

PugliaSalute www.salute.puglia.it

La realizzazione del Portale si è innestata in un contesto di sviluppo di iniziative promosse a livello nazionale e regionale per lo sviluppo di servizi innovativi per cittadini, imprese e Pubbliche Amministrazioni e di recepimento a livello regionale (Piano per la Sanità Elettronica in Puglia) delle direttive nazionali in tema di Sanità Elettronica, Codice dell'Amministrazione Digitale.

L'accessibilità alle informazioni in ambito sanitario e ai servizi sanitari stessi costituisce il presupposto fondamentale per valutare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai livelli essenziali di assistenza. In questo contesto, la Regione ha valorizzato il ruolo e le funzioni degli uffici Relazioni con il Pubblico all'interno di Enti ed Istituzioni Pubbliche Sanitarie, attribuendo loro il compito di responsabilità della pubblicazione delle sezioni aziendali del Portale. Su tale base sono stati realizzati servizio di comunicazione tra cittadini e PA (segnalazioni, questionari di gradimento) e servizi online.

OBIETTIVI

Un **unico punto di accesso** a:

- Le informazioni istituzionali del SSR (portale tematico del Dipartimento promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti, siti istituzionali ASL, AOU, IRCCS e Organismi regionali)
- La comunicazione con le istituzioni del SSR da parte dei cittadini
- I servizi digitali del SSR (prenotazioni prestazioni, accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico, pagamento ticket, referti on-line, scelta e revoca del medico , ...) mediante integrazione a norma SPC con i sistemi informativi del SSR
- L'accesso ai dati sanitari

Trasparenza e pari opportunità

- Informazione qualitativamente omogenee per tutti i cittadini della regione (stessa user experience)

Multicanalità

- Un portale WEB responsive ed un APP con particolare attenzione ai servizi in mobilità

Prevenzione

- Un ampio e rinnovato spazio dedicato per favorire una migliore qualità della vita, un invecchiamento attivo e in salute, la prevenzione di malattie collegate al benessere (obesità, inquinamento, ecc.). Informazione su: corretti stili di vita, attività fisica, sana alimentazione, protezione dalle malattie infettive, sicurezza del lavoro.

RISULTATI RAGGIUNTI

Il nuovo Portale PugliaSalute è pubblico dal gennaio 2016, ospita il portale tematico del Dipartimento promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti.

www.salute.puglia.it e siti istituzionali delle aziende ed enti del SSR. I contenuti informativi, laddove possibile basati sui dati del Sistema Informativo Sanitario regionale Edotto, sono curati direttamente da una rete di 15 URP aziendali, sotto la responsabilità dei dirigenti URP e/o Ufficio Stampa della Giunta Regionale e delle Aziende ed Enti.

L'uso di un unico sistema di gestione dei contenuti ha portato alla condivisione dei modelli, delle soluzioni per tutte le componenti del portale, consentendo di assolvere con efficacia a tutti gli adempimenti dei siti web della PA, tra cui quelli relativi all'Amministrazione Trasparente e Pubblicità Legale degli 11 siti istituzionali presenti nel Portale. Un'unica piattaforma di accesso, basata su tecnologie OpenSource, consente l'ottimizzazione dei costi per la gestione dei siti e per la messa a fattor comune delle integrazioni con i servizi abilitanti (SPID, a breve PagoPA).

Un'APP, PugliaSalute, realizzata per i Sistemi Operativi Android, iOS e Windows con i seguenti servizi:

1. Servizi in emergenza con geolocalizzazione: farmacie di turno, medici di continuità assistenziale, punti di pronto soccorso (con tempi di attesa e n.ro pazienti in attesa in tempo reale): per tutti questi servizi è possibile chiamare direttamente e avviare il navigatore con il percorso già impostato per raggiungere la destinazione.
2. Servizio di Prenotazione prestazioni sanitarie per ricette dematerializzate (con acquisizione automatica del codice della ricetta), di Disdetta appuntamenti e Pagamento del Ticket sanitario
3. Strutture sanitarie con geolocalizzate: Ospedali, Poliambulatori, ASL, RSA, Farmacie, CUP.
4. News di PugliaSalute e dei siti istituzionali delle aziende.

FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO

Il fascicolo sanitario elettronico FSE è l'oggetto informatico che contiene la storia clinica di ciascuno di noi - prescrizioni, ricoveri, referti specialistici - e che sarà immediatamente disponibile per medici e pazienti con accesso dal portale della salute (www.salute.puglia.it). Necessita il consenso all'apertura da parte del paziente e l'accesso avviene con modalità sicura, come da disposizioni vigenti.

Nel Fascicolo Sanitario Elettronico sono contenuti:

DOCUMENTI

- Prescrizioni / erogato farmaceutico
- Prescrizioni / erogato visite specialistiche
- Prescrizioni di ricovero
- Certificati di malattia
- Schede di dimissioni ospedaliere
- Profilo Sanitario sintetico
- Data set per l'emergenza
- Referti specialistici

Il **PROFILO SANITARIO SINTETICO** contiene:

- Dati personali
- Dati sul medico di medicina generale

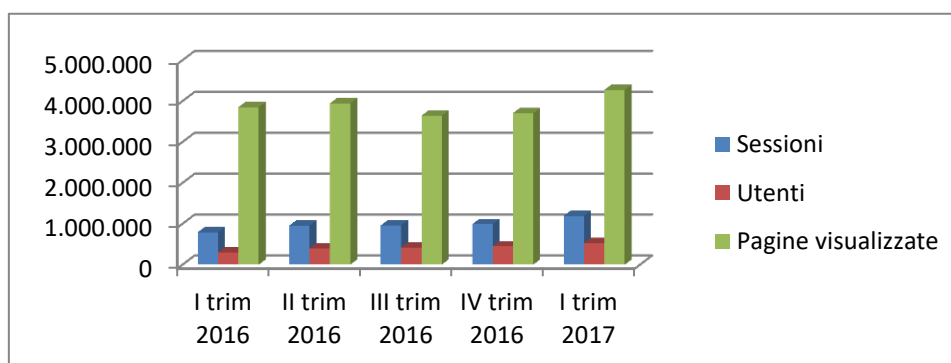
DIPARTIMENTO PROMOZIONE DELLA SALUTE, DEL BENESSERE SOCIALE E DELLO
SPORT PER TUTTI

- Quadro clinico (parametri vitali, stato del paziente, lista dei problemi)
- Elenco allergie, indagini e terapie
- Indagini diagnostiche ed esami di laboratori
- Vaccinazioni e trattamenti
- Altre informazioni (esenzioni, ecc.)

Alcuni numeri

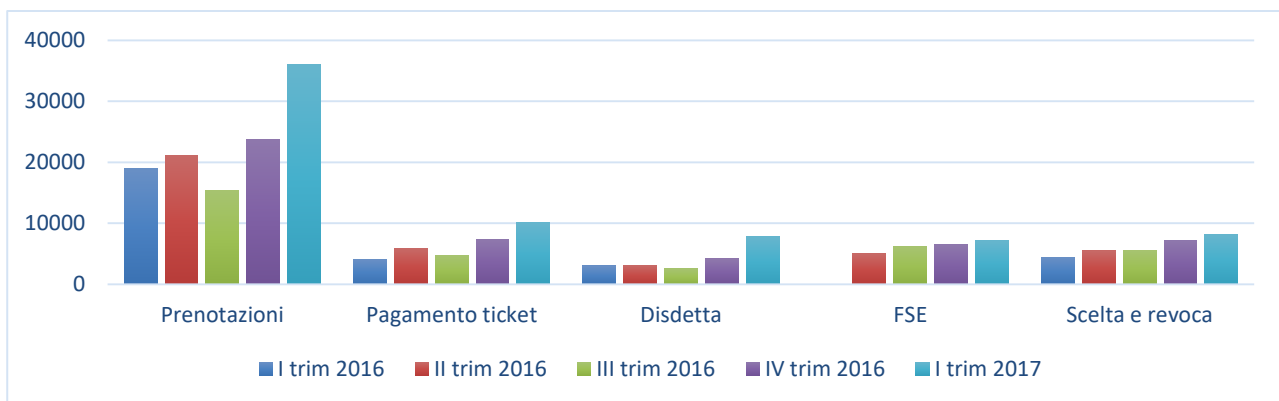
- ✓ **16 siti istituzionali** in un'unica piattaforma sicura, in alta affidabilità
- ✓ Circa **50.000 pagine** gestite da una rete regionale di circa 90 tra redattori, responsabili procedimento pubblicazione, gestori di albi pretori e Amministrazione Trasparente, **interamente costituito da personale della PA**
- ✓ **Servizi online:**
 - a. Accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico
 - b. Prenotazione con ricetta rossa, dematerializzata, prestazioni A.L.P.I.
 - c. Disdetta prenotazioni
 - d. Pagamento ticket (accesso alle prestazioni pagate, da pagare, recupero ricevute)
 - e. Visura del Credito residuo (per i Buoni dematerializzati per la celiachia)
 - f. Referto online
 - g. Scelta e revoca del medico di MMG o Pediatra di Libera Scelta
 - h. Visura esenzioni (prestazioni specialistiche e farmaceutiche a cui si ha diritto per l'esenzione)
 - i. Stampa attestato di iscrizione al SSN e esenzione ticket (Libretto Sanitario)
 - j. Diario Vaccinazioni
 - k. Autocertificazione esenzione per reddito
 - l. Consultazione in tempo reale del Tempo medio di attesa e Pazienti in attesa secondo i codici gravità dei Pronto Soccorso della regione
 - m. Medicina dello Sport: gestione dell'albo dei medici e presentazione di istanze di visita da parte di associazioni e atleti.
- ✓ Accessi a pagine di PugliaSalute negli ultimi 5 trimestri

	Sessioni		Utenti	Pagine visualizzate
I trim 2016	793.027		301.015	3.852.079
II trim 2016	957.400		396.640	3.944.813
III trim 2016	959.946		418.716	3.641.382
IV trim 2016	989.263		448.787	3.704.984
I trim 2017	1.192.982		529.662	4.275.223



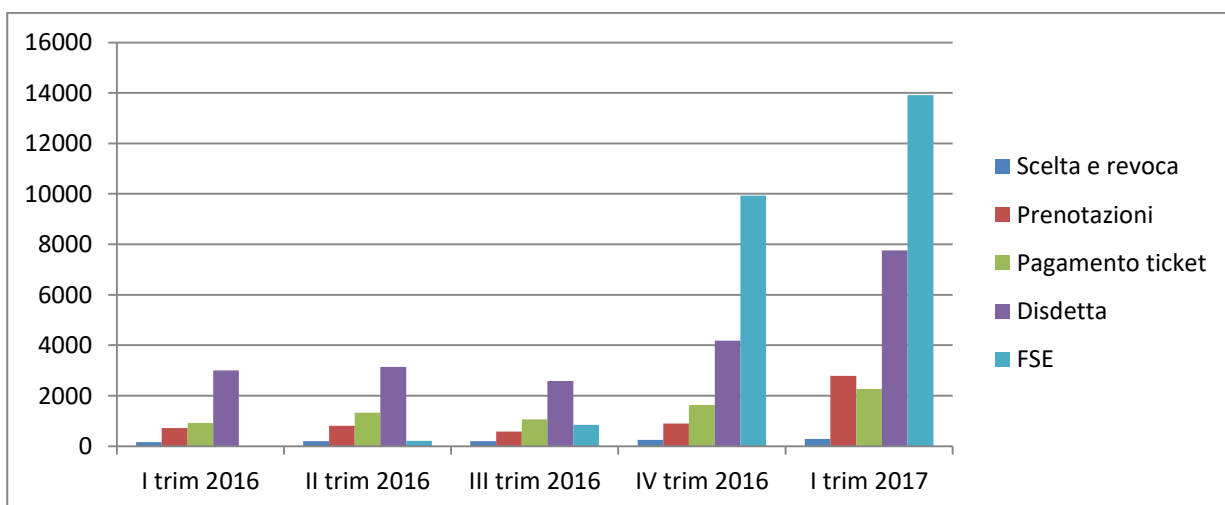
Accessi alle pagine informative sui servizi online

Visite ai Servizi	I trim 2016	II trim 2016	III trim 2016	IV trim 2016	I trim 2017
Prenotazioni	18941	21136	15356	23724	35981
Pagamento ticket	4094	5938	4715	7259	10066
Disdetta	3004	3139	2579	4170	7753
FSE	-	5025	6136	6474	7116
Scelta e revoca	4419	5489	5548	7168	8086



Servizi online

	I trim 2016	II trim 2016	III trim 2016	IV trim 2016	I trim 2017
Scelta e revoca	157	195	197	255	2.788
Prenotazioni	720	803	584	902	2.262
Pagamento ticket	920	1.334	1.060	1.631	7.766
Disdetta	3.009	3.144	2.583	4.177	13.912
FSE		207	849	9928	287





DIPARTIMENTO PROMOZIONE DELLA SALUTE, DEL BENESSERE SOCIALE E DELLO
SPORT PER TUTTI



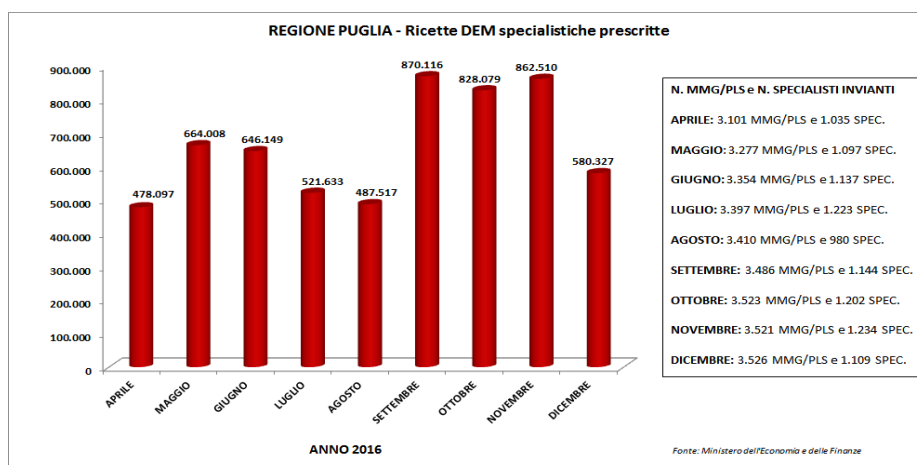
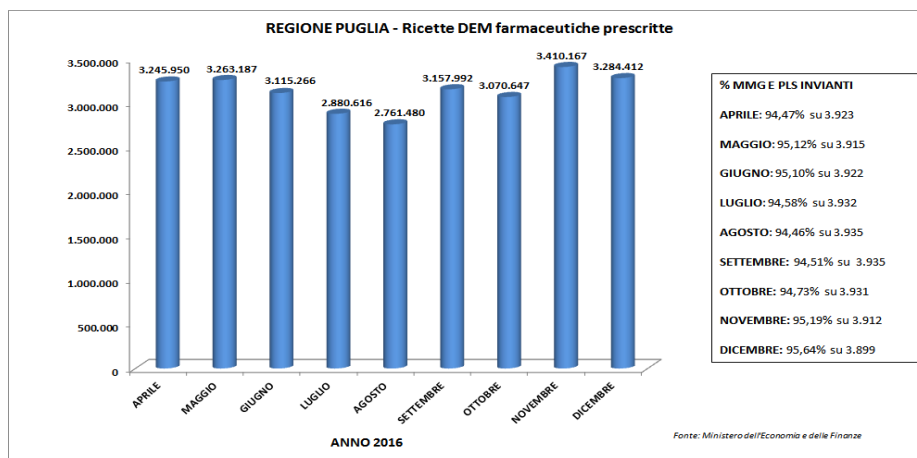
Per accedere ai nuovi servizi sanitari online, **basta un dito**. vai su www.salute.puglia.it



RICETTE DEMATERIALIZZATE

Mese	Farmaceutica		Specialistica	
	N.ro ricette dem	N.ro prescrittori	N.ro ricette dem	N.ro prescrittori
gen-16	2.774.826	3.442	2.928	62
feb-16	2.996.239	3.536	10.349	159
mar-16	3.320.221	3.654	39.857	1.830
apr-16	3.252.488	3.699	468.144	4.039
mag-16	3.229.069	3.715	630.104	4.286
giu-16	3.079.548	3.728	612.373	4.418
lug-16	2.841.777	3.713	493.918	4.426
ago-16	2.722.194	3.711	459.291	4.327
set-16	3.103.614	3.715	826.723	4.561
ott-16	2.704.538	3.685	738.273	4.570
nov-16	3.222.359	3.635	811.405	4.622
dic-16	3.216.881	3.677	557.419	4.529
gen-17	3.413.973	3.682	889.911	4.656
feb-17	3.117.410	3.712	963.281	4.857
mar-17	3.548.937	3.720	1.054.748	5.032

TREND 2016



Lezioni apprese

1. Il Portale integrando in un'unica piattaforma servizi e informazioni per i cittadini, ma anche offrendo un **canale di comunicazione per i cittadini**, consente all'intero sistema di **monitorare costantemente l'usabilità e il gradimento dei servizi realizzati**, per il **miglioramento continuo** degli stessi. Inoltre la presenza in un unico ambiente di servizi informativi e servizi online 'fidelizza' e guida maggiormente il cittadino.
2. La condivisione tra tutte le aziende ed enti del SSR dell'infrastruttura informatica, degli strumenti di gestione dei contenuti e dei servizi, oltre a favorire **ottimizzazione delle risorse economiche e la omogeneizzazione in termini di offerta ai cittadini**, ha consentito all'interno delle reti informali che si sono costituite (Rete dei Responsabili procedimento di pubblicazione, Rete dei Responsabili Amministrazione Trasparente e Anticorruzione, Rete Albo Pretorio, rete Servizi on-line) la **condivisione delle informazioni e delle competenze** consentendo di offrire sempre al cittadino informazioni e servizi tempestivi e qualificati.
3. L'attivazione di **servizi che rendono trasparente la PA** (elenco delle prestazioni sanitarie disponibili, informazioni complete sui medici di famiglia) **richiede formazione e coinvolgimento degli stessi operatori**.