



“ Con la Centrale di Coordinamento della Continuità Assistenziale l'ASL di Melegnano assicura risposte assistenziali sempre più adeguate ai bisogni e un servizio professionalmente più qualificato. Un servizio che con questa nuova organizzazione, risulta pienamente inserito nella rete sanitaria territoriale, integrato con la medicina di famiglia, l'urgenza emergenza e i servizi specialistici ospedalieri. ”

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. L'ASL di Milano 2 – Melegnano aveva **l'obiettivo di informatizzare il Servizio di Continuità Assistenziale** e di definire una organizzazione efficiente. In particolare l'ASL doveva: **garantire la risposta** a tutte le chiamate; **realizzare una centrale di coordinamento** composta da medici; **monitorare** gli interventi erogati e valutare i carichi di lavoro; **attivare i medici** sui presidi territoriali esclusivamente per le visite domiciliari; **integrare** le basi dati aziendali; gestire in modo integrato i vari servizi medici.

LA SOLUZIONE EMMA

Attraverso **emma** Continuità Assistenziale è stata realizzata una **Centrale di Coordinamento** che risponde alle chiamate dell'utenza. È stato realizzato un **numero unico di accesso al servizio**. Sono state realizzate **6 postazioni mediche informatizzate con doppio video** dedicate a gestire le chiamate: i medici presenti nella Centrale, dopo un primo filtro sanitario, attivano se necessario la visita domiciliare attraverso uno dei **13 presidi medici presenti sul territorio**. Il sistema permette di **integrare le anagrafiche aziendali** e le cartelle cliniche dei residenti, al fine di individuare puntualmente lo stato sanitario dei pazienti. Inoltre l'integrazione garantisce al medico del servizio di accedere a: informazioni cliniche del chiamante; prontuario farmaceutico; dati di pazienti fragili; informazioni generiche e numeri utili (farmacie di turno; orario e indirizzo degli ambulatori).



Paziente: chiamata telefonica

Centrale
di Coordinamento

Invio sms
dati paziente

Medico
sul territorio

I BENEFICI

- emma** Continuità Assistenziale ha consentito alla ASL di Milano 2 – Melegnano di raggiungere risultati significativi:
- rispondere a **75.000** 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
 - possibilità di “riutilizzare” la Centrale di Coordinamento nelle ore diurne e feriali in qualità di CUP (Centro Unico di Prenotazione)

ARCHITETTURA E TECNOLOGIA

Hardware

- 1 Application server di gestione operativa
- 1 Server Radio per la messaggistica
- 1 Server cartografico Geodi
- 1 Cluster SUN per il database
- 1 Centralino telefonico con 25 linee totali
- 1 Registratore per la registrazione delle chiamate entranti e uscenti
- 6 postazioni informatizzate doppio monitor e cuffie free hand

Software

- emma CTI/POT – Integrazione computer-telefonia
- emma Gestionale – Informazioni del paziente, classificazione delle chiamate, scelta medico
- 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

*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