

1. **Progetto Sm@rtHealth® della Asl Città di Torino: paziente e sanità si relazionano in multicanalità.**
2. **proponenti: nome e biografia professionale dei proponenti (max 150 parole)**
Il progetto è proposto dalla Struttura Complessa Tecnologie della Asl della Città di Torino.
In particolare: Tommaso Sabbatini, Ingegnere Responsabile della Manutenzione delle Tecnologie che nella ASL si occupa della gestione e manutenzione dei sistemi hw e sw utilizzati per l'informatizzazione dei flussi informativi anche in mobilità e Gianfranco Barberis Responsabile CUP e dematerializzata per l'ASL Città di Torino e referente Sovracup per la Regione Piemonte
3. **tema del progetto: Salute**
4. **sintesi del progetto: sintesi dell'idea di ricerca comprendente obiettivi, approccio e ricadute attese**
L'obiettivo principale è quello di dotarsi di una piattaforma di servizi scalabile ed integrata con i sistemi informativi aziendali che consenta alla ASL Città di Torino di veicolare alcuni servizi di sportello ed alcune tipologie di informazioni in modo il più possibile capillare ed in tempo reale al cittadino, consentendogli, interattivamente, di poter pianificare a distanza l'accesso ai servizi sanitari, senza soluzione di continuità nelle 24 ore al pari di quanto già avviene con la fruizione di servizi di *home banking*, assicurativi e multimediali. In questo modo, per esempio, la gestione dello screening, l'obbligo vaccinale, la gestione della diagnosi e della cura, almeno nella sua parte di programmazione e di adempimenti amministrativi, non sarebbe vissuta come "incombenza aggiuntiva" (e spesso incomprensibile) all'erogazione della prestazione sanitaria anzi, dovrebbe contribuire alla percezione di un maggior valor aggiunto dell'organizzazione a cui ci si affida e di un migliore rapporto di fiducia nei confronti della struttura erogante. Nell'ottica del mobile first, l'obiettivo del progetto è, quindi, quello di semplificare, ma anche tracciare e storicizzare, ogni comunicazione e scambio di informazione tra cittadino e sanità. Il tutto partendo da una piattaforma multicanale che, integrata ai sistemi in uso nonché a SPID e PagoPA sia comunque aperta alle nuove integrazioni che la Asl Città di Torino riterrà opportuno realizzare nell'imminente futuro per migliorare i servizi al cittadino. Sfruttando quindi la multicanalità, ormai di diffusa fruibilità nel contesto sociale (siti Internet, smart phone, tablet, App, piattaforme di distribuzione multimediale ecc. ecc.) e l'integrabilità dei sistemi informatici aziendali, oggi possibile grazie ai moderni "motori di integrazione informatica", si intende potenziare l'interoperabilità diretta fra l'Azienda ed il Cittadino senza dover inframezzare ulteriori "filtri" per consentire l'accesso ai servizi sanitari di più ampia diffusione territoriale. Da tale programma di informatizzazione, semplificazione ed efficientamento ci si attende una ricaduta in termine di riduzione dei costi per la gestione amministrativa dei processi e dei flussi sanitari, una migliore programmazione dettata dal ritorno informativo (pressoché in tempo reale) dei servizi sanitari più richiesti che può consentire una migliore focalizzazione delle risorse e dell'organizzazione, una maggiore capacità da parte dell'Azienda di recuperare crediti derivanti dalle prestazioni e ridurre i costi causati dalla mancata fruizione di servizi programmati e non erogati a causa delle rinunce alle prestazioni non comunicate dai cittadini.
5. **impatto del progetto: breve descrizione degli impatti dell'idea di progetto (max 150 parole)**
Il progetto " Sm@rtHealth®" si inquadra in un complesso molto ampio ed articolato di innovazione dei processi sanitari, di dematerializzazione e di *empowerment* dei cittadini e degli operatori in termini di digitalizzazione complessiva innovazione delle "modalità di interazione" dell'Azienda, che comporta una reingegnerizzazione organizzativa e di processo. La piattaforma tecnologica Sm@rtHealth®, in linea con il Codice dell'Amministrazione Digitale e il Piano Triennale per l'Informatica di AgID, è all'avanguardia nell'utilizzo del solo canale digitale per ottimizzare la relazione Cittadino-Sanità. Con Sm@rtHealth®, infatti, tutti i processi (informativi, amministrativi e clinici) sono realmente digitali, quindi tracciati e certificati, e i servizi al cittadino al 100% fruibili in multicanalità.
6. **dettagli del progetto: panoramica, obiettivi, approccio, prodotti, cronoprogramma e milestone.**
Perché usare l'home banking o acquistare online è tanto semplice (basta uno smartphone!) mentre relazionarsi alla Sanità è tanto complicato? Serve un cambio di paradigma. Il progetto nasce dall'esigenza, sottesa anche al nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, di rendere finalmente e realmente digitali tutti i processi di comunicazione Cittadino-Sanità. Il progetto parte dalla piattaforma multicanale unica Sm@rtHealth®, già in uso presso la Asl Città di Torino per la riduzione delle liste di attesa, installata nel 2009 con il modulo Sm@rtRecall, ampliato nel tempo e che ha fatto recuperare alla Amministrazione negli anni una media di circa 35.100 prestazioni /anno per un totale di 280.000 prestazioni che sarebbero andate perdute. Tale cifra è data dalla somma delle cancellazioni effettuate attraverso il *sistema recall* (ove il cittadino, in seguito a chiamate telefonica, può disdire

l'appuntamento prenotato) e la *cancellazione on demand* (dove attraverso un canale telefonico dedicato il cittadino, in autonomia, può annullare l'appuntamento senza l'intervento dell'operatore e quindi senza attesa). Visti gli ottimi ritorni del recall telefonico, con promemoria delle visite prenotate (giorno, ora, luogo ...) e raccolta feedback (conferma/disdetta) da parte del cittadino, l'idea è quella di elevare la piattaforma a procedimento unico di Governo dei flussi di comunicazione. Il progetto prevede l'ampliamento alle ulteriori canalità oggi disponibili (chatbot, App, mail, sms, social, ...) e l'utilizzo della medesima piattaforma per attivare una circolarità della comunicazione che possa:

- garantire certezze (tutto è tracciato/storicizzato, anche ai fini di eventuali procedimenti amministrativi o legali),
- semplificare la vita dei cittadini e il lavoro stesso degli addetti interni.

Il progetto, nell'immediato, affronterebbe una serie di processi maggiormente comuni che vanno: dalla conferma e pagamento di visite specialistiche, alla prenotazione in autonomia delle stesse via NRE, al ritiro digitale dei referti, alla gestione dematerializzata di vaccinazioni e screening, al consenso informato, ecc.

Via App, ad esempio, il cittadino avrà il quadro completo delle visite prenotate (anche di anziani o minori), con il dettaglio del ticket da pagare e potrà spostare appuntamenti, prenotare in autonomia via NRE, pagare il ticket via carta di credito (piattaforma integrata a SPID e PagoPA). Il tutto volendo anche via chat su portale web, senza ausilio di operatore.

Con la medesima App, potrà anche richiedere/visualizzare il libretto vaccinale, verificare le vaccinazioni in scadenza, prenotare, disdire-posticipare appuntamenti, conoscere, se previsto, l'esatto importo da pagare ed eventualmente effettuare il pagamento. Il progetto, è funzionale anche a ottimizzare campagne screening. Per contenere i costi relativi all'invio di inviti cartacei e agevolare il cittadino nella scelta della data dello screening, il sistema contatta in automatico l'assistito (via telefono, App, social, sms, ...) e:

- a. preannuncia l'invio della lettera di invito alla prestazione gratuita di screening, con verifica di recapito telefonico e indirizzo di residenza;
- b. ricorda l'appuntamento di screening riservato all'Assistito, chiedendone conferma/disdetta e verificando altri aspetti legati all'erogazione della prestazione.

Le canalità attuali e le relative profilazioni possibili via SPID permettono, inoltre, di affrontare temi quali il consenso informato e dare la certezza dell'identità del cittadino per attivare un intervento mirato al recupero dei crediti. Questo ultimo ambito è di assoluta attualità perché, oltre a riguardare un processo per sua natura critico e delicato (la Asl è tenuta ad effettuarlo e la Direzione ne risponde anche legalmente con forti impatti economici), si lega al tema della tracciabilità dei pagamenti elettronici. Integrato al nodo PagoPA, infatti, il sistema amplia la possibilità dei cittadini di far fronte al pagamento dei ticket non legati a prestazioni prenotabili (ad es. codici bianchi ma anche sanzioni per mancata disdetta di prenotazioni, flussi del MEF, cui è legata la verifica delle esenzioni per reddito, ecc.). Con il recall automatico la Asl attiva un Avviso bonario al cittadino che, più efficace, semplifica la procedura. Se l'onere derivante dall'avviso bonario vocale non è soddisfatto in tempi rapidi, si attivano ulteriori modalità (via voce ma anche via sms, via chat o in modalità push per coloro che hanno scaricato la App). Il processo si completa con la possibilità di pagare via portale ASL e/o via App, con l'obiettivo di far diventare anche il recupero dei crediti 100% digitale.

Prenotazioni, ricette elettroniche, pagamenti, consenso informato, avvisi di cancellazione visite per indisponibilità della Asl, campagne vaccinali e di screening, avvisi bonari di recupero crediti: con il progetto Sm@rtHealth®, tutto passerà attraverso un'unica piattaforma multicanale e multifunzione. Anche il servizio di accoglienza/check-in e telenavigazione indoor, gestito mediante posizionamento di beacons all'interno della struttura che "guidano" il cittadino via App fino all'ambulatorio giusto e segnalano le persone in coda, i servizi disponibili ecc.

Soddisfatti tali processi, la medesima piattaforma, con la medesima interazione visiva e logica di navigabilità in qualsiasi canalità con il cittadino (customer experience CX), potrebbe prevedere l'estensione anche a temi quali: la Sanità Territoriale e la Continuità Assistenziale, con soluzioni che possano sempre di più "spostare i dati" e non i cittadini/pazienti.

Lo sviluppo progettuale, in linea con quanto indicato in precedenza, avrà come focus lo sviluppo di un'applicazione multicanale che abbia come plus la facilità d'uso, l'omogeneità di trattamento nelle varie canalità e un'integrazione fluida ai servizi messi a disposizione dalla ASL.

Piano di progetto:

FASE 1 MODELLIZZAZIONE E SVILUPPO POC (60 gg solari dal kick-off)

Il focus della Fase 1 è, in primis, la “modellizzazione” dell’intervento, un’analisi iniziale con stesura del Requirement Document che approfondisca sia gli aspetti generali di processo che gli aspetti di interfaccia della soluzione nelle diverse canalità da implementare.

Secondo lo schema classico del waterfall il blocco di attività successive riguarderà la progettazione di dettaglio dei seguenti temi:

- interazioni di business logic – utilizzo API
- modellazione degli oggetti e delle informazioni gestite
- definizione delle interfacce e dell’articolazione della App e delle altre canalità da sviluppare
- template grafico (2) per la App tra cui scegliere

La Fase 1 si concluderà con l’approvazione, da parte della ASL, dei seguenti deliverables:

- documentazione di progetto
- prototipo funzionante (GUI mock-up)
- scelta di una delle due vesti grafiche proposte.

FASE 2 SVILUPPO E INTEGRAZIONE (durata stimata: 60 gg, termine entro 180 gg solari dal kick-off)

Predisposizione dell’infrastruttura tecnologica atta ad erogare i vari servizi nelle varie canalità come upgrade alla piattaforma Sm@rtHealth® già presente presso la Asl Città di Torino.

Sviluppo delle modifiche e personalizzazione dei moduli già esistenti secondo quanto definito nella FASE 1 e descritto nel documento di progetto.

Installazione della piattaforma di staging e verifica integrazione, rilievo malfunzionamenti o non conformità, eventuale implementazione delle azioni ritenute necessarie al corretto completamento del progetto in tutte le canalità e per tutti i processi gestiti.

FASE 3 TEST – STRESS TEST E MESSA A SISTEMA (durata stimata: 60 gg, termine entro 240 gg solari dal kick-off)

Pubblicazione versione beta della App negli store in forma privata (non visibile al pubblico).

Installazione di una prima versione completa e fruibile da personale interno per verifica da parte della ASL Città di Torino. Attività di formazione come da progetto esecutivo. Test interni e stress test. Passaggio della piattaforma in produzione e avvio del servizio in tutte le canalità con contestuale pubblicazione, in modalità pubblica, delle versioni definitive della App.

Si stima una durata complessiva del progetto di circa 240gg dal suo avvio (kick-off)

7. stima dei costi

Descrizione componenti	Q.tà	Corrispettivi
Upg licenza d’uso Sm@rtHealth® dimensionata per 64 canali VoIP	1	€ 10.000,00
Upg piattaforma Sm@rtHealth® con i seguenti moduli Lic. d’uso mod. Sm@rtShot (vaccinazioni) Lic. d’uso mod. Sm@rtControl (screening) Lic. d’uso mod. Sm@rtPay (integrazione tesoreria) Lic. d’uso App TuttaSalute Android (vers. enterprise) Lic. d’uso App TuttaSalute iOS (vers. enterprise) Lic. d’uso mod. Sm@rtTicket (recupero crediti)	1	€ 52.000,00
Gestione canalità chat “unattended” via chatbot (AI) max 5.000 accessi/mese - n° 1 modello semantico- n° 1 lingua	1	€ 20.000,00 ¹
gg/u sviluppo FASE 1	35	€ 15.000,00
gg/u sviluppo FASE 2	80	€ 34.000,00
gg/u sviluppo FASE 3	20	€ 9.000,00
TOTALE PROGETTO		€ 140.000,00

¹ eventuale versione enterprise, con num. accessi mese illimitato: € 40.000,00