



CARTA REGIONALE DEI SERVIZI - SISTEMA INFORMATIVO SOCIO- SANITARIO DELLA REGIONE LOMBARDIA

IL CLIENTE

Regione Lombardia, attraverso la società Lombardia Informatica.

IL PROGETTO

Fin dal 1998 la Regione Lombardia si era posta l'obiettivo di progettare un sistema socio-sanitario che facilitasse la **comunicazione** e lo **scambio informativo** tra tutti i soggetti del mondo della sanità: direzioni dell'amministrazione regionale, medici, operatori, ASL e ospedali, farmacie. Un sistema di comunicazione che rispettasse l'autonomia di tutti i soggetti coinvolti, e in più basato sull'utilizzo della **carta sanitaria**, chiave di accesso ai servizi per il cittadino e alle informazioni sanitarie del paziente per gli operatori.

Dopo il successo della prima sperimentazione presso la ASL della Provincia di Lecco su un bacino di utenza di 300.000 persone, concluso nel 2001, la Regione Lombardia ha bandito una gara per estendere la carta regionale dei servizi a tutti i cittadini - più di 9 milioni -, e quindi per creare una infrastruttura di comunicazione per tutti gli operatori della sanità, un'extranet del sistema socio-sanitario.

A inizio 2003 la gara viene assegnata al **Raggruppamento Temporaneo d'Impresa** guidato da Telecom Italia e di cui fanno parte Finsiel e Lutech.

Finsiel, in particolare, contribuisce con la sua esperienza nella conduzione di progetti complessi in sanità, la sua expertise nella system integration, nei grandi sistemi di e-government, nel change management, nella consulenza, nella formazione.

LE ESIGENZE

Far comunicare tra loro tutti i soggetti del mondo sanitario (pubblico e privato) a livello regionale attraverso un'unica rete informatica (SISS) per:

- **condividere le informazioni** tra i professionisti della socio-sanità, in modo da garantire la continuità dell'assistenza sul territorio attraverso la consultazione della storia clinica del cittadino (contatti con le strutture, lettura dei referti, lettere di dimissione)
- **migliorare i servizi** al cittadino offrendo la possibilità di effettuare prenotazioni su qualsiasi struttura della Regione da ogni punto connesso alla rete SISS
- **pianificare il sistema socio-sanitario**, il governo della spesa e la gestione dei finanziamenti con la raccolta immediata e continua delle informazioni su prescrizioni e prestazioni
- **integrare il SISS con i sistemi informativi** promossi dal Governo a **livello nazionale**, quali il nuovo Sistema Informativo Sanitario e la rete del Ministero dell'Economia
- **semplificare i processi interni** della socio-sanità, promuovendo i nuovi strumenti, come la firma elettronica e la gestione elettronica dei documenti.



LA SOLUZIONE

Il RTI ha realizzato un'infrastruttura di comunicazione e di servizi che fa "parlare" e **cooperare** tra loro tutti i soggetti del mondo sanitario e che soprattutto connette da una parte i sistemi regionali, dall'altra i sistemi delle strutture sanitarie, dei medici e delle farmacie.

Un sistema ricco di servizi comunicativi e di sicurezza, di interoperabilità tra servizi di natura diversa attraverso l'adozione degli **standard** definiti per i **progetti di e-government**.

Le informazioni risiedono sui **diversi sistemi gestionali** dell'amministrazione regionale, delle ASL e degli ospedali, che mantengono la loro piena **autonomia operativa**. Informazioni che vengono rese disponibili, in modo organizzato e riservato, attraverso i *web services* e opportuni criteri di sicurezza logica, sia agli operatori delle strutture sanitarie sia ai medici e ai farmacisti.

Il medico di base, per esempio, identifica il paziente con la carta sanitaria e raccoglie dai diversi sistemi gestionali tutti i dati che lo riguardano, ricostruendo la sua storia clinica, visionando prescrizioni e referti, seguendo tutti i passi importanti del percorso di cura.

Le amministrazioni regionali, a loro volta, ricevono e possono analizzare tutte le informazioni ricavate dal percorso del paziente ai fini della gestione e della programmazione delle risorse.

L'ARCHITETTURA DEL SISTEMA

La soluzione si basa sulle tecnologie più innovative: piattaforme dei maggiori produttori a livello mondiale, già ampiamente collaudate e aggiornabili nel tempo; architettura delle applicazioni basata sul modello J2EE; integrazione con le applicazioni esistenti (EAI); web services; modalità di cooperazione Xml Soap; tecnologie e standard di sicurezza e di firma digitale a norma CNIPA.

La rete socio-sanitaria si articola su tre livelli, connessi tra loro da relazioni tematiche costanti.

Il **primo livello** è costituito dal **Dominio Centrale**, il collettore finale di tutti i dati recepiti dal sistema, nel quale è custodita la base dati della socio-sanità, con l'archivio delle prestazioni sanitarie erogate.

Il **secondo livello** è costituito dalla **Rete** con le sue due componenti fondamentali:

- il **Centro di Gestione Integrato** (realizzato da Finsiel per la componente applicativa), che costituisce il fulcro del progetto: fornisce i servizi per la cooperazione e l'integrazione dei sistemi informativi e della sicurezza, la certificazione della firma digitale e gli altri servizi di supporto agli utenti, e provvede al controllo della rete
- i **Provider** che forniscono la connettività e l'assistenza di primo livello agli utenti.

Il **terzo livello** è costituito da:

- operatori socio-sanitari
- cittadini, che possono accedere ai servizi tramite gli operatori, in un prossimo futuro anche direttamente tramite il PC di casa o le postazioni self-service.



L'ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO

Il progetto è suddiviso dal capitolato di gara in 22 sottoprogetti, ai quali si aggiunge la funzione di pianificazione Project Office.

I 22 sottoprogetti possono essere raggruppati in 5 aree:

- progettazione e sviluppo software
- diffusione sul territorio (change management, promozione e comunicazione)
- realizzazione rete e trasporto
- esercizio sistemi e rete
- distribuzione Carte Regionali dei Servizi.

Finsiel è responsabile di 10 sottoprogetti, appartenenti alle prime 2 aree, e del Project Office. In particolare segue la progettazione e lo sviluppo di tutto il software e delle attività di change management.



LA CARTA DEI SERVIZI

Con **8 milioni di carte** a microchip distribuite a **marzo 2005** - e una previsione di 12 milioni di carte complessive nei prossimi anni -, il progetto Carta Regionale dei Servizi - Sistema Informativo Socio-Sanitario è la più ampia iniziativa italiana di carta sanitaria, tra le più importanti a livello europeo.

Un'iniziativa basata sull'esperienza e sugli standard di **Netlink**, il progetto per l'interscambio dei dati sanitari a livello europeo in cui **Finsiel** è stata il **partner tecnologico italiano**, responsabile di tutti gli aspetti della sicurezza.

La **Carta Regionale dei Servizi** è la chiave di accesso personale del cittadino al sistema informativo che gestisce i dati socio-sanitari (amministrativi e clinici) in modo assolutamente riservato, rendendoli leggibili soltanto al medico di fiducia, alle strutture socio-sanitarie e alle farmacie.

Nella carta sono memorizzati i dati amministrativi, i dati delle esenzioni e i dati clinici utili in caso di ricovero d'urgenza, quali terapie farmacologiche in corso e patologie in atto, oltre al codice fiscale del titolare.

Poiché è anche tessera sanitaria nazionale e ha funzione di tessera europea di assicurazione malattia, la Carta Regionale dei Servizi sostituisce il tesserino cartaceo e garantisce l'assistenza sanitaria nell'Unione europea.

Con la **Carta Operatore SISS** gli operatori (medici di medicina generale e pediatri di libera scelta, medici ospedalieri, personale amministrativo) gestiscono il ciclo di prescrizione, diagnosi e cura operando con il sistema e utilizzando la **firma elettronica**, e memorizzano le informazioni sanitarie del cittadino nel sistema, rendendole disponibili anche agli altri operatori sanitari.

La Carta Regionale dei Servizi garantisce il rispetto e la **tutela della privacy**: si avvale, infatti, di un **sistema di sicurezza** dotato dei più alti standard in materia di tutela della privacy e del trattamento dei dati personali, in conformità alle normative vigenti. Sistemi di sicurezza a vari livelli proteggono i dati e ne rendono possibile la lettura solo con l'utilizzo del PIN del titolare. In caso di emergenza sanitaria è previsto l'accesso ai soli dati necessari per un pronto intervento. Altri dati sono protetti in lettura e scrittura e, come prevede lo standard Netlink, grazie all'interazione con la Carta Operatore SISS, solo gli operatori socio-sanitari sono abilitati alla lettura, aggiornamento e modifica per poter gestire il ciclo di prescrizione, diagnosi e cura dell'assistito: solo il medico curante del cittadino o personale amministrativo autorizzato possono, quindi, accedere e modificare i dati sanitari.

La Carta Regionale dei Servizi è una **carta multifunzionale**:

- garantisce l'accesso ai servizi socio-sanitari in modo molto semplice, rapido e sicuro. Il sistema, una volta pienamente operativo, permetterà, ad esempio, di prenotare direttamente visite specialistiche ed esami e di consultare i referti online
- permette di accedere più velocemente ai servizi offerti dalla Regione Lombardia ai suoi cittadini attraverso il portale www.regione.lombardia.it
- è strumento di autocertificazione semplificata e sicura per procedure più veloci, anche via web
- è carta di pagamento dei servizi, grazie alla collaborazione con istituti bancari, protetta dai massimi standard di sicurezza
- faciliterà i rapporti con le diverse Pubbliche Amministrazioni: Province, Comuni, INPS, INAIL, Agenzia delle Entrate, ecc.

In sintesi, il progetto è la prima realizzazione concreta della **Carta Nazionale dei Servizi** (standard a livello nazionale).



IL CHANGE MANAGEMENT

Un progetto di questa portata implica un nuovo modo di comunicare, relazionarsi e lavorare per tutti i soggetti del mondo della sanità. Per questo nel budget complessivo sono rilevanti le risorse dedicate alla sensibilizzazione degli operatori sul valore del sistema, alla promozione e alla divulgazione verso i cittadini, alla formazione degli operatori.

Per essere realmente efficace, il sistema ha infatti bisogno dell'adesione del maggior numero di soggetti e in particolare dei professionisti, quali i medici di base e i farmacisti, che vi troveranno uno strumento indispensabile per svolgere al meglio il proprio lavoro verso gli assistiti.

Finsiel è responsabile del progetto di Change Management, articolato in formazione e supporto all'utenza.

Il servizio di **Formazione** svolge le attività di progettazione, organizzazione, erogazione e verifica dei risultati. Favorisce lo sviluppo di know-how, competenze e innovazione e sostiene il progetto CRS-SISS nel processo di cambiamento.

Dal punto di vista organizzativo, le attività dell'Area di Formazione si articolano attraverso diverse azioni di formazione esterna, redazione di manuali tecnici e formazione interna per la struttura informatica della Regione.

Dal punto di vista metodologico il progetto utilizza due diverse modalità:

- **Formazione in aula**, con sessioni di uno o più moduli. Normalmente le sessioni si tengono, in particolare per gli enti pubblici, in concomitanza dei rilasci degli applicativi. L'iter formativo si completa con la didattica gestita direttamente dalle singole strutture ed erogata dalle singole software house.
- **Formazione e-learning** su web, con unità didattiche progettate sia per approfondire tutti o una parte gli argomenti presentati in aula sia per introdurre moduli aggiuntivi. Ogni operatore ha la possibilità di personalizzare la propria formazione decidendo sia il numero che la durata delle sessioni.

I destinatari della **formazione** nel progetto CRS-SISS sono stati stimati in circa 20.000 operatori, prevalentemente nell'arco dei primi 4 anni. Le soluzioni adottate consentono, comunque, una potenzialità in termini di dimensione del target notevolmente superiore, fino a 30.000 utenti.

Il servizio di **Supporto all'utenza** garantisce alle varie categorie di operatori l'assistenza per affrontare i cambiamenti tecnici e culturali connessi all'introduzione del CRS-SISS nelle loro realtà organizzative. Costituisce il raccordo tra il progetto e gli operatori socio-sanitari diffondendo la conoscenza del progetto e raccogliendo esigenze e suggerimenti dagli utenti. Contribuisce inoltre a sensibilizzare e accompagnare il management delle strutture socio-sanitarie verso il cambiamento.

Assicura coerenza, omogeneità e coordinamento tra le varie le attività di promozione e comunicazione per la diffusione del progetto.



I NUMERI DEL PROGETTO

9 milioni di cittadini

15 Aziende Sanitarie Locali

150.000 operatori sanitari

7.500 medici di base

927 pediatri di libera scelta

2.500 farmacie

4.000 sportelli aperti al pubblico

oltre **150** ospedali accreditati, pubblici e privati

oltre **800** ambulatori e laboratori accreditati, pubblici e privati

1.300 strutture dell'area socio-sanitaria