

[E-HEALTH-2020]

Interventi per lo sviluppo dei sistemi e per l'erogazione dei servizi di sanità elettronica in Sardegna

Piattaforma Recall Regione Sardegna - Infrastruttura e integrazione con il Sistema Informativo Sanitario regionale

Data documento: 10.01.2022
File: E-HEALTH-2020_Infrastruttura Recall_V01
Versione/Edizione: 01.00

Redazione: **SardegnaIT**
Michele Murgia
Mauro Cubeddu

Validazione: **SardegnaIT**
Mauro Cubeddu

Approvazione e **SardegnaIT**
rilascio:

Trasmesso a: Regione Autonoma della Sardegna
Assessorato dell'igiene e sanità e dell'assistenza sociale
Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali ed istituzionali

[E-HEALTH-2020]

Interventi per lo sviluppo dei sistemi e per l'erogazione dei servizi di sanità elettronica in Sardegna

Piattaforma Recall Regione Sardegna - Infrastruttura e integrazione con il Sistema Informativo Sanitario regionale

Autori

<i>Autori del documento</i>	<i>Struttura di appartenenza</i>	<i>Parte del documento</i>	<i>Note</i>
Michele Murgia	Assistenza Tecnica Specialistica e Monitoraggio Applicativo Unità Progetti Sanità	Tutte	

Storia delle modifiche

<i>Vers.Ed.</i>	<i>Data</i>	<i>Autore</i>	<i>Descrizione modifiche</i>
01.00		Mauro Cubeddu	Validazione e rilascio per approvazione interna

Acronimi e definizioni

<i>Acronimo</i>	<i>Descrizione</i>
<i>RAS</i>	<i>Regione Autonoma della Sardegna</i>
<i>Assessorato dell'igiene e sanità e dell'assistenza sociale</i>	<i>Assessorato</i>
<i>SISaR</i>	<i>Sistema Informativo Sanitario Regionale</i>
<i>CUP</i>	<i>Centro Unico di Prenotazione</i>
<i>GCCR</i>	<i>Gruppo di Coordinamento CUP Regionale</i>
<i>ASSL</i>	<i>Area Socio Sanitaria Locale</i>
<i>AS</i>	<i>Azienda Sanitaria</i>
<i>ATS</i>	<i>Azienda Tutela Salute</i>
<i>MMG</i>	<i>Medici di Medicina Generale</i>
<i>PLS</i>	<i>Pediatri di Libera Scelta</i>
<i>SWH</i>	<i>Software House</i>

Sommario

1. Premesse.....	4
2. Contesto di riferimento	4
3. Descrizione sintetica dell'infrastruttura di Recall.....	5

[E-HEALTH-2020]

Interventi per lo sviluppo dei sistemi e per l'erogazione dei servizi di sanità elettronica in Sardegna

Piattaforma Recall Regione Sardegna - Infrastruttura e integrazione con il Sistema Informativo Sanitario regionale

1. Premesse

Nel presente documento vengono descritte le caratteristiche tecniche e le funzionalità principali della piattaforma di Recall della Regione Sardegna.

Il sistema di Recall è attualmente integrato con i seguenti sistemi informativi regionali: il sistema informativo di prenotazione CUP WEB della Regione Sardegna, il sistema Fascicolo Sanitario Elettronico della RAS, i software di cartella clinica dei Medici di Medicina Generale e dei Pediatri di libera scelta.

2. Contesto di riferimento

Nel mese di Giugno 2015 è stata avviata la fase di sperimentazione del sistema di Recall per la gestione degli avvisi e dei promemoria, via SMS, delle prenotazioni eseguite mediante il sistema di prenotazione CUPWEB della Regione Sardegna.

A seguito degli esiti positivi della sperimentazione e con l'avvio a regime della soluzione, con estensione a tutto il contesto regionale, sono state eseguite negli anni numerose evoluzioni funzionali della piattaforma, al fine di mantenere il servizio sempre efficace ed efficiente e in linea rispetto ai differenti scenari organizzativi e tecnici che hanno interessato negli anni il servizio di prenotazione regionale, sino alla gestione più recente della fase di avvio della campagna vaccinale.

Di seguito alcuni dati che danno evidenza del contesto regionale in cui si inserisce e in cui si opera con la piattaforma di Recall regionale:

- 11 Aziende/Aree Sanitarie/Ospedaliere;
- 503 sedi pubbliche;
- 203 sedi private accreditate;
- 2000 operatori CUP;
- 50 Operatori di Segreteria CUP Aziendale;
- 60.000 registrazioni giornaliere;
- 3.900 incassi giornalieri;
- 1.200 incassi poste media mensile
- 315 prenotazioni mensili tramite portale al cittadino;
- 5.600 chiamate medie giornaliere;
- 18% prenotazioni tra le AS;

- 200 contatti di media mensili con le AS;
- 1500 disdette mensili eseguite tramite Recall-CUP;
- 130000 SMS di promemoria mensili inviati tramite Recall-CUP;
- 1.132.000 il numero di referti prodotti con il sistema CCA (anno di riferimento 2018);
- 2.130.000 Numero prescrizioni dematerializzate prodotte con Eprescription (anno di riferimento 2018);
- 1.300.000 NRE prescritte da MMG e PLS ed inviate via SMS/mail (anno 2021);
- 250.000 adesioni ai vaccini (marzo-Aprile-Maggio 2021) (servizio sospeso).

3. Descrizione sintetica dell'infrastruttura di Recall

La piattaforma di Recall è integrata con il sistema informativo sanitario della RAS ed in particolare con i seguenti sistemi:

— **Sistema Recall vs CUP WEB Regionale**, integrazione tramite web Services. Le funzionalità principali attive sono:

- Ricezione delle prenotazioni effettuate sul CUP WEB Regionale e schedulazione delle comunicazioni secondo parametrizzazioni evolute e personalizzabili quali:
 - data/ora della prenotazione
 - data/ora della erogazione della prestazione (singola, ciclica, raggruppata)
- differenziazione delle comunicazioni per:
 - gruppi di prestazioni sanitarie
 - agende di prenotazione di riferimento
- Il sistema recall consente di schedulare ed inviare all'utente/paziente del CUP:
 - SMS
 - EMAIL
 - Telefonate Outbound
 - Telefonate Inbound
 - Messaggistica istantanea in fase di attivazione (Whatapp, messenger, telegram, etc.. (tramite servizio terze parti).
- La piattaforma consente inoltre di accogliere eventuali richieste di disdetta di una prenotazione e di rigirarle al sistema CUP WEB regionale, tramite:
 - ricezione SMS
 - telefono Inbound
 - telefonata Outbound
 - Messaggistica istantanea in fase di attivazione (Whatapp, messenger, telegram, etc.. (tramite servizio terze parti)

— **Sistema Pre-Triage** - integrazione nativa con la piattaforma di RECALL.

Il sistema di pretriage consente la somministrazione automatica dei questionari di pretriage secondo il seguente flusso:

un giorno prima della data di erogazione della prestazione sanitaria, viene inviato un sms contenente un weblink (in formato short) con atterraggio su landing page di accesso (tramite spid o numero tessera sanitaria e codice fiscale) e successivo indirizzamento al questionario di pretriage.

Qualora il paziente non abbia completato il pretriage, 2 ore dopo l'invio del SMS la piattaforma invia al paziente una telefonata con voce guida che, successivamente al riconoscimento dell'utente (che avviene tramite richiesta di inserimento delle ultime n cifre del numero di tessera sanitaria e della data di nascita) , somministra le medesime domande facenti parte del questionario di pretriage.

Rimane sempre possibile partecipare "spontaneamente" al pretriage telefonando al numero dedicato (lo stesso dal quale si riceve la telefonata).

Lo scopo della piattaforma di pretriage è duplice:

- evitare gli assembramenti in fase di accettazione per la compilazione del questionario cartaceo;
- disdire la prenotazione in caso di risposte “vincolanti” che non consentano di superare il pretriage.

— **Sistema comunicazione del Numero di Ricetta Elettronica NRE** - integrazione tramite web services esposto verso i SW di cartella clinica dei MMG e PLS.

Il servizio si occupa di inviare le comunicazioni (SMS/EMAIL) al paziente contenenti il numero di ricetta elettronica, successivamente o contestualmente all’inserimento a sistema da parte del medico che ha accesso al software di cartella clinica.

— **Sistema comunicazione FSE** - integrazione tramite web services esposto verso Infrastruttura FSE.

Il servizio si occupa di inviare le comunicazioni (SMS/EMAIL) al paziente contenenti informazioni riguardanti i documenti afferenti il FSE (esempio nuovi doc presenti, variazioni delle condizioni di visibilità etc.).

— **Sistema SHORTENER** (utilizzo consentito solo agli indirizzi ip autorizzati)

Si tratta di un sistema di generazione di shortlink mediante l’utilizzo del dominio 1533.it.

— **Sistema VACCINOCOID** (servizio sospeso)

Il sistema VACCINOCOID è un servizio di gestione delle disponibilità alla vaccinazione, integrato con il sistema di RECALL e con il sistema CUP WBS-SISaR.