



LO SCENARIO

Il Servizio di Continuità Assistenziale garantisce l'assistenza medica telefonica domiciliare o ambulatoriale negli orari in cui il Medico di Famiglia o il Pediatra di Libera Scelta non esercita l'attività. La gestione del servizio di Continuità Assistenziale dell'ASL della Provincia di Monza e Brianza era già strutturata in un modello centralizzato con le seguenti caratteristiche:

- Accesso al servizio mediante un Numero Unico
- Call Center con tre operatori della Croce Rossa Italiana (risposta alle chiamate e registrazione dei dati del chiamante)
- Invio via fax delle informazioni raccolte al medico del presidio di competenza (i medici sul territorio contattano l'utenza di conseguenza)

Il processo descritto doveva essere informatizzato raggiungendo i seguenti obiettivi:

- Registrare tutte le chiamate
- Aumentare il numero delle linee in ingresso
- Realizzare un'infrastruttura tecnologica ad **alta affidabilità** per garantire le comunicazioni tra la centrale e i medici sul territorio
- Predisporre l'integrazione dati e voce con la Centrale di Emergenza e Urgenza 118 di Monza e Brianza.

Gli altri obiettivi operativi del Servizio di Continuità Assistenziale erano: dare certezza di risposta a tutte le chiamate; tracciare gli interventi effettuati; controllare la distribuzione dei carichi di lavoro; integrare le basi dati aziendali; realizzare una gestione integrata di servizi medici diversi.



Foto: Danilo Bonada, Enzo Palazzina

LA SOLUZIONE EMMA

La piattaforma **emma** Continuità Assistenziale ha permesso di tradurre il l'operatività già in essere in un processo informatizzato. Sono state installate **3 postazione operatore con doppio video**: gli operatori di Centrale ricevono le richieste e trasmettono le informazioni ai medici sul territorio. I medici, attraverso il modulo **emma Web**, sono in grado di ricevere le schede registrare dall'operatore di Centrale e rendicontare l'attività svolta. La piattaforma **emma** permette di **integrare le anagrafiche aziendali** e le cartelle cliniche dei residenti, al fine di individuare lo stato sanitario dei pazienti. L'integrazione garantisce inoltre al medico del servizio di accedere a: 1. informazioni cliniche del chiamante; 2. prontuario farmaceutico; 3. dati di pazienti fragili; 4. informazioni generiche e numeri utili (farmacie di turno; orario e indirizzo degli ambulatori).

I BENEFICI

emma Continuità Assistenziale ha consentito alla ASL della Provincia di Monza e Brianza di raggiungere risultati significativi:

- rispondere a 100.000 chiamate per anno (due terzi innescano la visita domiciliare)
- monitorare il servizio giornalmente con un report a disposizione della Dirigenza ASL.
- fornire ai medici strumenti di integrazione con i servizi aziendali
- aumentare il numero di linee in ingresso e in uscita al fine di soddisfare tutte le richieste
- disporre di una rete dati ad alta affidabilità che ha permesso ai medici sparsi sul territorio di condividere gli stessi strumenti di lavoro.
- registrare tutte le chiamate da e verso la centrale e da e verso i medici sul territorio.
- utilizzare il sistema di lettura ottica per alimentare le schede paziente degli interventi domiciliari ed attuare la de-materializzazione dei documenti cartacei
- Integrare la Centrale Operativa 118 e L'ASL.

ARCHITETTURA E TECNOLOGIA

Hardware

- 1 Application server di gestione operativa
- 1 Server radio per la messaggistica
- 1 Server cartografico Geodi
- 1 Server storage per la gestione documentale dei moduli derivanti dalla penna ottica
- 1 Cluster NEC per il database
- 1 Centralino telefonico con 35 linee totali in ingresso e uscita
- 1 Registratore per la registrazione delle chiamate entranti e uscenti
- 3 Postazioni informatizzate doppio monitor e cuffie free hand

Software

- emma CTI/POT – Integrazione computer-telefonia
- emma Gestionale – Informazioni del paziente, classificazione delle chiamate
- emma Light – Software installato sul PDA del medico del territorio
- emma Integrazione Anagrafe Sanitaria – Import delle informazioni cliniche nella scheda paziente
- emma Integrazione 118 – Scambio dati con la Centrale 118 e chiamate di urgenza
- emma GIS – Sistema cartografico con il territorio di competenza
- emma StaT – Report direzionali sull'andamento del servizio
- emmaDigiPen - Integrazione del sistema DigiPen di acquisizione automatica dei dati tramite penna elettronica

emma – emergency management è una piattaforma tecnologica proprietaria di **Beta 80 Group**. Beta 80 Group è attiva dal 1986 nel settore Information and Communication Technology. Con un fatturato 2009 di 30 milioni di euro, 350 collaboratori e 5 sedi in Italia e Svizzera, Beta 80 Group è una realtà di riferimento nel mondo ICT. Oltre allo sviluppo tecnologico nell'area Emergenza Sanitaria e Centrali Operative, Beta 80 Group offre servizi negli ambiti di Supply Chain Management, Consulting, Business Solutions, Business Intelligence e IT Management.



BETA 80 GROUP