

# Nuovi canali di comunicazione in Sanità

*Gruppo Poste Italiane*  
*Mauro Giammaria*  
*[giammariam@posteitaliane.it](mailto:giammariam@posteitaliane.it)*



Il Gruppo Poste Italiane si propone oggi come un'azienda di servizi ad alto valore aggiunto che

*supporta l'innovazione del sistema sanitario grazie all'ampia ed integrata offerta di servizi e ai progetti su misura*

**Postel**

**SDA**  
EXPRESS COURIER

**Poste**com

Il più grande gruppo italiano di servizi integrati




Forum PA Maggio 2006  
Materiale Gruppo Poste Italiane – Riproduzione Vietata



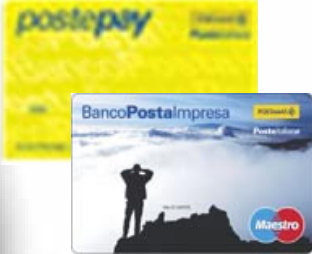
Gruppo **Posteitaliane**

# La rete di Poste Italiane



Un patrimonio di "fiducia"  
5 mln di conti BancoPosta


Sistemi di Gestione  
dei Pagamenti  
650 mln di bollettini  
5 mln di Postamat  
1,7 mln di Postepay



Presenza sul  
Territorio  
14.000 Uffici Postali:  
94% dei comuni  
200 centri smistamento  
43.000 Portalettere

## Posteitaliane

Molteplicità di  
Canali di contatto  
Uffici Postali  
Call Center  
Internet



Infrastruttura Logistica  
40.000 veicoli  
17 collegamenti aerei  
40 milioni di metri quadri

Certification Authority  
di Postecom



Gruppo **Posteitaliane**



Forum PA Maggio 2006  
Materiale Gruppo Poste Italiane – Riproduzione Vietata

# Due sfide per la Sanità

***Semplificare  
l'accesso ai servizi***



***Poste Italiane  
per il cittadino***

1

***Governare  
il sistema sanitario  
integrato***



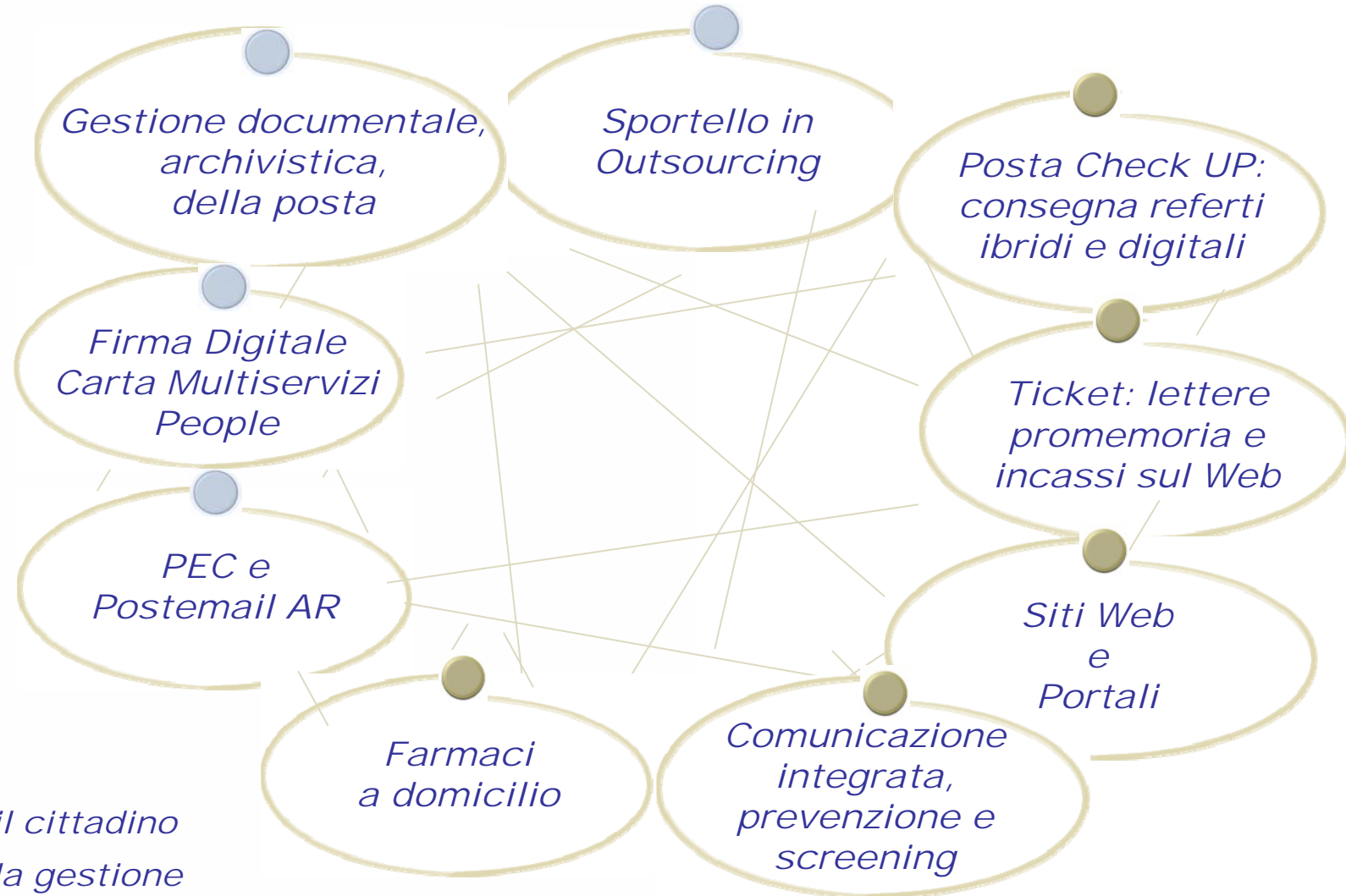
***Poste Italiane  
per la gestione***

2

La rete di Poste Italiane per sciogliere le distanze  
tra Sanità e cittadino  
tra "le Sanità"



# Servizi e Progetti innovativi





# 1. Per il cittadino: Posta Check UP ibrido e digitale

Nel rispetto della legge sulla privacy, Poste riceve i referti digitali, stampa, consegna per posta o e-mail tracciata a cittadino e medico di famiglia

## Per la PA

- ▶▶ Miglior servizio, senza investimenti e con risparmio di materiali e lavoro: la Regione Toscana ha stimato un risparmio di 38 Mln di € all'anno\*

## Per CITTADINO e MEDICO

- ▶▶ Il paziente riceve il referto in 3 giorni\*\* e risparmia tempo e costo del viaggio
- ▶▶ Il medico monitora in tempo reale i referti per la terapia e la prevenzione

La consegna dei referti, ancora più  
semplice, veloce, sicura



\*Fonte IRPET  
\*\*Carta della Qualità Posta  
Prioritaria, media statistica

Forum PA Maggio 2006  
Materiale Gruppo Poste Italiane – Riproduzione Vietata



Gruppo **Posteitaliane**

# 1. Per il cittadino: Posta Check UP ibrido e digitale

Sant'Anna di Como  
con Poste Italiane



Cittadino

Richiesta invio a domicilio  
Liberatoria privacy  
Indirizzo domicilio  
o mail



Struttura  
Sanitaria

Firma digitale referti  
Invio flusso telematico



Verifica indirizzo  
Apposizione garanzia di  
integrità  
Digital Postmark

Stampa e  
Consegna



Mail tracciata  
di notifica referto



Ricezione  
referto cartaceo



Accesso referto tramite  
link e password



Posteitaliane



Cittadino  
MMG

Forum PA Maggio 2006  
Materiale Gruppo Poste Italiane – Riproduzione Vietata



Gruppo **Posteitaliane**

# 1. Per il cittadino: Ticket Domiciliati

Regione del Veneto  
con Poste Italiane

CUP

Rilascia il codice di prenotazione che identificherà prenotazione e importo sui sistemi di Poste

1

Riceve in 24 ore la rendicontazione telematica per la conferma della prenotazione nell'agenda

4

CITTADINO

Riceve una lettera con foglio di prenotazione, avvisi, preparazione, bollettino evoluto precompilato

2

Con il bollettino precompilato o la tessera sanitaria paga su Internet o in uno dei 14.000 uffici

3

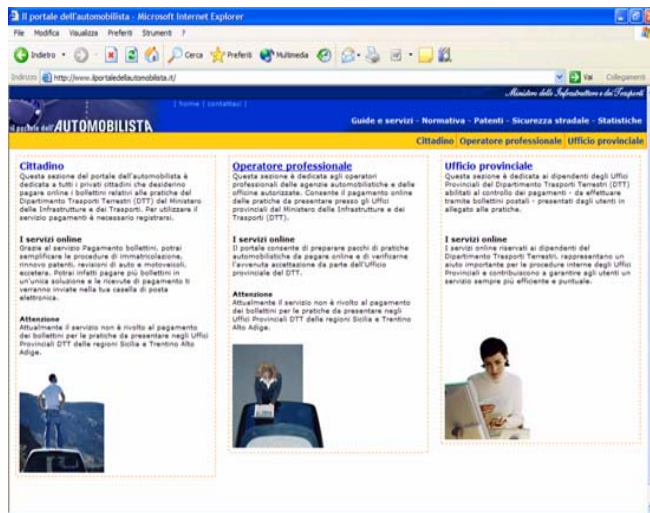
Una rete di prenotazione estesa richiede una rete di pagamento e rendicontazione multicanale, capillare, nazionale



# 1. Per il cittadino: Siti Web e Portali

Postecom, gestore del canale on-line [www.poste.it](http://www.poste.it), ha sviluppato portali di e-government che integrano servizi transazionali e offerta del Gruppo Poste Italiane in una logica di Cooperazione Applicativa

[www.ilportaledellautomobilista.it](http://www.ilportaledellautomobilista.it)



In meno di 6 mesi  
oltre 500.000 pratiche  
2 Milioni di Pagamenti on line

Sviluppo e integrazione di soluzioni web based  
Portali per l'e-gov che integrano i servizi di Poste Italiane

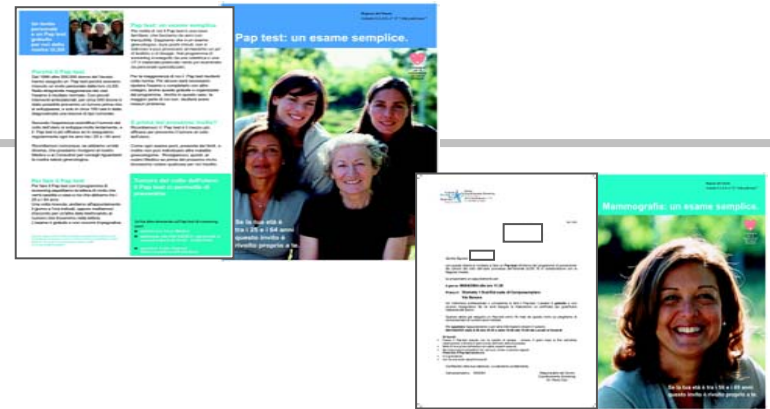


Forum PA Maggio 2006  
Materiale Gruppo Poste Italiane – Riproduzione Vietata



Gruppo **Posteitaliane**

# 1. Per il cittadino: Prevenzione e Screening



Un unico interlocutore per la gestione di tutte le fasi delle campagne di prevenzione e screening



Forum PA Maggio 2006  
Materiale Gruppo Poste Italiane – Riproduzione Vietata



Gruppo **Posteitaliane**

Il postino suona anche per consegnare a domicilio farmaci e dispositivi: dalla collaborazione con Regioni, Comuni, Comunità Montane e ASL, un servizio per gli anziani, i disabili e gli abitanti delle aree montane e disagiate

Progettazione  
del servizio  
sulla realtà  
territoriale

Promozione e  
comunicazione  
a medici e  
cittadini

Raccolta  
sul territorio  
delle  
prescrizioni

Consegna a  
domicilio  
medicinali



## Il Gruppo Poste partner nell'assistenza a domicilio



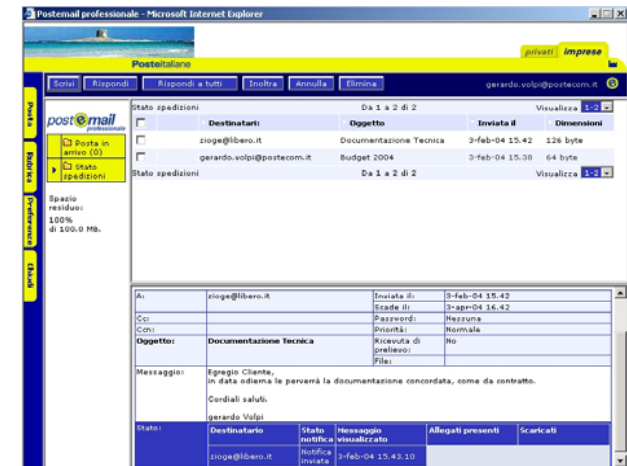
## 2. Per la gestione: PEC e Postemail AR

### ► Postemail Certificata

l'azienda invia e riceve documenti elettronici in sicurezza attribuendo valore legale al processo di consegna dei messaggi

### ► Postemail AR

invio di allegati di qualunque peso, con la certezza che il messaggio è stato ricevuto e aperto grazie alla notifica elettronica firmata digitalmente



Invio e-mail certificato

di documenti amministrativi, ricette, immagini, referti, per comunicare all'interno della struttura e con il territorio





- ▶▶ Chip contactless più banda magnetica per:
  - ▶ Controllo accessi, rilevazione presenze
  - ▶ Firma e cifratura
  - ▶ Autenticazione
  - ▶ Buoni pasto e servizi aziendali

Firma, sicurezza logica, sicurezza fisica, servizi



Un punto d'ingresso unico ai servizi sul Web di tutte le amministrazioni locali federate (Regione, ASL, AO, Distretti)

### Registrazione

- ▶ Sistema di registrazione cittadini e rilascio credenziali
- ▶ Registrazione telematica massiva o tramite CIE, CNS, Carta Firma

### Autenticazione

- ▶ Sistema di autenticazione federata

### Servizi Verticali

- ▶ Posta elettronica certificata
- ▶ Certificati di firma SW
- ▶ Servizio di sottoscrizione di istanze e documenti elettronici

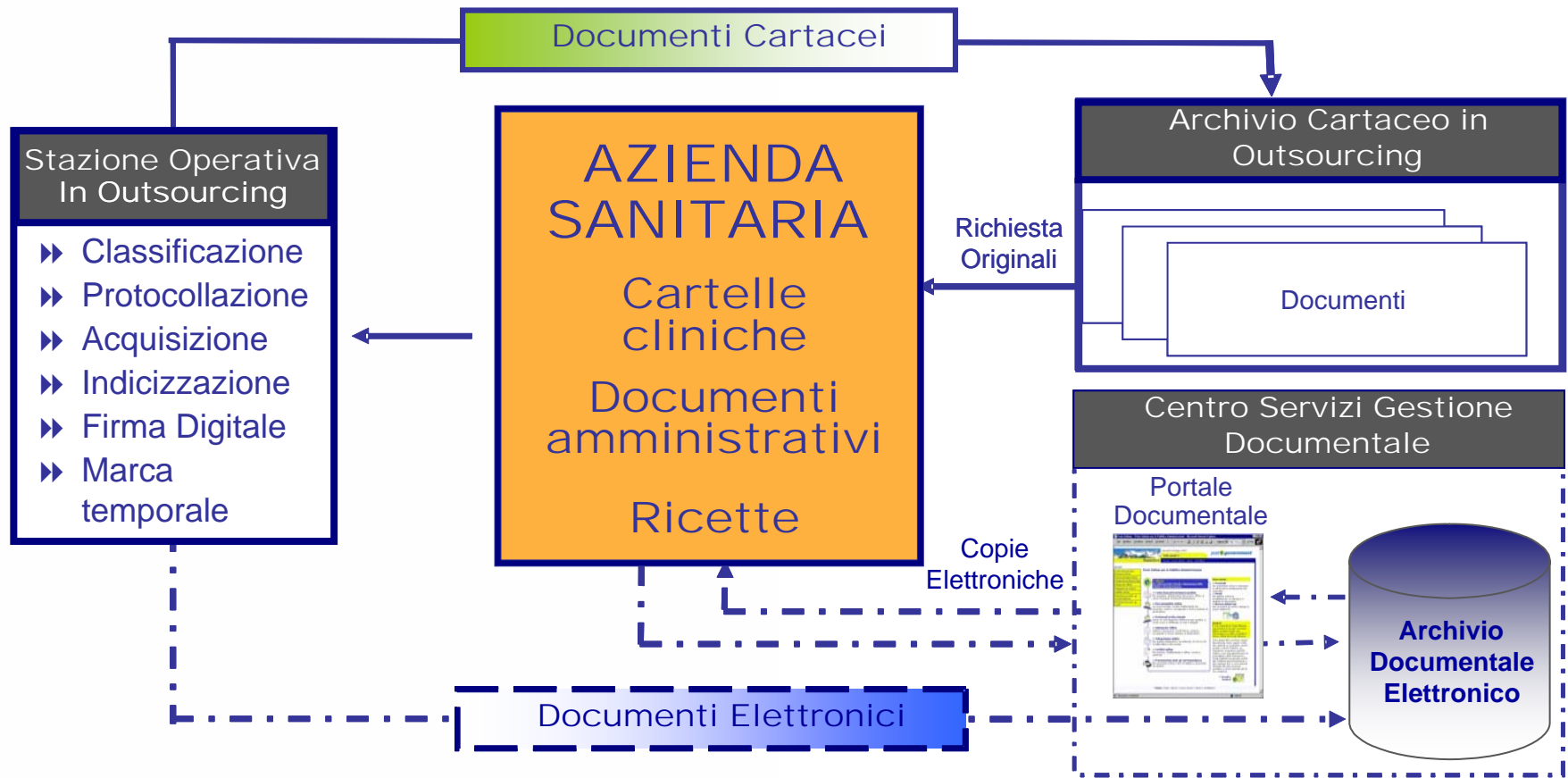
### Back Office

- ▶ Sito di amministrazione ad uso della PA
- ▶ Sito di back office ad uso Help desk di secondo livello

Un modello integrato di gestione dell'identità in rete



## 2. Per la gestione: Gestione Documentale e Archivistica



Gestione archivistica ed elettronica  
di cartelle cliniche, documenti amministrativi, ricette



## 2. Per la gestione: Gestione della Posta



Outsourcing della Sala Posta  
e gestione della corrispondenza direttamente dal PC



*Attivazione CNS presso ASL*

*450.000 ore:  
1.500 ore per ogni  
sportello  
in aggiunta  
all'attività ordinaria  
Identificazione e  
attivazione a sportello*



*Sportello di Poste*

*99% della popolazione  
servita nel comune di  
residenza  
Identificazione a sportello,  
attivazione in back  
office*

8,6 Milioni di Carte distribuite  
4,2 Milioni di richieste di attivazione ricevute  
3,8 Milioni di PIN inviati



Obiettivo: raccogliere in tempi brevi in un Data Base regionale le dichiarazioni per l'esenzione dal ticket farmaceutico



Soluzioni su misura per gestire processi complessi senza impatto sull'attività ordinaria delle strutture sanitarie



# Grazie



Forum PA Maggio 2006  
*Materiale Gruppo Poste Italiane – Riproduzione Vietata*



Gruppo **Posteitaliane**