SERVIZI DIGITALI AI CITTADINI: dalla ricetta informatica al referto clinico on-line

Mario Po' – Roma, 12.5.2011

ulss 8 veneto

unità locale
SOCIO-SANITARIA ASOLO

Abitanti 249.314

Due Ospedali con complessivi n. 768 posti letto

Personale dipendente: n. 2.598

Comuni del territorio: 30

Due distretti socio-sanitari

Azienda Ulss 8 Asolo

PORTALE DELL'AZIENDA ULSS N. 8 DI ASOLO

unità locale
SOCIO-SANITARIA ASOLO

Alcuni dati

Ecco alcuni dati relativi al nostro portale:

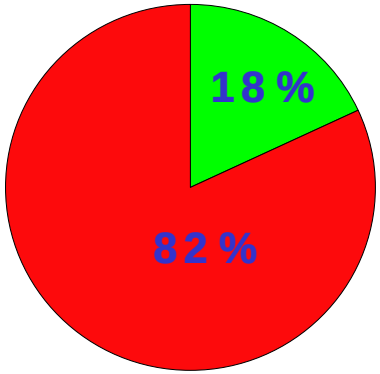
- **1.047.657 VISITE ANNUALI (2010)**
- **3.490.226 PAGINE VISUALIZZATE (2010)**
- **79.509 VISITE MESE DI MARZO 2011**
- **195.380 PAGINE VISUALIZZATE MESE DI MARZO 2011**
- **40.509 VISITATORI SINGOLI MESE DI MARZO 2011**

Nodi documentali

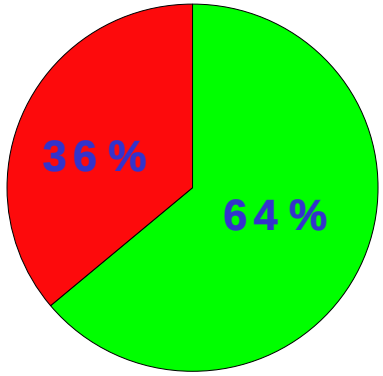
Nodi gestionali

FLUSSO GESTIONALE E DOCUMENTALE CLINICO WEB 2.0

MEDICI DI FAMIGLIA IN RETE PER LE RICETTE ELETTRONICHE



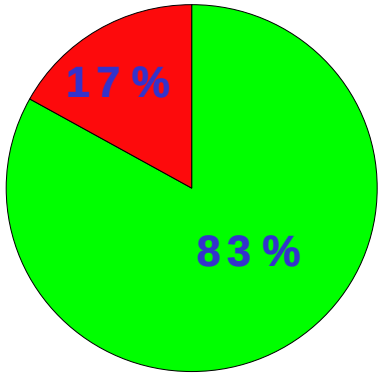
al 30.4.2008



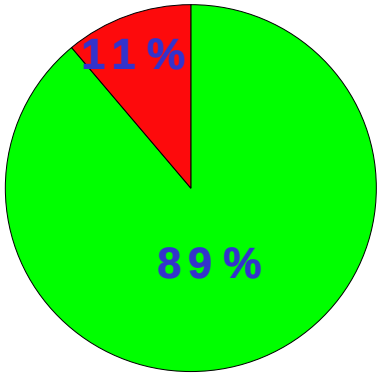
al 31.8.2008

trasmettono

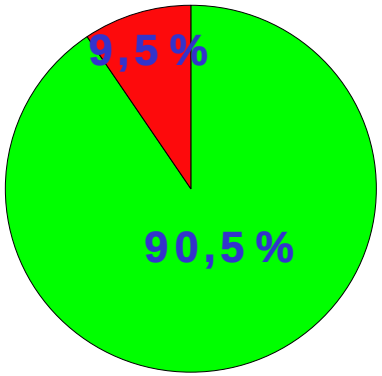
non trasmettono



al 31.10.2008



al 31.10.2009



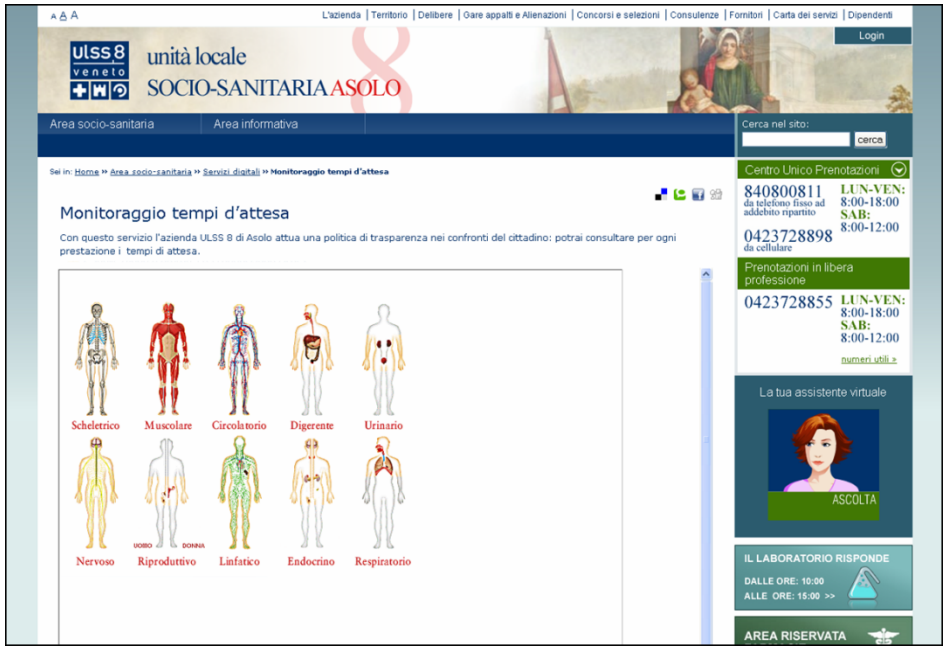
al 31.3.2011

PRENOTAZIONI ON-LINE

Questo servizio permette di prenotare on-line le prestazioni delle specialità più accessibili al cittadino, quali: allergologia, angiologia, cardiologia, chirurgia, dermatologia, dietologia, ematologia, endocrinologia, endoscopia digestiva, fisioterapia, gastroscopia, ginecologia, maxillo facciale, medicina, nefrologia, neurologia, oculistica, odontoiatria, ortopedia, otorinolaringoiatria, pediatria, pneumologia, reumatologia, urologia.

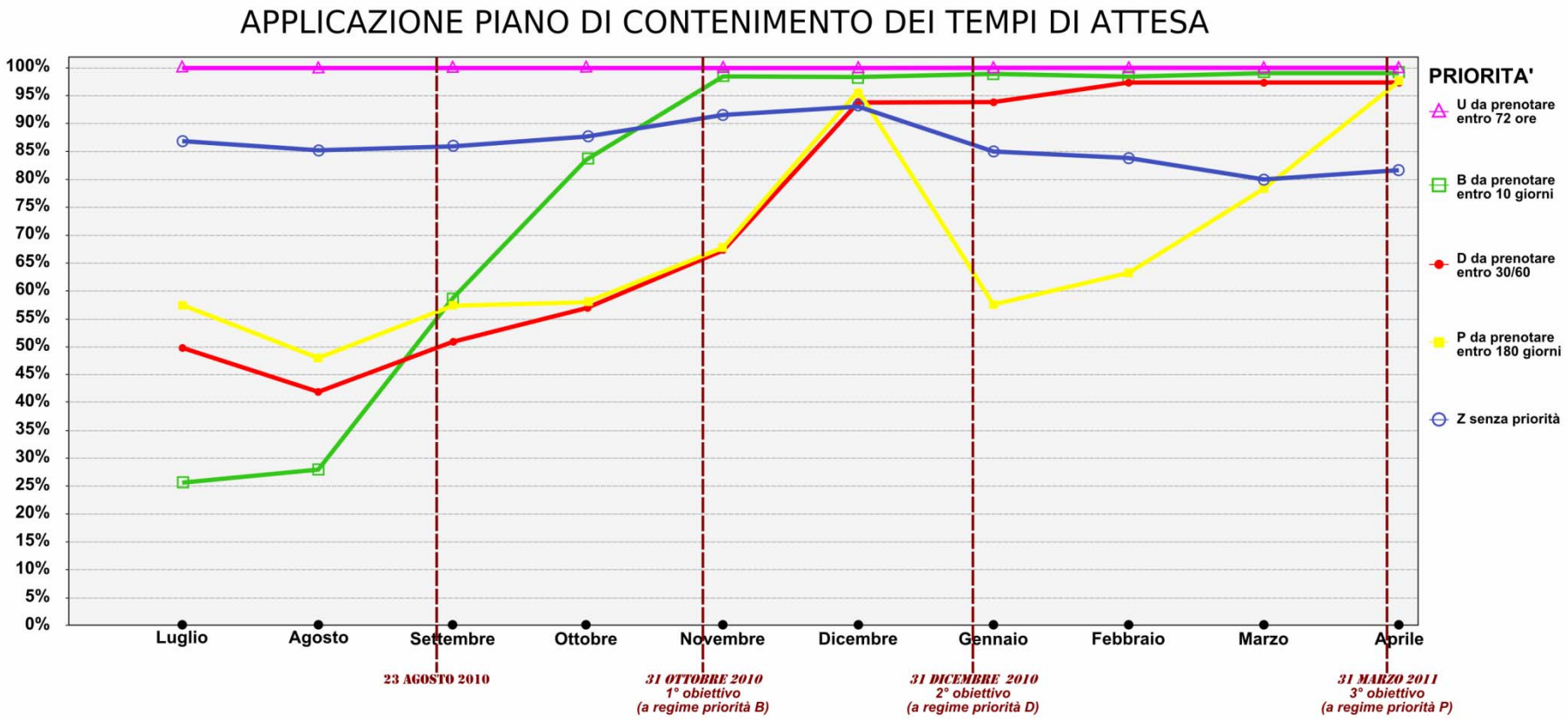
TEMPI DI ATTESA SUL WEB

Si possono conoscere i tempi di attesa delle prestazioni sanitarie ed avere una completa visibilità delle agende di prenotazione. La struttura grafica che raggruppa le prestazioni per apparati del corpo umano (scheletrico, muscolare, circolatorio, digerente, ecc.) guida il cittadino nella scelta della prestazione più appropriata.



EVOLUZIONE DEI TEMPI DI ATTESA (dal 1/7/2010 al 30/4/2011)

Azienda
Unità Locale
Socio Sanitaria
n. 8 di Asolo



TECNICHE GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

liste preappuntamento

priorità “B”: 24 ore
priorità “D”: 15 giorni
priorità “P”: 30 giorni

utilizzo over-booking su drop-out

1% prestazioni prenotabili (minimo 1 assistito)

revisione agende

monitoraggio giornaliero agende per recupero disponibilità tra prestazioni diverse

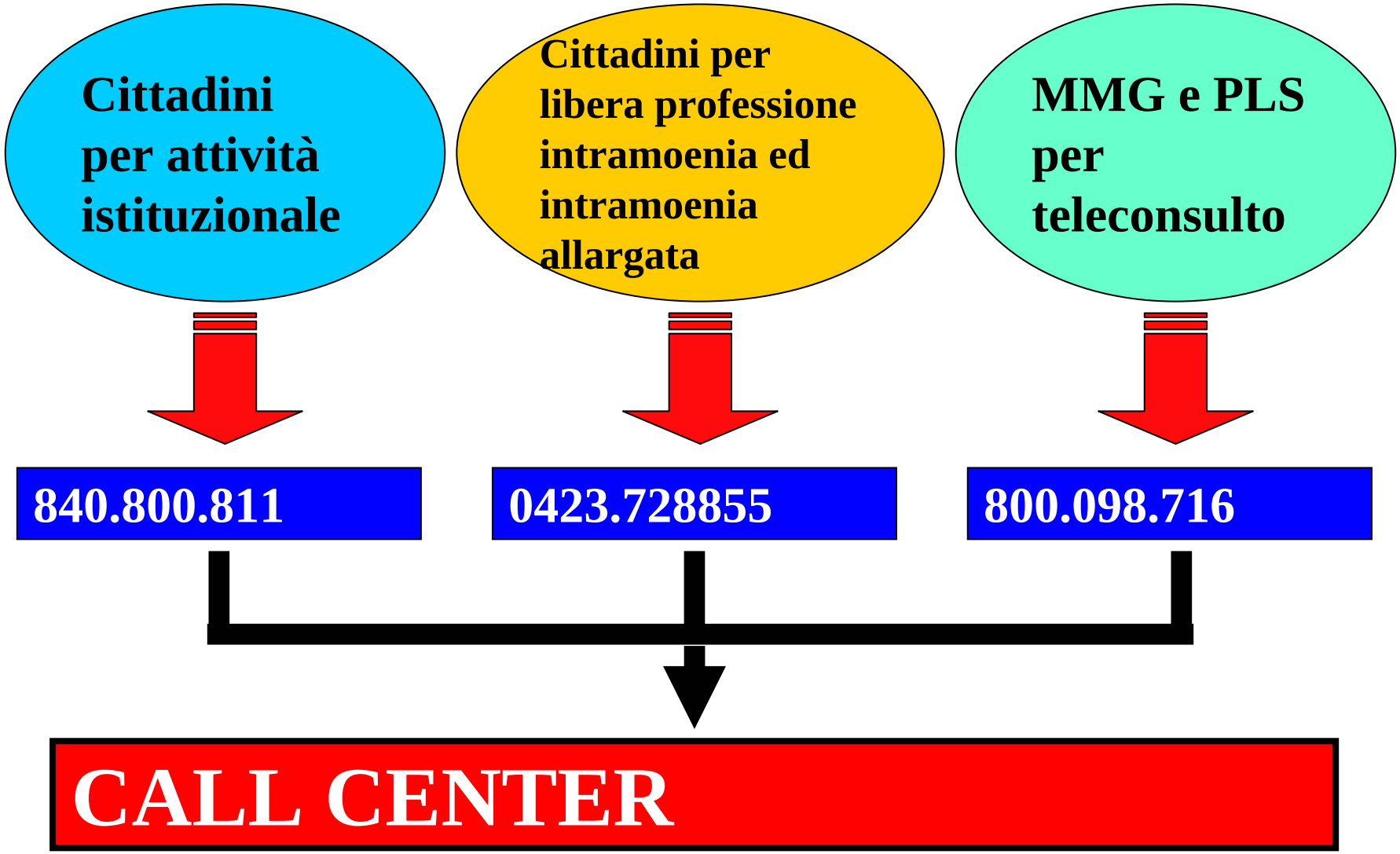
attività aggiuntiva

prestazioni aggiuntive extra-agenda per maggiore attività richiesta allo specialista

CLASSI DI APPROPRIATEZZA
(CONCORDANTE, ANTICIPATA, POSTICIPATA)
DAL 1.1.2010 AL 31.10.2010

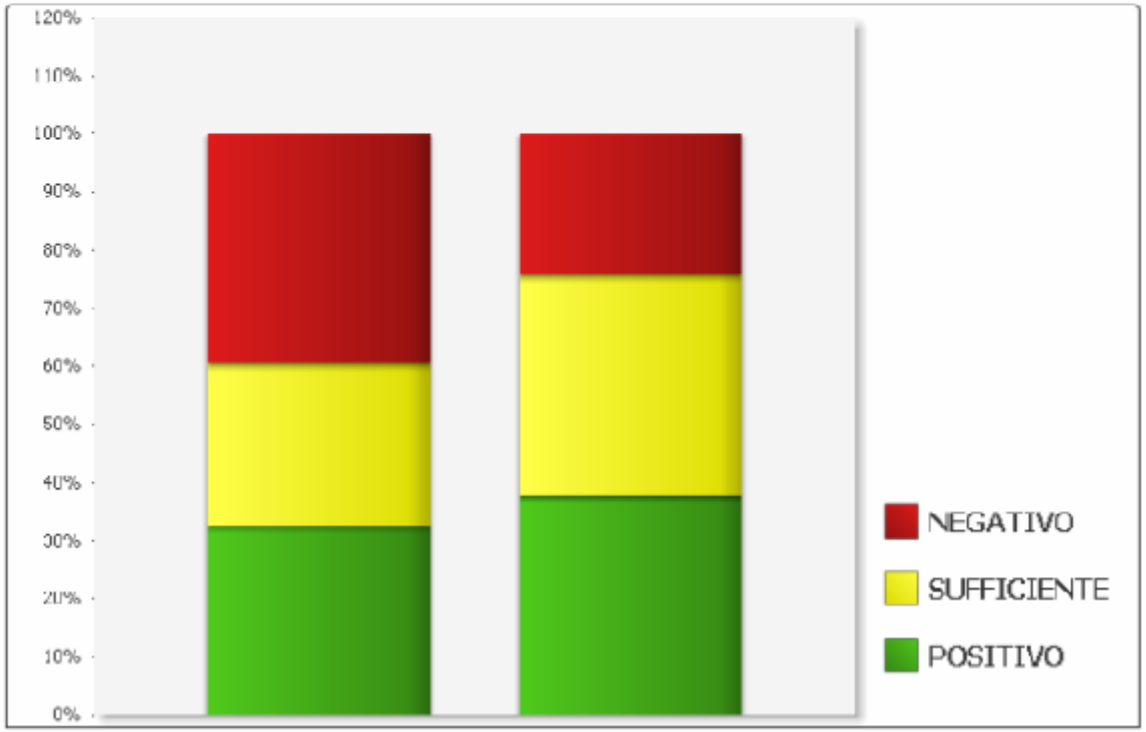
		Concordante		Anticipata		Posticipata		
		Numero	%	Numero	%	Numero	%	
Totale	Priorità Prescrittore							
	U-Urgente	2175	65.73	1134	34.27			3309
	B-Breve 10 giorni	3646	51.44	3431	48.41	11	0.16	7088
	D-Differibile 30-60 giorni	3983	60.05	2583	38.94	67	1.01	6633
	P-Programmabile 180 giorni	8858	95.17	273	2.93	177	1.90	9308
	S-Standard	18060	74.25			6263	25.75	24323
	Totale	36722	72.49	7421	14.65	6518	12.87	50661

PRENOTAZIONI AL CALL CENTER



MONITORAGGIO GRADIMENTO CITTADINI
tempi di attesa

SETTIMANA	23/08/2010 - 29/08/2010		14/02/2011 - 20/02/2011	
GIUDIZIO	N° Giudizi espressi	%	N° Giudizi espressi	%
POSITIVO	117	32,50%	51	37,78%
SUFFICIENTE	101	28,06%	51	37,78%
NEGATIVO	142	39,44%	33	24,44%



INFORMAZIONI E REPORT

DESTINATARI	INVIO OFF LINE	ACCESSO ON LINE
Cittadini	=	29/11/2010 1/1/2010
Comuni	20/10/2010	15/1/2011
Organismi diritti malato	=	1/1/2011
Medici di famiglia	25/10/2010 25/10/2010	15/12/2010 22/11/2010
Medici specialisti	1/12/2010	15/12/2010
Operatori CUP	=	8/12/2010
Responsabili gestionali ULSS	=	22/12/2010
Direzione Generale ULSS	=	30/10/2010

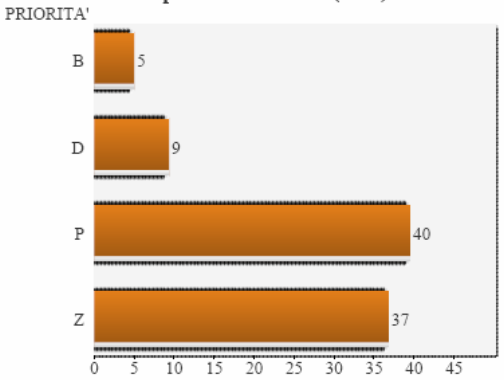
MONITORAGGIO TEMPI DI ATTESA. INFORMAZIONI PER I COMUNI (DA 14/2/2011 A 18/2/2011)

SPECIALITA' MONITORATE

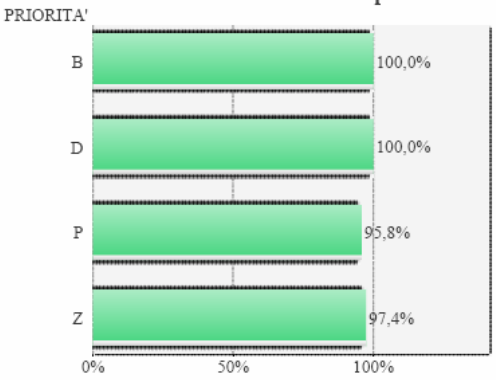
DERMATOLOGIA

	PRIORITA'	N° Prestazioni Prenotate	% Prestazioni Prenotate	% Rispetto Tempi Massimi
B	DA PRENOTARE ENTRO 10 GIORNI	37	21,39%	100,0%
D	DA PRENOTARE ENTRO 30/60 GIORNI	50	28,90%	100,0%
P	PROGRAMMATO - ENTRO 180 GIORNI	48	27,75%	95,8%
Z	SENZA PRIORITÀ	38	21,97%	97,4%
	TOTALE	173	100,00%	98,3%

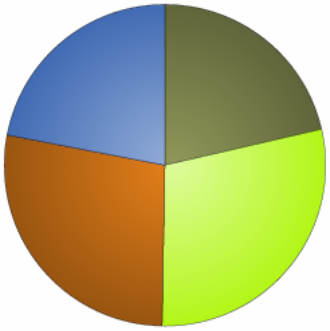
Tempo Medio Attesa (GG.)



% Domanda soddisfatta entro i tempi massimi



% Distribuzione Priorità



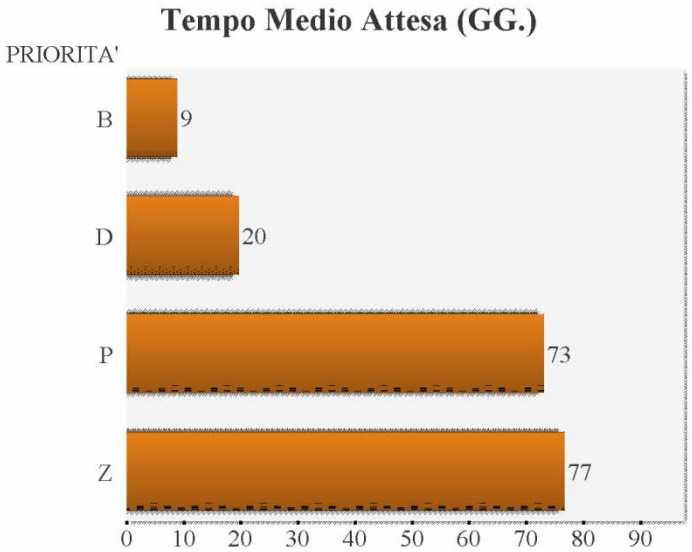
PRIORITA'	
DA PRENOTARE ENTRO 10 GIORNI	21,39%
DA PRENOTARE ENTRO 30/60 GIORNI	28,90%
PROGRAMMATO - ENTRO 180 GIORNI	27,75%
SENZA PRIORITÀ	21,97%

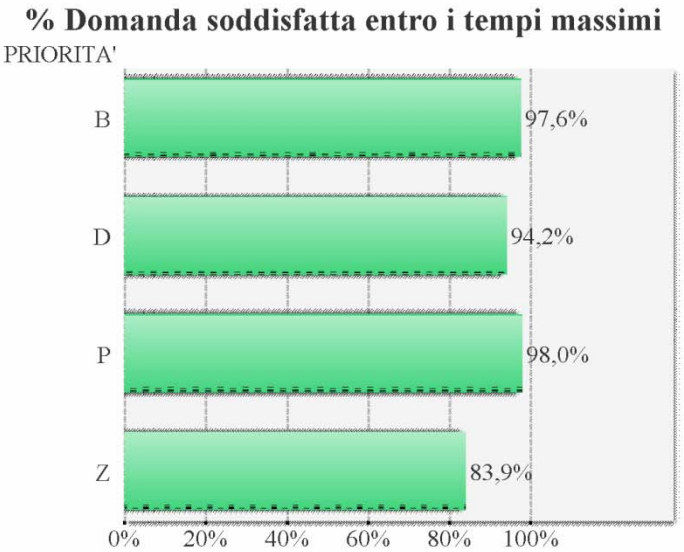
TEMPI DI ATTESA SUL WEB

Angiologia, Cardiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Endoscopia Digestiva, Fisioterapia, Ginecologia, Neurologia, Oculistica, ortopedia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, Radiologia, Reumatologia, Urologia

.	PRIORITA'	N° Prestazioni Prenotate	% Prestazioni Prenotate	% Rispetto Tempi Massimi
B	DA PRENOTARE ENTRO 10 GIORNI	339	14,91%	97,6%
D	DA PRENOTARE ENTRO 30/60 GIORNI	532	23,39%	94,2%
P	PROGRAMMATO - ENTRO 180 GIORNI	639	28,10%	98,0%
Z	SENZA PRIORITÀ	764	33,60%	83,9%
	TOTALE	2.274	100,00%	92,3%

P – PROGRAMMATO – ENTRO 180 GIORNI: data obiettivo da conseguire il 31/3/2011





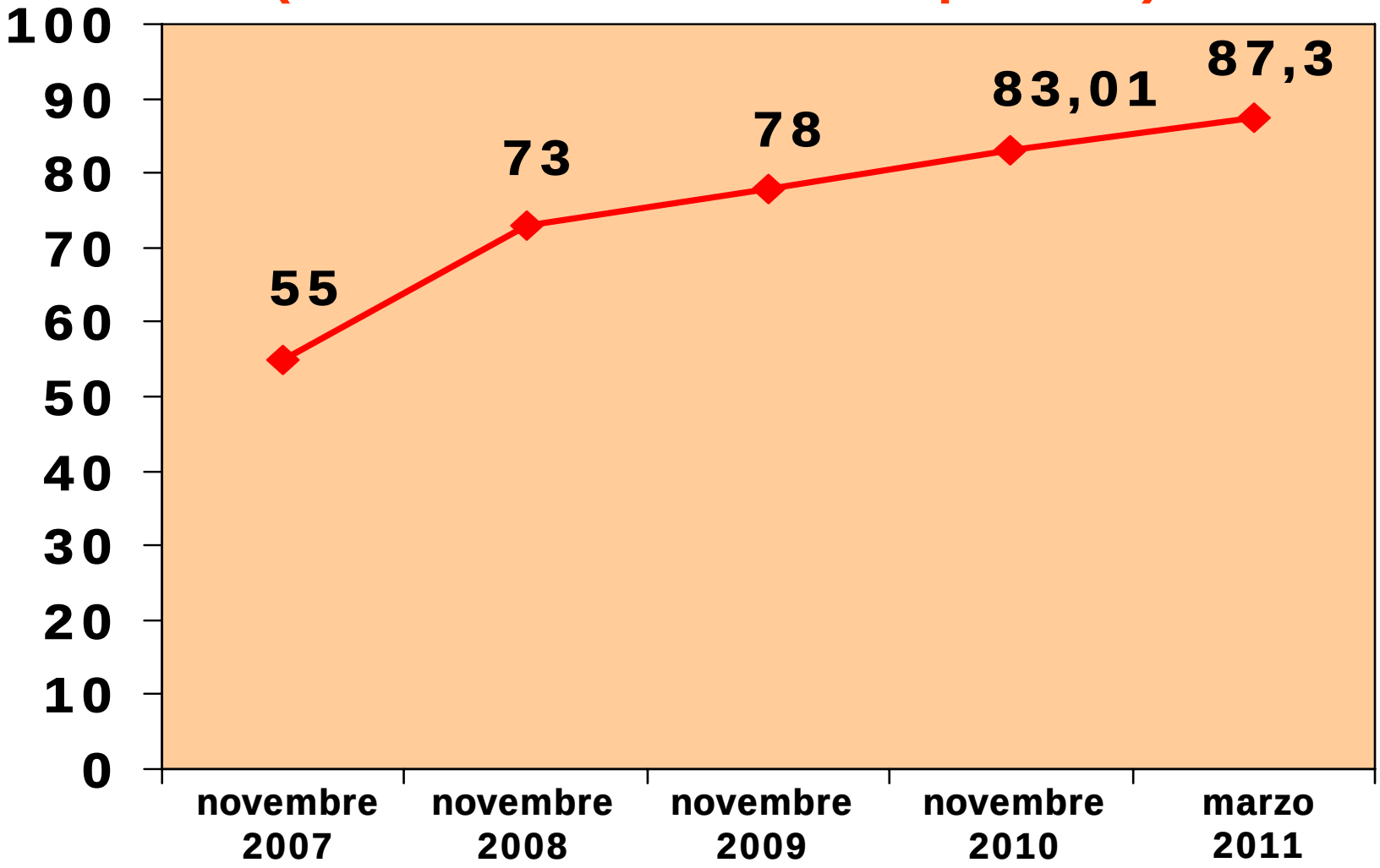
PAGAMENTO DEL TICKET ON-LINE

Il cittadino cliccando sull'icona relativa ai pagamenti on-line, inserendo il numero di prenotazione, il nome e cognome, i dati della carta di credito (Visa, Mastercard, Maestro) e la propria mail, effettua la transazione in pochi secondi e ottiene la ricevuta del pagamento, valida anche ai fini fiscali ed un sms nel cellulare ed una mail, in cui viene comunicato l'avvenuto pagamento della prenotazione.

ulss 8
veneto
gestione:
CENTO ORIZZONTI
ora puoi
pagare il ticket online
ovunque
tu sia
diventa amico
di questo comodo servizio
www.ulssasolo.ven.it

ACCESSO DEI CITTADINI AI REFERTI ON-LINE

(in % sul totale dei referti prodotti)



La banca dati clinica aziendale

sistema integrato

DEPOSITO DIGITALE: cartelle cliniche	AREA CRITICA (Opera): dati clinici	PACS RADIOLOGICO E MEDICINA NUCLEARE: referti testuali e iconografici	LIS LABORATORIO ANALISI: referti testuali	CIS CARDIOLOGIA: referti testuali e iconografici	ALTRI DIPARTIMENTI CLINICI: referti testuali

ARCHIVIO AZIENDALE
DATA REPOSITORY CLINICO

MEDICI OSPEDALIERI	MEDICI DI FAMIGLIA	UTENTI

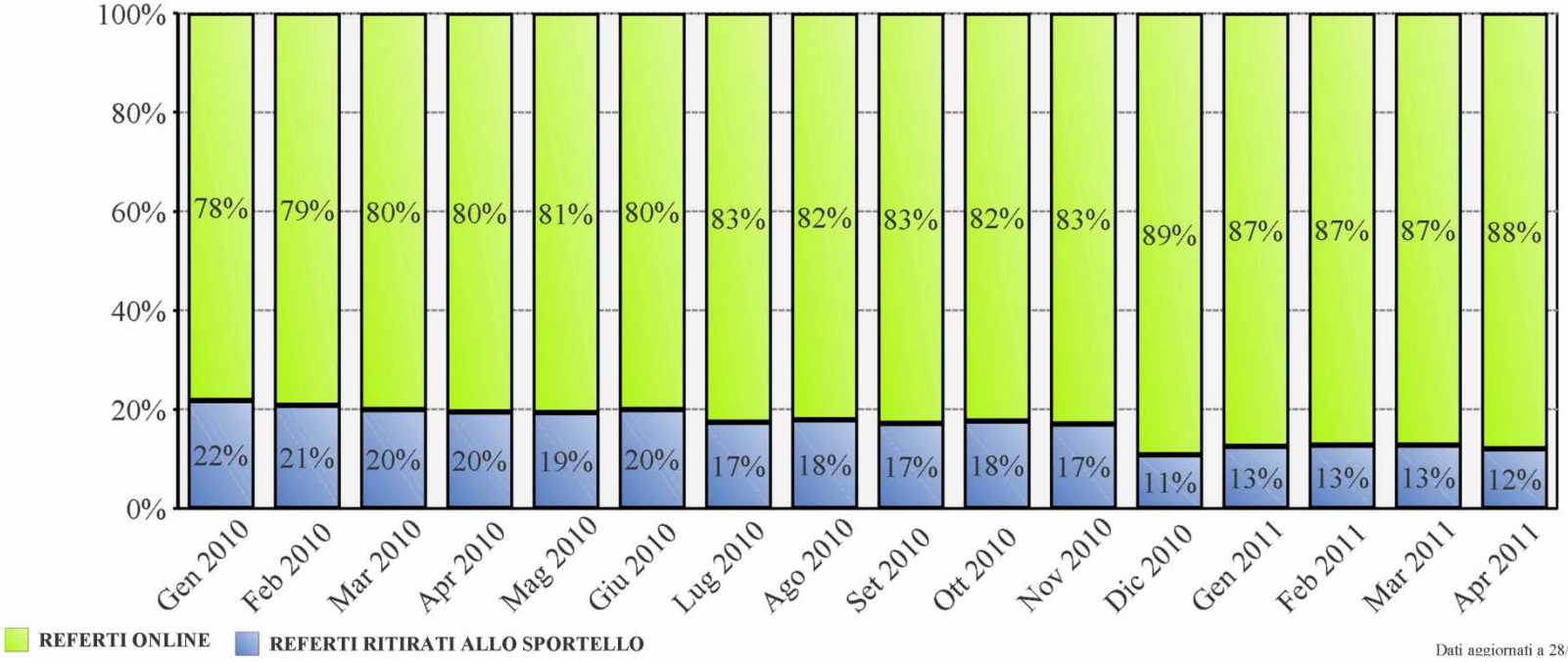
MODALITA' SCARICO REFERTI DIGITALI

Ritiro via web dal cittadino	72,71%
Ritiro via web attraverso il MMG	7,70%
Ritiro via web attraverso le Farmacie	6,89%
Consegna allo sportello Ospedale	11,79%
Consegna dal Servizio erogante	0,91%
TOTALE	100,00%

87,30% web

ANDAMENTO PERCENTUALE DELLE MODALITÁ DI RITIRO DEI REFERTI

Online - Sportello	Modalità di Consultazione	N° Referti	% Modalità	%
REFERTI ONLINE	Consultazione da parte del medico di Base	62.458	9,8%	
	Consultazione via Web da parte del cittadino	551.131	86,6%	
	Ritirato presso una farmacia convenzionata	22.682	3,6%	
	Totale	**636.271**	**100,0%**	**83,4%**
REFERTI RITIRATI ALLO SPORTELLO	Consegnato allo Sportello Front End	119.063	94,2%	
	Stampato da sportello Metropolis	46	0,0%	
	Stampato dal Servizio Erogante	7.313	5,8%	
	Totale	**126.422**	**100,0%**	**16,6%**
Totale		**762.693**		**100,0%**



Dati aggiornati a 28/04/2011 23:59

unità locale
SOCIO-SANITARIA ASOLO

Fascicolo Sanitario (PIC)

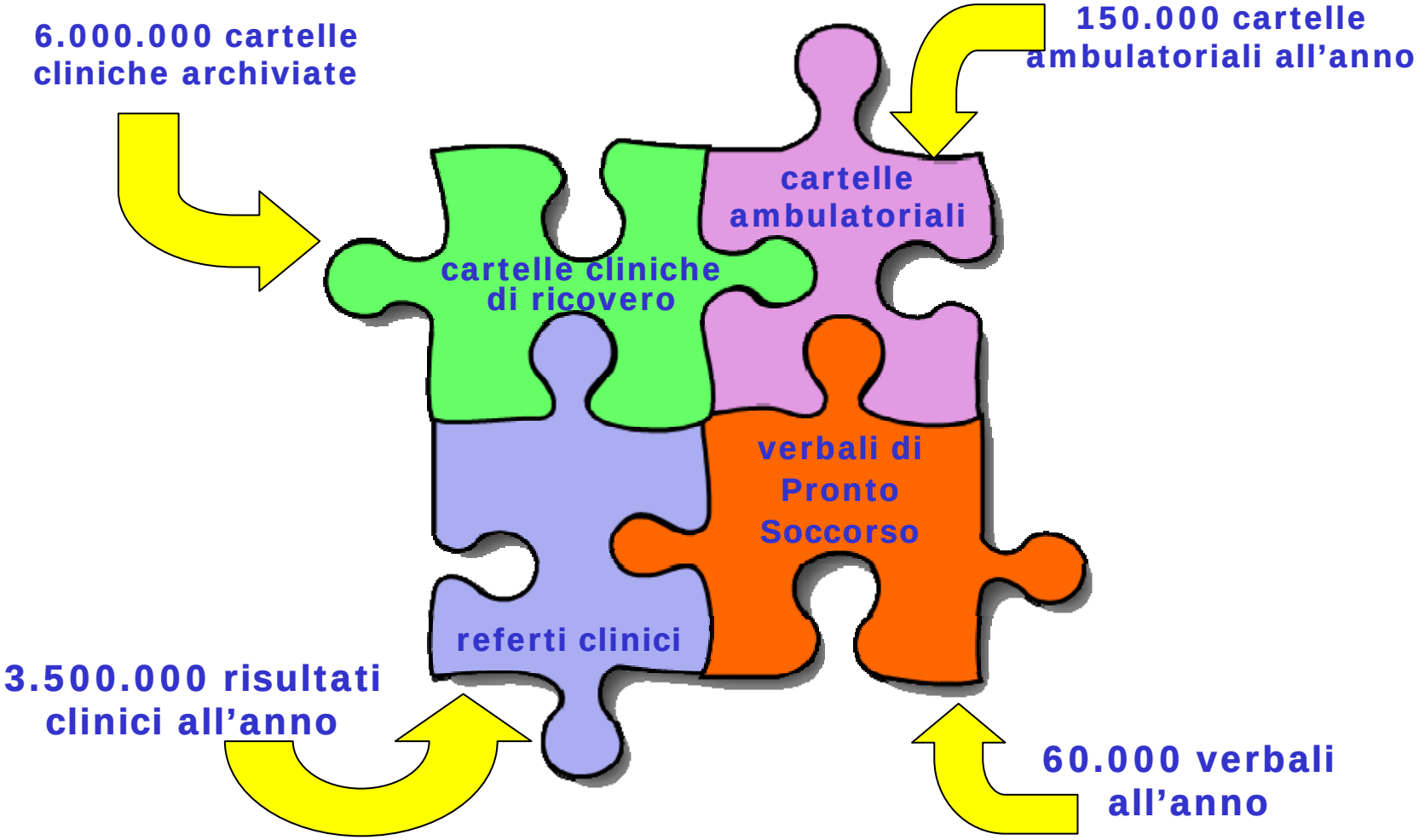
Il servizio permette all'utenza di accedere alla propria storia clinica presso la nostra ULSS 8, a tutti i referti emessi dai servizi della nostra ULSS.

Il sistema è protetto da password personale richiedibile presso l'anagrafe sanitaria. La password risente delle politiche di rinnovo tipiche dell'accesso ai dati sensibili

Il sistema è disponibile in più lingue e l'accesso può essere delegato.

unità locale
SOCIO-SANITARIA ASOLO

Documenti che alimentano il deposito digitale clinico aziendale



ulss 8
veneto
FASCICOLO SANITARIO
P I C
informa con un click
www.ulssasolo.ven.it

www.ulssasolo.ven.it

dir.amministrativo@ulssasolo.ven.it