



## **Bollettino ufficiale della Regione Puglia n. 109 del 09/07/2008**

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 25 giugno 2008, n. 1079

Deliberazione di Giunta regionale n. 1785/2007. Definizione del nuovo modello di Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità. Documento di Indirizzo. Approvazione. Progetto SK003 "Portale Regionale della Salute". Approvazione. Attività del Call Center Informativo Regionale. Autorizzazione alla prosecuzione delle attività.

L'Assessore alle Politiche della Salute, Dr. Alberto Tedesco, sulla base dell'istruttoria espletata dal Dirigente del Settore Programmazione e Gestione Sanitaria congiuntamente al Dirigente del Settore Comunicazione Istituzionale della G.R., riferisce quanto segue:

Con deliberazione n.1785 del 31.10.2007 la Giunta Regionale ha preso atto e confermato l'esigenza di procedere ad una rimodulazione del progetto di Sistema Cup Regionale approvato dalla Giunta regionale con Deliberazione n.1327 del 19.9.2006 affinché lo stesso risulti aggiornato rispetto al nuovo scenario connesso con la nuova articolazione territoriale delle Aziende Sanitarie Locali e con la trasformazione dei Sistemi Cup aziendali verso Sistemi Cup provinciali, fermo restando il raggiungimento degli obiettivi fondamentali e prioritari previsti dalla D.G.R. 4.8.2006, n.1200.

Con lo stesso provvedimento la G.R. ha, altresì, preso atto e confermato l'esigenza di procedere ad una ridefinizione del modello di organizzazione e funzionamento delle attività del Call Center Informativo Sanitario della Regione Puglia anche tenendo conto di quanto previsto dalla D.G.R. n°1996 del 22.12.2006 con la quale la Giunta Regionale ha applicato alla Società Consortile Tecnopoli CSATA a r.l. le disposizioni contenute nella legge 4.8.2006 n°248 (cosiddetta legge Bersani) nonché della nuova articolazione territoriale delle Aziende Sanitarie Locali.

E' stata, inoltre, ribadita la necessità di assicurare la continuità del servizio di Call Center Informativo Regionale per la Sanità fino all'avvenuta definizione del nuovo modello di cui ai paragrafi precedenti al fine di non interrompere un servizio di pubblica utilità e di non disperdere il patrimonio tecnico, organizzativo, operativo e conoscitivo sin qui realizzato attraverso l'iniziativa di cui alle ex-DD.G.R. n.618/2004 e n. 913/2004.

Posto in evidenza che la D.G.R. n. 1785/2007 assegnava un termine di 90 giorni, decorrenti dalla data di pubblicazione sul BURP, al competente Settore PGS per:

- l'elaborazione della revisione del progetto approvato con D.G.R. n°1327 del 19.9.2006 e della relativa documentazione di gara relativa alla realizzazione del Sistema Cup Regionale;
- predisporre un progetto di modello unitario per la organizzazione ed il funzionamento del Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità che, partendo dall'attuale assetto e dall'esperienza del Call Center Informativo Regionale per la Sanità nonché dall'attuale assetto organizzativo delle Aziende

Sanitarie Locali, consenta di definire le linee guida tecniche, organizzative e funzionali a livello regionale ed aziendale per l'evoluzione del Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità.

Il provvedimento in questione è stato pubblicato sul BURP n.165 del 20.11.2007 e, pertanto, non è stato oggettivamente possibile operare il suddetto coinvolgimento utile a predisporre le ipotesi progettuali da sottoporre alla G.R. entro il 31.12.2007 come previsto dalla D.G.R. n.1785/2007.

Per l'elaborazione dei progetti di cui innanzi il Dirigente del Settore PGS anche in qualità di Coordinatore del Tavolo per la Sanità Elettronica di Puglia ha operato il coinvolgimento di altri soggetti istituzionali direttamente coinvolti dalla problematica tra cui in primo luogo il Settore Comunicazione Istituzionale della Regione Puglia, il Settore Settore E-Government, E-Democracy e Cittadinanza Attiva, l'ARES Puglia, il Gruppo Tecnico regionale per il contenimento delle liste d'attesa, il Tavolo per la Sanità Elettronica e le Aziende ed Enti del SSR al fine di una complessiva condivisione dei nuovi modelli relativi ad aspetti fondamentali per l'organizzazione dei servizi in favore dei cittadini.

Le ipotesi progettuali innanzi richiamate dovendo, peraltro, assicurare un raccordo complessivo con le linee strategiche ed i documenti di programmazione ed indirizzo adottati dalla Regione e con le azioni e gli interventi in atto, risultano di complessa ed articolata elaborazione.

In particolare, si è valutata la necessità di assicurare:

- una stretta coerenza con quanto previsto dal Piano Regionale per il contenimento dei Tempi di Attesa 2006-2008, approvato con D.G.R. n. 1200/2006 come integrato e modificato con D.G.R. n.68 del 6.2.2007, ove sono previste una serie di azioni a carico delle Aziende Sanitarie mediante i Piani Aziendali per il Contenimento dei Tempi di Attesa (PACTA) ed a carico della Regione;
- il raccordo con gli esiti del Progetto Mattone "Tempi di Attesa" in particolare per la riorganizzazione dei processi aziendali relativi, tra l'altro, all'accesso alle prestazioni di specialistica ambulatoriale e alle prestazioni di ricovero, alla organizzazione e gestione delle agende di prenotazione delle prestazioni offerte dal SSR ed alla riorganizzazione del Sistema di Informazione e Comunicazione ai cittadini e di coinvolgimento delle rappresentanze degli utenti;
- una corrispondenza di azioni con il processo, in atto, di accreditamento delle strutture sanitarie private nei termini ed alle condizioni previste dalla L.R. n.8/2004, dal Regolamento Regionale n.3/2005, dalla Legge n.296/2006, dalla Legge Regionale n. 10/2007 che prevedono anche una integrazione dei sistemi di prenotazione delle prestazioni ed una serie di azioni per migliorare e rendere conosciuta l'offerta complessiva delle prestazioni in favore dei cittadini;
- una coerenza con quanto previsto dal Piano per la Sanità Elettronica di cui alla D.G.R. n.2005/2006 in particolare per gli interventi previsti e relativi al Portale Regionale della Salute, ai processi di informatizzazione nelle Aziende ed Enti del S.S.R., ai progetti NSISR e Rete dei Medici di Medicina Generale/SIST ed alle altre iniziative ivi meglio specificate.

In questo quadro, risulta importante il processo in atto per la trasformazione dell'assetto societario della società Tecnopolis CSATA S.c.r.l., in linea con quanto previsto dalla D.G.R. n°1996 del 22.12.2006 con la quale la Giunta Regionale ha applicato alla Società Consortile Tecnopolis CSATA a r.l. le disposizioni contenute nella legge 4.8.2006 n°248 (cosiddetta legge Bersani).

Tale processo in via di realizzazione, a seguito di quanto già deliberato dal Consiglio Regionale, assume particolare rilievo per le scelte da compiersi in ordine alla richiesta evoluzione del progetto di Call Center Informativo in un contesto più ampio di Sistema regionale di Comunicazione ed Informazione nella Sanità.

In linea con quanto richiesto dalla Giunta con D.G.R. n.1785/2007, il Settore PGS ha proceduto, quindi, all'elaborazione dei seguenti progetti:

1. Portale Regionale della Salute
2. Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità.

#### Portale Regionale della Salute

Sono stati approfonditi i contenuti dell'iniziativa SK003 "Sistema di Accesso Unificato ai Servizi Sanitari per il Cittadino" relativa al 11° Atto Integrativo all'Accordo di Programma Quadro in materia di e-government e società dell'informazione nella regione Puglia siglato il 30 Maggio 2006 tra il Ministero Economia e Finanze, il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA) e il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, in base al quale la Regione Puglia è diventata soggetto armatore del medesimo progetto per un valore complessivo di euro 1.600.000 a valere sui Fondi della Delibera CIPE n.35/2005.

Si è ritenuto, infatti, indispensabile operare in un quadro di coerenza complessiva di azioni nell'ambito dei servizi di informazione e comunicazione ai cittadini in materia sanitaria anche mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione evitando il proliferare di iniziative e di portali web che possono rappresentare sovrapposizioni e/o ridondanze di servizi ed ingenerare così disorientamento nei cittadini.

Il progetto fa riferimento a quanto previsto dal Piano per la Sanità Elettronica (D.G.R. n.2005/2006) nel quale è stata ribadita la necessità "di potenziare i sistemi di accesso ai servizi e alle informazioni on-line da parte dei cittadini mediante la realizzazione del Portale del Servizio Sanitario Regionale", confermando e rafforzando il valore di un intervento previsto dal II Atto Integrativo all'Accordo di Programma Quadro in materia di e-government e società dell'informazione nella Regione Puglia, sottoscritto tra Regione Puglia, MEF (Ministero dell'Economia e delle Finanze), DIT (Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie) e CNIPA a maggio 2006, e precisamente l'intervento SK003: Sistema d'Accesso Unificato dei Servizi Sanitari per il Cittadino (Portale regionale della Salute).

La società Tecnopolis CSATA s.c.r.l., individuata quale "soggetto attuatore" dell'intervento SK003, ha predisposto quindi il progetto preliminare di Portale regionale della Salute che è stato sottoposto alla valutazione del Tavolo per la Sanità Elettronica.

Il progetto di "Portale regionale della Salute" è stato approfondito e valutato in coerenza con il Documento di indirizzo "Sistema integrato di Comunicazione ed Informazione nella Sanità" predisposto congiuntamente Settore Comunicazione Istituzionale, al Settore E-Government, E-Democracy e Cittadinanza Attiva ed all'ARES.

La proposta di progetto di "Portale regionale della Salute" è stata, quindi, approvata dal Tavolo per la Sanità Elettronica di Puglia che ha ritenuto comunque necessario effettuare un coinvolgimento diretto delle Aziende ed Enti del S.S.R. prima della stesura definitiva del progetto e prima della predisposizione della procedura di gara ad evidenza pubblica che sarà prossimamente espletata con l'obiettivo di consentire l'attivazione del Portale entro la fine di quest'anno.

Il "Portale regionale della Salute" fornirà infatti servizi informativi e di comunicazione e costituirà, inoltre, la porta di accesso a servizi interattivi resi disponibili da Sistemi informativi sanitari esistenti o in via di realizzazione (accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico, ad esempio, oppure accesso a sistemi di prenotazione). Esso, inoltre, attraverso servizi di community (forum, sondaggi) consentirà di accrescere la partecipazione e la responsabilità da parte di individui, gruppi, istituzioni e comunità per la protezione

e la promozione della salute.

Costituirà, inoltre, un importante strumento di accesso ai servizi sanitari messo a disposizione dei cittadini, ma anche un fondamentale strumento di supporto ai soggetti che, a livello regionale e a livello aziendale, svolgono attività di informazione e di comunicazione in ambito sanitario.

In tal senso, il "Portale regionale della Salute" rappresenta un'infrastruttura di supporto per le attività del realizzando Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità con il quale condividerà il modello organizzativo delle competenze, dei ruoli e del coordinamento istituzionale che sarà definito nella materia con successivi provvedimenti della G.R. .

Dal confronto effettuato con le Aziende ed Enti del S.S.R. in data 31.3.2008 come da convocazione prot. n.24.1203/TsePuglia del 20.3.2008 è emersa una condivisione dei contenuti e degli obiettivi progettuali ed un sostegno all'iniziativa regionale volta a riorganizzare il "settore" della informazione ai cittadini e della comunicazione istituzionale in Sanità mediante l'adozione di strumenti informatici univoci sull'intero territorio regionale: il Portale regionale della Salute, appunto.

#### Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità

Il secondo progetto prende spunto dalla necessità, affermata dalla D.G.R. n. 1785/2007, di evolvere l'esperienza comunque positiva rappresentata dal Cali Center Informativo Regionale Sanitario in un contesto strategico di organizzazione e definizione di ruoli e competenze collegate con le attività di informazione e comunicazione in Sanità in linea anche con la riorganizzazione complessiva del Settore avviata da tempo nell'ambito della Regione stessa.

Come si è già esposto, il Documento di indirizzo strategico denominato "Sistema integrato di Comunicazione ed Informazione nella Sanità" è stato elaborato congiuntamente al Settore Comunicazione Istituzionale, al Settore E-Government, E-Democracy e Cittadinanza Attiva ed all'ARES con il contributo di Tecnopolis CSATA S.c.r.l. ed in particolare dei referenti del Call Center Informativo Regionale Sanitario che in questi anni hanno rappresentato un utile collettore tra il livello aziendale deputato alla informazione e comunicazione (URP e laddove presenti Uffici Stampa) ed il livello regionale nelle sue diverse referenze istituzionali (Assessorato - Ares).

Il Tavolo per la Sanità Elettronica ha approvato in via definitiva tale Documento di indirizzo strategico che contiene un modello di "Sistema integrato di Comunicazione ed Informazione nella Sanità" da attuarsi nella Regione e nelle Aziende ed Enti del S.S.R. con l'intento, tra l'altro, di mettere in rete tutte le strutture dedicate a tale scopo (Strutture regionali, URP, Comitati, ecc.).

Tale documento oltre a risultare coerente con le linee guida di indirizzo per le attività di comunicazione istituzionale dei settori della Regione Puglia, di cui alla D.G.R. n.90 del 31.1.2008, recepisce una serie di proposte pervenute dagli operatori di settori delle Aziende ed Enti del S.S.R. che hanno manifestato particolare interesse all'iniziativa regionale che tende anche alla definizione del modello organizzativo aziendale e regionale della informazione e comunicazione in Sanità sin qui non ancora definito e formalizzato e non opportunamente considerato tra le priorità strategiche e tra gli obiettivi di Sanità pubblica.

La Comunicazione e Informazione (CI.) in Sanità assume, infatti, un ruolo di grande importanza, poiché tutte le questioni che ad essa afferiscono (sia in senso strutturale, sia per quanto riguarda i processi, sia, infine, per gli aspetti relazionali) contribuiscono, insieme alla dimensione tecnica e al confort, a definire la qualità complessiva del servizio sanitario.

Un ulteriore aspetto che ne sottolinea l'importanza, è rappresentato dal fatto che la comunicazione e l'informazione sono fondamentali elementi per:

1. far conoscere le scelte di politica sanitaria e le azioni di protezione della salute tese a tutelare il comune "bene salute";
2. garantire equità, in quanto possono consentire l'accesso alle prestazioni sanitarie in modo consapevole e competente a tutti i livelli essenziali di assistenza. A tal proposito, è noto che la deprivazione sociale e culturale e le condizioni di fragilità sono le principali cause di disuguaglianza e di impedimento nell'accesso alle prestazioni;
3. promuovere la responsabilità sociale verso la necessità di assicurare l'appropriatezza dei comportamenti individuali e collettivi rispetto agli stili di vita salutari e al ricorso alle prestazioni sanitarie;
4. sviluppare i processi di partecipazione civica, per la valutazione e il miglioramento della qualità dei servizi.

Gli ambiti elencati sono di valenza strategica nel condizionare il grado di conseguimento degli obiettivi istituzionali del Servizio Sanitario Regionale: favorire i processi di condivisione delle comunità, consentire un'adeguata conoscenza delle attività e delle strutture organizzative, orientare la domanda verso livelli maggiori di appropriatezza, rilevare i bisogni per migliorare gli interventi e la soddisfazione, innalzare la qualità complessiva dei servizi.

Un efficiente ed efficace sistema di Comunicazione Istituzionale in Sanità deve essere in grado di assortire una vasta gamma di modalità attraverso le quali i cittadini possano soddisfare i propri bisogni di conoscenza, anche facendo ricorso a processi di mediazione, supporto e facilitazione da parte di apposite strutture organizzative e da parte degli stessi operatori sanitari, secondo modelli di presa in carico dei bisogni complessivi degli utenti, inclusi quelli comunicativi e informativi, per assicurare, appunto, qualità all'organizzazione del servizio sanitario.

Parimenti, il Sistema di CI. in Sanità deve essere articolato in modo coerente rispetto alle responsabilità che attengono alle diverse stratificazioni istituzionali di cui è composto il sistema sanitario regionale. I processi comunicativi, cioè, devono assicurare la necessaria funzionalità affinché ciascun livello possa conseguire gli obiettivi e i risultati previsti.

Il Documento di indirizzo strategico denominato "Sistema integrato di Comunicazione ed Informazione nella Sanità" contiene una prima definizione del modello organizzativo regionale ed aziendale che dovrà trovare più opportuna definizione in apposito provvedimento legislativo di modifica ed integrazione della Legge Regionale n.36/1994 e del "Regolamento di Organizzazione generale art.14 L.R. 28.12.1994, n.36" approvato con D.G.R. n.229 del 16.2.1996 anche per le modifiche da apportarsi alle dotazioni organiche delle Aziende ed Enti interessati.

Tale documento affronta, pertanto, anche le linee di possibile evoluzione del dell'esperienza e del progetto del Call Center Informativo Regionale Sanitario affinché lo stesso sia rispondente al nuovo quadro strategico ipotizzando, quindi, la realizzazione di un Call Center Regionale Sanitario che potrà rappresentare lo strato di servizi di secondo livello a carattere regionale strettamente collegato con lo strato aziendale di primo livello dei servizi di informazione (Call Center Informativi) e di prenotazione delle prestazioni sanitarie (CUP e Call Center Prenotativi).

Il nuovo scenario consente, infatti, una più stretta connessione tra livello regionale e livello aziendale, facilitata dalla disponibilità di strumenti comuni e una base informativa condivisa, il Portale regionale della Salute a supporto dell'attività di informazione e di comunicazione con una definizione del ruolo del

Call Center Regionale Sanitario che potrà svolgere, pertanto, una serie di attività di secondo livello, di carattere regionale fortemente integrate con i corrispondenti servizi assicurati a livello delle singole Aziende sanitarie ed Enti del S.S.R..

Il Call Center Regionale Sanitario potrà, quindi, svolgere anche il ruolo di redazione dei contenuti regionali del Portale regionale della Salute, oltre ad essere elemento di collegamento fra la Commissione Intersettoriale di Comunicazione in Sanità (CICS) prevista dal Documento di indirizzo "Sistema integrato di Comunicazione ed Informazione nella Sanità", l'ARES, la rete degli URP e con i livelli nazionali per quanto attiene l'informazione/comunicazione sanitaria.

Oltre a fornire informazioni ai cittadini attraverso una interazione multicanale (telefonica, web, posta elettronica, servizi televisivi interattivi, sms, ecc.), il Call Center Regionale Sanitario potrà assicurare una serie di attività, tra cui:

- supporto informativo sanitario
- supporto informativo amministrativo
- presa in carico delle segnalazioni provenienti dai cittadini, trasmissione e/o gestione mediante segnalazione e/o interazione con i livelli istituzionali competenti (Regione, Assessorato, Direzioni aziendali, URP aziendali)
- riscontro alle segnalazioni pervenute, ove possibile, a seguito dell'interazione con i livelli istituzionali competenti ovvero comunicazione della presa in carico da parte della struttura competente
- monitoraggio dell'offerta di servizi informativi assicurati dalle singole Aziende ed Enti del S.S.R. mediante i propri Call Center e/o mediante gli URP ed i punti informativi
- gestione processi di customer satisfaction
- gestione del trabocco di traffico telefonico relativo ai servizi informativi assicurati dalle singole Aziende ed Enti del S.S.R.

In relazione alle problematiche più sentite dai cittadini riferibili all'accesso ai sistemi di prenotazione delle prestazioni sanitarie, il Call Center Regionale Sanitario potrà offrire una serie di servizi correlati anche all'attivazione del "Sistema regionale di Monitoraggio dell'accesso alle prestazioni sanitarie e dei tempi di attesa" (Sovra Cup) che offrendo una integrazione dei sistemi informativi aziendali di gestione delle prenotazioni (CUP) permetterà di assicurare qualificati servizi di prenotazione telefonica delle prestazioni sanitarie, integrativi rispetto a quelli aziendali, e particolarmente dedicati alla prenotazione di prestazioni di eccellenza o di particolare complessità e/o rarità che spesso sfuggono alla conoscenza interaziendale contribuendo ad aumentare i processi di mobilità infraregionale.

Il Call Center Regionale Sanitario, accedendo al "Sistema regionale di Monitoraggio dell'accesso alle prestazioni sanitarie e dei tempi di attesa" (Sovra Cup), potrà svolgere una specifica attività di supporto alle attività di monitoraggio e di supporto al governo dei tempi di attesa, così come previsto dalla D.G.R. n.68 del 6 febbraio 2007, avente ad oggetto "Adempimenti ex Intesa Stato-Regioni 28/3/2006: Piano Regionale di contenimento dei tempi di attesa per il triennio 2006-2008. Integrazioni e modifiche alla D.G.R. n. 1200/2006".

Disponendo del collegamento con il SovraCUP, il Call Center potrà, inoltre, svolgere anche una funzione prenotativa, senza sostituirsi a call center prenotativi aziendali già attivi o ad altri canali di prenotazione, ma coesistendo con essi, e integrandone la capacità di servizio.

In questo modo, il Call Center Regionale

Sanitario potrà fornire informazioni "real time" circa:

- i tempi di attesa per le singole prestazioni confidando in una visibilità regionale delle agende aziendali

- la situazione delle liste di attesa
- i modelli organizzativi ed i sistemi di prenotazione ed accesso alle prestazioni da parte dei cittadini.

Tale scenario renderà possibile l'adozione di un unico numero verde della Sanità in Puglia (ad esempio 800.955.155 già attivo come Call Center Informativo Regionale Sanitario) sia per i servizi informativi che per quelli prenotativi.

Per quanto descritto finora, il Call Center Regionale Sanitario può essere considerato parte di una Unità di coordinamento regionale dei servizi informativi e prenotativi prevista dal Documento di indirizzo "Sistema integrato di Comunicazione ed Informazione nella Sanità" e potrà avere un modello organizzativo basato sulle professionalità sviluppatesi ed attualmente impegnate nei servizi dell'attuale Call Center Informativo parte delle quali potrebbero essere utilizzate anche per rafforzare i livelli di servizio aziendali ovvero come supporto all'avvio dei servizi aziendali di informazione / prenotazione telefonica, considerando che non tutte le Aziende sanitarie ed Enti del S.S.R. dispongono attualmente di contact/cali centers adeguatamente dimensionati.

Con riferimento, inoltre, a quanto previsto dalla D.G.R. n. 1785/2007, è in corso di elaborazione da parte del Settore PGS congiuntamente al Tavolo per la Sanità Elettronica di Puglia ad agli altri soggetti istituzionali direttamente coinvolti dalla problematica (Settore Comunicazione Istituzionale della Regione Puglia, Settore Settore E-Government, E-Democracy e Cittadinanza Attiva, ARES Puglia, Gruppo Tecnico regionale per il contenimento delle liste d'attesa, Aziende ed Enti del SSR) la revisione del progetto, approvato con D.G.R. n°1327 del 19.9.2006 e della relativa documentazione di gara, relativa alla realizzazione del Sistema Cup Regionale ovvero del "Sistema regionale di Monitoraggio dell'accesso alle prestazioni sanitarie e dei tempi di attesa " che sarà reso coerente con quanto previsto dal "Piano Regionale di contenimento dei tempi di attesa per il triennio 2006-2008" approvato con D.G.R. n.1200 del 4.8.2006 come modificato ed integrato con D.G.R. n.68 del 6.2.2007 nonché con gli esiti del Progetto Mattone "Tempi di Attesa" e con quanto previsto dalla L.R. n.8/2004, dal Regolamento Regionale n.3/2005, dalla Legge n.296/2006, dalla Legge Regionale n. 10/2007 che prevedono anche una integrazione dei sistemi di prenotazione delle prestazioni ed una serie di azioni per migliorare e rendere conosciuta l'offerta complessiva delle prestazioni in favore dei cittadini.

Pertanto, con successivo e separato provvedimento si provvedere alla definizione di un Documento di indirizzo strettamente collegato con il progetto di "Sistema regionale di Monitoraggio dell'accesso alle prestazioni sanitarie e dei tempi di attesa" e contenente le linee guida e gli standard per la realizzazione e la gestione dei sistemi aziendali di prenotazione ed accesso alle prestazioni sanitarie in linea con il "Piano Regionale di contenimento dei tempi di attesa per il triennio 2006-2008" con l'obiettivo di giungere ad una migliore ed uniforme organizzazione e gestione dei servizi e dei sistemi deputati alla prenotazione delle prestazioni sanitarie, delle agende delle prestazioni, delle conseguenti liste di attesa.

Con nota prot. n.24.6010.Coord del 27.12.2007 il Dirigente del Settore PGS ha richiesto a TecnoPolis CSATA S.c.r.l. la disponibilità alla prosecuzione del servizio di Cali Center Informativo Regionale Sanitario fino alla definizione di quanto previsto dalla D.G.R. n. 1785/2007 e, comunque, fino al 30.4.2008.

Con nota prot. n.16/4D822 del 28.12.2008 il Presidente di TecnoPolis CSATA S.c.r.l. ha assicurato la prosecuzione delle attività del servizio fino al 30.4.2008.

Con nota prot. n.366/4D822 del 29.4.2008 il Presidente di TecnoPolis CSATA S.c.r.l. ha comunicato la sospensione del servizio di Cali Center Informativo Regionale Sanitario in assenza di formalizzazione delle decisioni da parte della Regione Puglia in ordine a quanto previsto dalla D.G.R. n. 1785/2007.

A tal proposito, le organizzazioni sindacali hanno posto all'attenzione della G.R. la situazione degli operatori addetti ai servizi del Call Center Informativo Regionale Sanitario affidato a TecnoPolis CSATA S.c.r.l. ed alla necessità di delineare il futuro di tale servizio e di avviare un percorso di stabilizzazione occupazionale delle unità lavorative ivi impegnate.

In relazione al progetto SK003 - "Sistema di accesso unificato dei servizi sanitari per il cittadino " meglio denominato "Portale regionale delle Salute", con Delibera n.1743 del 28.11.2006 la Giunta Regionale ha preso atto dell'Atto Integrativo II all'APQ "in materia di e-government e società dell'informazione nella Regione Puglia" - sottoscritto in data 30 maggio 2006 - con i conseguenti interventi da attuare di cui alla tabella dell'Allegato 1 alla medesima DGR ed ha autorizzato il Dirigente del Settore Programmazione e Gestione Sanitaria, al quale è attribuita la competenza per la fase della realizzazione del progetto cod. SK003, ad effettuare impegni e pagamenti a valere sull'U.P.B. unica 10.3.5 "Intese Istituzionali di Programma" di competenza del Settore Programmazione e Politiche Comunitarie.

Con il medesimo atto la G.R. ha disposto di operare le variazioni in c/competenza, sul versante dell'entrata e della spesa, al Bilancio anno 2006 così come riportato nell'Allegato 2 che, alla Tabella 2 - Spesa, riporta una previsione di spesa al capitolo 114.12.01 (CNI) "Intesa Istituzionale di Programma Stato - Regione Puglia. Accordo di Programma Quadro "E.government e società dell'informazione". Atto Integrativo 2. Spese finanziate dalla Delibera CIPE n.35/05. Settore Programmazione e gestione sanitaria" dell'ammontare complessivo di euro 1.600.000,00 relativo appunto al progetto SK003 - "Sistema di accesso unificato dei servizi sanitari per il cittadino " meglio denominato "Portale regionale delle Salute ".

Con Determinazione Dirigenziale n.349 del 30.10.2007 il Settore Programmazione e Gestione Sanitaria ha, quindi, proceduto secondo quanto previsto dalla D.G.R. n.1743/2006 ad assumere impegno di spesa per la somma di ? 1.600.000,00 al capitolo 114.12.01 del Bilancio 2007 residui di stanziamento 2006, per l'attuazione degli interventi previsti dalla Delibera CIPE n.35/05 - intervento APQ SK003 - "Sistema di accesso unificato dei servizi sanitari per il cittadino ".

Si sottopone alle valutazioni della Giunta Regionale l'opportunità di:

1. prendere atto che le attività del Call Center Informativo Regionale Sanitario sono state assicurate senza interruzioni nel periodo dall'1.1.2008 e sono tutt'ora in svolgimento;
2. approvare il progetto definitivo predisposto dalla società TecnoPolis CSATA S.c.r.l. ed approvato dal Tavolo per la Sanità Elettronica - allegato al presente provvedimento a formarne parte integrale e sostanziale - relativo all'intervento APQ SK003 - "Sistema d'Accesso Unificato dei Servizi Sanitari per il Cittadino" "Portale regionale della Salute" previsto dall'Accordo di Programma Quadro in materia di "E-government e società dell'Informazione nella Regione Puglia" - II° Atto Integrativo sottoscritto il 30 maggio 2006;
3. confermare che, così come previsto dall'Accordo di Programma Quadro in materia di "E-government e società dell'Informazione nella Regione Puglia" - 11° Atto Integrativo sottoscritto il 30 maggio 2006, Ente Attuatore dell'intervento è la società TecnoPolis CSATA S.c.r.l.;
4. incaricare, ai sensi della D.G.R. n.945/2005, la società TecnoPolis CSATA S.c.r.l. di espletare la procedura di gara relativa al progetto definitivo dell'intervento APQ SK003 - "Sistema d'Accesso Unificato dei Servizi Sanitari per il Cittadino" "Portale regionale della Salute" in raccordo con il Responsabile di procedimento e con il Tavolo per la Sanità Elettronica di Puglia;
5. approvare il Documento di indirizzo denominato "Sistema integrato di Comunicazione ed Informazione nella Sanità", allegato al presente provvedimento a formarne parte integrale e sostanziale;
6. incaricare il Settore Programmazione e Gestione Sanitaria di procedere congiuntamente al Settore



Comunicazione Istituzionale della Regione Puglia, al Settore Settore E-Government, E-Democracy e Cittadinanza Attiva, all'ARES Puglia, al Tavolo per la Sanità Elettronica all'attivazione delle azioni e dei contenuti previsti dal Documento di indirizzo "Sistema integrato di Comunicazione ed Informazione nella Sanità";

7. stabilire che tutte le Aziende ed Enti pubblici del S.S.R. sono tenute al rispetto ed all'attuazione degli interventi di propria competenza previsti dal Documento di indirizzo "Sistema integrato di Comunicazione ed Informazione nella Sanità" che va assunto come linea guida per gli altri soggetti privati accreditati al Servizio Sanitario Regionale di Puglia;

8. incaricare il Settore Programmazione e Gestione Sanitaria di predisporre specifico provvedimento da sottoporre alla G.R. per la definizione delle funzioni e del ruolo del (nuovo) Call Center Regionale Sanitario a conclusione dell'iter di riassetto della società Tecnopolis CSATA S.c.r.l.;

9. incaricare il Settore Programmazione e Gestione Sanitaria di definire congiuntamente al Tavolo per la Sanità Elettronica di Puglia ad agli altri soggetti istituzionali direttamente coinvolti dalla problematica (Settore Comunicazione Istituzionale della Regione Puglia, Settore Settore E-Government, E-Democracy e Cittadinanza Attiva, ARES Puglia, Gruppo Tecnico regionale per il contenimento delle liste d'attesa, Aziende ed Enti del SSR):

a. la revisione del progetto, approvato con D.G.R. n°1327 del 19.9.2006 per la realizzazione del "Sistema regionale di Monitoraggio dell 'accesso alle prestazioni sanitarie e dei tempi di attesa" (Sovra Cup);

b. la predisposizione di un Documento di indirizzo strettamente collegato con il progetto di "Sistema regionale di Monitoraggio dell 'accesso alle prestazioni sanitarie e dei tempi di attesa" e contenente le linee guida e gli standard per la realizzazione e la gestione dei sistemi aziendali di prenotazione ed accesso alle prestazioni sanitarie in linea con il "Piano Regionale di contenimento dei tempi di attesa per il triennio 2006-2008" con l'obiettivo di giungere ad una migliore ed uniforme organizzazione e gestione dei servizi e dei sistemi deputati alla prenotazione delle prestazioni sanitarie, delle agende delle prestazioni, delle conseguenti liste di attesa;

10. autorizzare, al fine di non interrompere un servizio pubblico rivolto alla cittadinanza, la prosecuzione delle attività del Call Center Informativo Regionale Sanitario nelle more dell'attivazione delle iniziative di cui innanzi ed alle stesse condizioni economiche di cui alla D.G.R. n. 1785/2007.

"SEZIONE COPERTURA FINANZIARIA" di cui alla L.R. n. 28/01 e successive modifiche ed integrazioni.

Il presente provvedimento comporta una spesa complessiva di ? 2.420.800,00 così suddivisa:

- ? 820.800,00 (Iva compresa) a carico del Bilancio Regionale da finanziarsi con le disponibilità del Cap. 741010 anno 2008;
- ? 1.600.000,00 (Iva compresa) a carico del Bilancio 2007 residui di stanziamento anno 2006 come da impegno di spesa già assunto con Determinazione Dirigenziale n.349 del 30.10.2007.

Di specificare che la spesa derivante dal presente provvedimento è contenuta nei limiti del F.S.R. ovvero delle ulteriori correlate assegnazioni statali a destinazione vincolata e non produce oneri aggiuntivi rispetto alle precedenti assegnazioni.

Il presente schema di viene sottoposto all'esame della Giunta Regionale ai sensi dell'art. 4, comma 4, lettera d) della L.R. 4/2/1997, n.7.

L'Assessore relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta l'adozione del conseguente atto finale facendo presente che tale competenza dell'organo di direzione politica all'adozione dello stesso è stabilita dall'art.4, comma 4, lett. a) della L.R. n.7/97.

LA GIUNTA

- Udita e fatta propria la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore;
- Vista la sottoscrizione posta in calce al presente provvedimento da parte del Dirigente del Settore PGS dell'Assessorato alle Politiche della Salute e del Dirigente del Settore Comunicazione Istituzionale della G.R.;
- A voti unanimi espressi nei modi di legge

## DELIBERA

- di approvare la relazione dell'Assessore proponente così come in narrativa indicata, che qui si intende integralmente trascritta e, conseguentemente:

1. di prendere atto che le attività del Call Center Informativo Regionale Sanitario sono state assicurate senza interruzioni nel periodo dall'1.1.2008 e sono tutt'ora in svolgimento;
2. di approvare il progetto definitivo predisposto dalla società Tecnopolis CSATA S.c.r.l. ed approvato dal Tavolo per la Sanità Elettronica - allegato al presente provvedimento a formarne parte integrale e sostanziale - relativo all'intervento APQ SK003 - "Sistema d'Accesso Unificato dei Servizi Sanitari per il Cittadino" "Portale regionale della Salute" previsto dall'Accordo di Programma Quadro in materia di "E-government e società dell'Informazione nella Regione Puglia" - II° Atto Integrativo sottoscritto il 30 maggio 2006;
3. di confermare che, così come previsto dall'Accordo di Programma Quadro in materia di "e-government e società dell'Informazione nella Regione Puglia" - II° Atto Integrativo sottoscritto il 30 maggio 2006, Ente Attuatore dell'intervento è la società Tecnopolis CSATA S.c.r.l.;
4. di incaricare, ai sensi della D.G.R. n. 945/2005, la società Tecnopolis CSATA S.c.r.l. di espletare la procedura di gara relativa al progetto definitivo dell'intervento APQ SK003 - "Sistema d'Accesso Unificato dei Servizi Sanitari per il Cittadino" "Portale regionale della Salute" in raccordo con il Responsabile di procedimento e con il Tavolo per la Sanità Elettronica di Puglia;
5. di approvare il Documento di indirizzo denominato "Sistema integrato di Comunicazione ed Informazione nella Sanità", allegato al presente provvedimento a formarne parte integrale e sostanziale;
6. di incaricare il Settore Programmazione e Gestione Sanitaria di procedere congiuntamente al Settore Comunicazione Istituzionale della Regione Puglia, al Settore Settore E-Government, E-Democracy e Cittadinanza Attiva, all'ARES Puglia, al Tavolo per la Sanità Elettronica all'attivazione delle azioni e dei contenuti previsti dal Documento di indirizzo "Sistema integrato di Comunicazione ed Informazione nella Sanità";
7. di stabilire che tutte le Aziende ed Enti pubblici del S.S.R. sono tenute al rispetto ed all'attuazione degli interventi di propria competenza previsti dal Documento di indirizzo "Sistema integrato di Comunicazione ed Informazione nella Sanità" che va assunto come linea guida per gli altri soggetti privati accreditati al Servizio Sanitario Regionale di Puglia;
8. di incaricare il Settore Programmazione e Gestione Sanitaria di predisporre specifico provvedimento da sottoporre alla G.R. per la definizione delle funzioni e del ruolo del (nuovo) Call Center Regionale Sanitario a conclusione dell'iter di riassetto della società Tecnopolis CSATA S.c.r.l.;
9. di incaricare il Settore Programmazione e Gestione Sanitaria di definire congiuntamente al Tavolo per la Sanità Elettronica di Puglia ad agli altri soggetti istituzionali direttamente coinvolti dalla problematica (Settore Comunicazione Istituzionale della Regione Puglia, Settore Settore E-Government, E-Democracy e Cittadinanza Attiva, ARES Puglia, Gruppo Tecnico regionale per il contenimento delle liste d'attesa, Aziende ed Enti del SSR):
  - a. la revisione del progetto, approvato con D.G.R. n°1327 del 19.9.2006 per la realizzazione del "Sistema regionale di Monitoraggio dell'accesso alle prestazioni sanitarie e dei tempi di attesa" (Sovra Cup);
  - b. la predisposizione di un Documento di indirizzo strettamente collegato con il progetto di "Sistema

regionale di Monitoraggio dell'accesso alle prestazioni sanitarie e dei tempi di attesa" e contenente le linee guida e gli standard per la realizzazione e la gestione dei sistemi aziendali di prenotazione ed accesso alle prestazioni sanitarie in linea con il "Piano Regionale di contenimento dei tempi di attesa per il triennio 2006-2008" con l'obiettivo di giungere ad una migliore ed uniforme organizzazione e gestione dei servizi e dei sistemi deputati alla prenotazione delle prestazioni sanitarie, delle agende delle prestazioni, delle conseguenti liste di attesa.

10. di autorizzare, al fine di non interrompere un servizio pubblico rivolto alla cittadinanza, la prosecuzione delle attività del Call Center Informativo Regionale Sanitario nelle more dell'attivazione delle iniziative di cui innanzi ed alle stesse condizioni economiche di cui alla D.G.R. n.l 785/2007;

11. di disporre la pubblicazione urgente del presente provvedimento sul B.U.R.P..

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA

Dr. Romano Donno

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA

On. Nichi Vendola

L'ALLEGATO è DISPONIBILE SOLO NEL FORMATO PDF.