



POR CAMPANIA FESR 2014/2020
DELIBERA DI PROGRAMMAZIONE
N. 170 DEL 4 APRILE 2023

SCHEDA PROGETTO – CUP G29B23000030006

OGGETTO DELL'INTERVENTO: EVOLUZIONE E CONSOLIDAMENTO SISTEMA REGIONALE SINFONIA

OBIETTIVI GENERALI

- **Ottimizzare la gestione digitale** e la standardizzazione dei processi di erogazione e fruizione dei servizi al cittadino con l'ottimizzazione dei processi di logistica sanitaria, e l'ottimizzazione dei processi connessi alla gestione del data center asservito alle piattaforme applicative in ambito regionale-sanitario che sostengono i servizi per il cittadino;
- **Riorganizzare e revisionare i modelli e i meccanismi organizzativi** asserviti alla gestione dei processi sopra identificati;
- **Change Management** con l'obiettivo di accompagnare gli utenti coinvolti nel portare a regime i nuovi processi, i nuovi strumenti operativi e le nuove soluzioni applicative introdotte nei diversi ambiti di azione del presente piano: logistica sanitaria, ottimizzazione dei processi connessi alla gestione del data center, digitalizzazione dei procedimenti istituzionali della Regione/SSR.

Linea 1:

Servizi di Supporto Strategico, Supporto all'Innovazione Tecnologica e Governance nell'ambito del sistema regionale SINFONIA

L'intervento richiesto è articolato nelle azioni di seguito elencate:

DISEGNO SISTEMI SGQ, SGSI E BCM E PROCESSI DI GESTIONE DEL DATA CENTER DEL SSR

Descrizione attività

Obiettivo della presente linea di intervento è quella di strutturare un modello di gestione per il governo degli interventi di evoluzione del Data Center (Modello Data Center 2.0 del SSR) atto ad accogliere il parco applicativo a supporto dei servizi erogati ai cittadini da parte del SSR campano. Tali interventi, inoltre, sono stati definiti al fine di supportare l'Amministrazione nel raggiungimento dei propri obiettivi strategici in ambito di **Digitalizzazione dei servizi Sanitari** offerti ai cittadini mediante il ricorso ad una infrastruttura ICT che sia resiliente, sicura e flessibile.



In particolare, gli interventi evolutivi identificati all'interno del «Modello Data Center 2.0 del SSR» sono stati clusterizzati per ambito di riferimento, identificando quattro tipologie di layer, in coerenza con le analisi condotte:

- Processi di gestione certificabili.
- Applicazioni&Infrastruttura.
- Sicurezza.
- Governance & Organizzazione.

Le attività rientrano prevalentemente nell'ambito «*Processi di gestione certificabili*» e «*Governance & Organizzazione*». In particolare, si identificano i seguenti ambiti di intervento:

- Implementazione sistema SGQ, SGSI e BCM;
- Supporto per il governo dei percorsi di trasformazione digitale e degli interventi di evoluzione del Data Center Regionale dedicato alle piattaforme applicative per i servizi erogati al cittadino dal SSR.

- **Disegno sistemi SGQ, SGSI e BCM**

Lo sviluppo e il potenziamento dei processi e delle piattaforme applicative del SSR campano ha portato l'Amministrazione, alla luce della tipologia di dati trattati, ad esprimere un fabbisogno di supporto per definire procedure e meccanismi organizzativi in grado di assicurare la protezione dei dati sensibili e riservati al fine di salvaguardarli da potenziali attacchi o da divulgazione inappropriata, assicurando al contempo il mantenimento e il miglioramento della qualità dei servizi erogati dalla Regione.

Alla luce di tali esigenze viene fornito un supporto per il disegno di un Sistema di Gestione per Qualità ("SGQ"), di un sistema per la Sicurezza delle Informazioni ("SGSI") e di un sistema di Cloud Security e Business Continuity Management ("BCM") al fine di disporre della capacità di prevenire, rispondere e recuperare interruzioni operative e garantire la continuità degli elementi critici del business, rispettivamente, ai fini dell'ottenimento delle relative certificazioni, secondo lo standard internazionale di qualità ISO 9001 2015, secondo lo standard internazionale di sicurezza ISO/IEC 27001 2017 e secondo lo standard internazionale ISO 22301:2019 – Business Continuity Management.

- **Evoluzione del modello di IT Governance**

L'iniziativa prevede l'adozione, per la gestione dei servizi e dei processi inerenti il Data Center 2.0 del SSR, del modello di IT Governance basato sul framework ITIL v4, best practice di riferimento per la definizione e applicazione di practices e processi in ambito IT Service Management (ITSM). All'interno delle attività di definizione del Modello Data Center 2.0 sono stati ad oggi definiti i seguenti processi: *Incident, Problem, Change Enablement, Release, Monitoring and Event, Infrastructure and Platform e Service Continuity Management*.

- **Skill Assesment e supporto alla formazione**

L'attività di Skill Assessment ha l'obiettivo, attraverso appositi questionari, workshop e/o interviste rivolti alle figure responsabili delle attività di gestione del Data Center del SSR, la definizione della situazione As-Is delle competenze con riferimento alle tecnologie che si intendono implementare con il nuovo modello. Le risultanze emerse dalla valutazione e gli eventuali gap rilevati potranno successivamente essere utilizzati per definire gli interventi specifici da attuare per garantire una migliore e più efficace gestione del modello definito.

- **Definizione Catalogo Servizi**

L'intervento prevede la definizione del c.d. «Catalogo dei Servizi» dell'Amministrazione, con l'obiettivo di fornire:

- una vista "tecnologica" sui requisiti che garantiscono il funzionamento dei Servizi Istituzionali nel rispetto dei livelli qualitativi e di performance concordati (Catalogo dei Servizi Tecnologici);
- una vista "cliente", in grado di rappresentare i servizi forniti dall'IT secondo la prospettiva degli utenti serviti (Catalogo dei Servizi di Business).



- **Definizione Piano di Disaster Recovery**

L'attività di definizione di un Piano di Disaster Recovery, in linea con la strategia Hybrid Cloud, prevede l'implementazione di un polo di Disaster Recovery as a Service erogato tramite i servizi Cloud native offerti dai CSP che permetteranno di eseguire il backup dei dati e dell'infrastruttura IT in ambienti cloud il cui provisioning potrà essere effettuato all'occorrenza, riducendo il TCO.

- **Governance dei programmi e progetti**

Considerata la complessità ed eterogeneità degli interventi evolutivi previsti per l'attuazione del «Modello Data Center 2.0 del SSR», si rende necessario prevedere una struttura centralizzata che collabori con gli attori definiti nel Modello di Governance (Direzione Infrastrutture tecnologiche, Direzione Innovazione, Sanità Digitale, Direzione Monitoraggio del Servizio Sanitario Regionale, Ufficio Speciale per la Transizione Digitale) nella gestione e monitoraggio dei programmi e progetti che saranno intrapresi per perseguire gli obiettivi strategici definiti dell'evoluzione dei servizi di Sanità Digitale con riferimento ai servizi per il cittadino.

Tale approccio garantirebbe una visione complessiva sullo stato di avanzamento delle iniziative e permetterebbe che fossero portate all'attenzione le principali criticità, consentendo una pronta definizione delle azioni di mitigazione da intraprendere, volte al raggiungimento degli obiettivi nelle tempistiche e secondo gli standard qualitativi previsti.

Le attività identificate sono finalizzate al governo e alla gestione complessiva degli interventi identificati dal «Modello Data Center 2.0 del SSR» e sono trasversali a tutti gli ambiti di progetto previsti: applicazioni, infrastruttura, sicurezza, governance.



Linea 2:

Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line – Servizi di Sanità Digitale al Cittadino

A seguito di separati provvedimenti regionali la So.Re.Sa ha provveduto a mettere in essere la realizzazione di servizi applicativi specifici ma interconnessi e interoperanti secondo un modello unico di digitalizzazione della sanità regionale previsto da SINFONIA, ed erogano servizi a supporto della cittadinanza attraverso il Portale Salute del Cittadino e la Mobile App Campania in Salute.

In una visione di Smart Health, attraverso il Portale Salute del Cittadino e la Mobile App Campania in Salute, la Regione Campania colloca ancora di più la Persona al centro dell'ecosistema sanitario regionale. Il processo di Digital Transformation del Sistema Sanitario Regionale Campano basato su un approccio olistico di e-health, avviato e completato grazie a SINFONIA (Sistema INFormativo saNità CampanIA), amplia concretamente la gamma di servizi e informazioni online rivolti agli utenti della sanità pubblica, rafforza il livello di interazione con il medico di famiglia e lo specialista, riduce la distanza spesso percepita con il sistema sanitario pubblico.

Progettati e realizzati in modalità multicanale, il portale web e la mobile App supportano l'intero Servizio Sanitario Regionale campano, aumentano l'efficienza, riducono i costi, ottimizzano il flusso dei pazienti e limitano l'impatto sull'ambiente. Viene uniformata e potenziata la risposta ai bisogni di tutti i protagonisti del sistema: operatori, cittadini, strutture, referenti dell'Ente regionale e dell'Amministrazione centrale. Attraverso digitalizzazione e dematerializzazione (processi avviati già dal 2011 e progressivamente completati e resi pienamente operativi) il sistema della sanità campana passa da una realtà sanitaria discontinua e policentrica ad una gestione sul territorio progressiva ed integrata con l'obiettivo di efficientare la qualità di erogazione delle prestazioni sanitarie e della relativa spesa.

Descrizione attività

L'intervento che si intende realizzare è pienamente parte del percorso strutturato di innovazione digitale del Servizio Sanitario Regionale del quale SINFONIA è l'espressione più compiuta ed estesa ed ha lo scopo di:

- Supportare l'evoluzione del portale cittadino, dell'App mobile e dei servizi digitali;
- Supportare l'evoluzione del FSE in coerenza con l'architettura FSE 2.0;
- Evolvere, mantenere e condurre le piattaforme FSE e dei servizi digitali erogati al cittadino.

L'intervento è articolato nelle azioni di seguito elencate:

Intervento
Manutenzione evolutiva relativa a Portale Salute del Cittadino, App Mobile Campania in Salute, Gestione Logistica Vaccini e Punto di Accettazione Digitale
Manutenzione Correttiva e conduzione applicativa App Mobile e Gestione Logistica Vaccini, social monitoring
Manutenzione Correttiva e conduzione applicativa delle componenti di frontend del Portale Salute del Cittadino e dell'App Mobile Campania in Salute, supporto utente ai cittadini

In particolare, vengono descritti di seguito gli ambiti di intervento.



Portale Salute del Cittadino e App Mobile Campania in Salute

Il Portale Salute del Cittadino è lo strumento principe per l'erogazione online dei servizi sanitari: accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), prenotazione e pagamento delle prestazioni specialistiche e delle seconde visite per se stessi o per i propri familiari, scelta e revoca del Medico di Medicina Generale e del Pediatra di libera scelta, autocertificazione delle esenzioni per reddito, anagrafe vaccinale primaria.

Gli utenti immettono e consultano i dati in ossequio alle policy di Privacy by Design conformi GDPR. La piattaforma multicanale, nel suo complesso, risponde al principio di sviluppo a micro-servizi, dove le singole componenti sono pensate come "tasselli" software indipendenti che interagiscono tra di loro comunicando via APIs (aprendosi anche a servizi o componenti esterne), orchestrate per realizzare le funzionalità delle applicazioni; persegue l'obiettivo del DevOps di minimizzare il tempo che intercorre tra lo sviluppo di nuovo software e la relativa messa in produzione, anche tramite il ricorso a tecnologie container; è pensata secondo un approccio rigorosamente Cloud Native e sul massimo utilizzo possibile di tecnologie open-source, rispondendo alle principali indicazioni di AgID.

Il progetto si basa su un'architettura della soluzione che mira alla flessibilità di integrazione di servizi e allo stesso tempo garantisce la centralità del cittadino attraverso la definizione di un unico punto di accesso verso l'Ecosistema Regionale.

La flessibilità e potenzialità dell'infrastruttura, è funzione delle logiche funzionali demandate a livelli applicativi a loro volta in grado di dialogare a valle con i servizi che ruotano intorno ai servizi di Telemedicina.

La Mobile App Campania in Salute - creata in modalità ibrida e disponibile per iOS e Android in modalità "Mobile First" - consente ai cittadini di prenotare e pagare le prestazioni specialistiche e le seconde visite per se stessi o per i propri familiari e di consultare il FSE e scaricare il Green Pass. Sull'App sono stati attivati anche tutti gli altri servizi già disponibili da Portale.

In definitiva, attualmente il Portale e l'App prevedono funzionalità relative ai seguenti domini funzionali:

- CUP – Centro Unico Prenotazioni;
- FSE – Fascicolo Sanitario Elettronico;
- Scelta & Revoca MGG/PLS;
- Autocertificazione del reddito ai fini dell'esenzione Ticket sanitario;
- Corredo Vaccinale Primario.

Articolazione dell'intervento

L'intervento prevederà le attività di evoluzione del Portale Salute del Cittadino ed all'App Mobile Campania in Salute.

In primis, saranno analizzati i feedback ricevuti dagli utenti attraverso le richieste di assistenza per erogare dei servizi che siano sempre più vicini ai cittadini, di facile utilizzo e di interesse in ottica di trasformazione digitale del Servizio Sanitario Regionale, che si tratti di migliorare i servizi esistenti o di aggiungerne di nuovi.

Allo stesso tempo, saranno esaminate ed implementate le richieste di miglioramento e/o di aggiunte di nuove funzionalità che perverranno dall'amministrazione regionale.

Di seguito, si riportano alcune delle ipotesi di evolutive attualmente previste:

- Revisione del processo di prenotazione CUP
Evoluzione dell'attuale processo, prevedendo:
 - la possibilità di avere la prima disponibilità per ciascun ambito territoriale di assistenza del territorio regionale, a prescindere dalla residenza anagrafica dell'assistito;
 - la possibilità di effettuare delle ricerche personalizzate che siano più semplici ed efficaci, evitando all'utente di dover necessariamente selezionare la struttura dell'Ente su cui si desidera effettuare le ricerche, ma basate sull'ambito di assistenza territoriale scelto dall'assistito stesso.

Questa nuova evoluzione sarà basata - dato l'elevato numero di utenti concorrenti del sistema e delle strutture presenti nel CUP Regionale, su delle date proposte, che poi andranno confermate



all'atto della effettiva volontà dell'assistito di finalizzare la prenotazione (così da evitare un numero di lock massivo su tutte le agende presenti nel CUP Regionale).

- Coinvolgimento delle strutture private accreditate
Revisione ed ottimizzazione delle interfacce utente, che tenga conto della numerosità molto elevata dei soggetti coinvolti in fase di ricerca delle disponibilità e di presentazione dei risultati ottenuti, in termini di disponibilità potenziali, a valle dell'ingresso delle agende dei privati accreditati sul CUP Regionale.
- Evoluzioni legate all'FSE 2.0
Le evoluzioni del sistema del FSE a livello nazionale richiederanno di dover supportare nuovi formati di documenti (PDF con CDA2 embedded) oltre gli attuali già gestiti e la necessità di dover adeguare il colloquio con le API messe a disposizione dal sistema Sogei in sussidiarietà.
- ALPI - Attività Libero-Professionale Intramuraria
Una ulteriore funzionalità che potrà essere aggiunta alle funzionalità CUP pre-esistenti di portale ed App è quella della gestione delle prestazioni in regime ALPI.
- Libretto Pediatrico
Ulteriori funzionalità potranno essere correlate al Libretto Pediatrico.

Gestione Logistica Vaccini

Il sistema ha l'obiettivo di gestire e tracciare le movimentazioni logistiche dei lotti di vaccini AntiCovid19 e Antinfluenzale distribuiti nel territorio regionale Campano al fine di orchestrare in modo efficace la distribuzione e successiva somministrazione di milioni di dosi su scala regionale.

La piattaforma monitora l'end-to-end della filiera e permette di razionalizzare la catena logistica dei diversi attori interessati, favorendo l'organizzazione strategica del network e gestendo tutte le attività di stoccaggio e distribuzione.

Partendo da un'analisi del contesto di riferimento regionale campano sono stati identificati i seguenti attori con le relative attività in perimetro:

- Referente Regionale: Gli Operatori di Regione Campania hanno a disposizione dei cruscotti dai quali possono monitorare l'andamento completo delle movimentazioni e delle somministrazioni, inoltre possono disabilitare momentaneamente o definitivamente le movimentazioni per lotti di vaccino specifici;
- Referente ASL/AO – Logistica: Accede alle funzionalità per monitorare le giacenze dei diversi HUB e CV di propria pertinenza, stato delle spedizioni per le unità di approvvigionamento e visualizza i report di dettaglio relativi alle dosi.
- Referente Farmacia Aziendale: Aggiorna le disponibilità del magazzino con i nuovi lotti giunti dalle aziende farmaceutiche e Crea le unità di approvvigionamento in uscita (destinatario, tipo fornitura, corriere). Inoltre, avendo accesso alla reportistica, ha la possibilità in qualsiasi momento dal portale di visualizzare la quantità presente nel proprio inventario raggruppata per tipo fornitura, le quantità disponibili raggruppate per lotti e le unità di approvvigionamento raggruppate per stato
- Referente Spoke: Conferma la ricezione dell'ordine, organizza lo smistamento verso i CV mobili e MMG di competenza e registra il somministrato su Sinfonia – Vaccinazioni – Somministrazioni.
- Operatore del Centro Vaccinale / MMG / PLS / Farmacia Territoriale: Riceve una e-mail della spedizione in arrivo e registra il somministrato su Sinfonia – Vaccinazioni – Somministrazioni.

Articolazione dell'intervento

Evolutive a valle di richieste di miglioramento, aggiunte di nuove funzionalità e/o estensioni del perimetro della piattaforma ad altre tipologie di Vaccini, pervenute dall'amministrazione regionale.



Punto di Accettazione Digitale

Un utente che abbia già proceduto a prenotare, e pagare se non esente, una prestazione di specialistica ambulatoriale con sistemi analogici e/o digitali, si deve comunque recare al CUP della struttura erogante il giorno della prestazione per ottenere il documento di accettazione da mostrare all'ambulatorio, anche per collocarlo in struttura fissando giorno e ora. Questa fase, quindi, è fondamentale per "accettare" l'utente nel sistema CUP e collocarlo tra gli assistiti che si potranno presentare in ambulatorio. Questa modalità però costringe gli utenti a code per atti puramente amministrativi e non medici e - nel contempo - ritarda l'accesso agli ambulatori da parte degli utenti, perché impegnati in fila, facendo perdere di efficienza al sistema delle prestazioni ambulatoriali.

Il PAD (Punto di Accettazione Digitale) si inserisce nel contesto dei servizi di accoglienza sanitaria per semplificare gli accessi alle strutture che erogano prestazioni di specialistica ambulatoriale introducendo percorsi alternativi al CUP di struttura per la fase di accettazione degli utenti e che è necessaria al fine di avere la certezza che il paziente sia realmente presente in struttura affinché gli si possa erogare la prestazione. Un PAD si presenta come un chiosco multimediale (Totem) con uno schermo tattile, un lettore di tessera sanitaria, un lettore NFC per CIE (opzionale), un lettore di codici QR-Code (opzionale) ed una stampante termica integrata da 80mm. (i lettori opzionali sono funzionali a diverse modalità di accesso al PAD). I Totem non sono oggetto di fornitura.

Articolazione dell'intervento

Un utente che abbia già proceduto a prenotare, ed eventualmente pagare se non esente, una prestazione di specialistica ambulatoriale con sistemi analogici e/o digitali si reca direttamente in ambulatorio o nei pressi di dove trova uno o più PAD con i quali è possibile fondamentalmente interagire nei seguenti modi:

- accesso con tessera sanitaria oppure CIE: selezionando questa opzione viene chiesto all'utente di inserire la tessera nell'apposito lettore di tessera sanitaria (in caso di CIE l'utente avvicina la carta al lettore NFC); il sistema a bordo del PAD interagisce con il sistema CUP per verificare le prestazioni previste per la giornata per l'utente mostrandole sullo schermo del PAD. L'utente sceglie per quali prestazioni intende procedere con l'accettazione utilizzando lo schermo tattile e come conseguenza di ciò gli viene stampato il documento di accettazione; il PAD inoltre aggiorna anche il sistema CUP Regionale affinché possa registrare l'avvenuta accettazione per le prestazioni selezionate e confermate. L'utente si reca direttamente in ambulatorio accedendo con il riscontro di accettazione stampato dal PAD.
- accesso con app Campania in Salute (CiS): in caso di utente sprovvisto di tessera sanitaria e/o CIE, ma dotato di dispositivo mobile su cui è installata l'app CiS e di cui è utente, selezionando una di queste opzione sullo schermo del PAD:
 - viene visualizzato un apposito QR-Code che dovrà inquadrare con il proprio dispositivo mobile nella sezione apposita dell'app CiS. In questo modo l'app CiS, partendo dal QR-Code, comunicherà con il sistema CUP per finalizzare l'accettazione. Il PAD stampa il documento di accettazione.
 - viene chiesto all'utente di posizionarsi sull'apposita sezione dell'app CiS in cui appare un QR-Code sul dispositivo mobile che deve essere "mostrato" al lettore di codici posizionato sul PAD per farsi riconoscere. L'utente sceglie sul tattile del PAD per quali prestazioni intende procedere con l'accettazione e come conseguenza di ciò gli viene stampato il documento di accettazione; il PAD inoltre aggiorna anche il sistema CUP affinché possa registrare l'avvenuta accettazione per le prestazioni selezionate e confermate.

La scalabilità della soluzione consentirà l'integrazione di ulteriori funzionalità software, garantendo l'evoluzione del sistema e l'ampliamento dell'offerta dei servizi ai cittadini, secondo le prevedibili esigenze future dell'Amministrazione (aumento del numero di utenti, dei servizi da erogare, etc.).

Quanto sopra riportato è a solo titolo indicativo. Durante le fasi di analisi e progettazione si provvederà a definire la progettazione esecutiva e a definire la proposta di dettaglio. L'attività consisterà nella raccolta



di tutti i requisiti per identificare puntualmente le effettive esigenze dell'Amministrazione per realizzare l'evoluzione delle funzionalità APP-CUP.

L'interfaccia utente PAD sarà sviluppata tenendo conto di alcune caratteristiche quali la sicurezza dell'identificazione dell'utente, l'intuitività delle informazioni scambiate, la semplicità di navigazione per consentirne la massima fruibilità anche agli utenti ed operatori dotati di un limitato background informatico. L'integrazione evolutiva APP-CUP permetterà di accettare il paziente verificando contestualmente la sua posizione amministrativa, ottenendo così un immediato accodamento del percorso o dei servizi prenotati.

Icaaro Web

Contesto attuale ed obiettivi

La piattaforma ICAARO web è l'Osservatorio web della Regione Campania relativo alle Infezioni correlate all'assistenza e Antibiotico-resistenza.

Nasce nel 2016 nell'ambito dei programmi a supporto del Piano Regionale della Prevenzione 2014-2018, quale strumento a sostegno dei sistemi di sorveglianza che, dal 2008 ad oggi, gestisce i seguenti flussi informativi:

- Antibiotico Resistenza (AR);
- Batteriemie da Enterobatteri Resistenti ai Carbapenemi (CRE);
- Studio Puntuale di Prevalenza (PPS) ex (Infezioni Correlate all'Assistenza (ICA));
- Esiti trattamenti dalla tubercolosi (TBC);
- ISC (Infezioni del Sito Chirurgico).

Articolazione dell'intervento

Evolutive a valle di richieste di miglioramento, aggiunte di nuove funzionalità e/o estensioni del perimetro della piattaforma ad altre tipologie di flussi informativi, pervenute dall'amministrazione regionale.

Servizi di supporto all'utilizzo delle nuove funzionalità

Saranno erogati servizi di accompagnamento agli utenti finali nell'utilizzo dei sistemi.

Le condizioni di erogazione sono le seguenti: giorni feriali, dalle 9 alle 18, dal lunedì al venerdì. Sono esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi.

Nell'ambito dei servizi di supporto all'utilizzo delle nuove funzionalità dei sistemi sarà erogato anche il servizio di social monitoring, che risponde alle esigenze di identificare e comprendere la voce degli utenti (cittadini) attraverso l'analisi dei contenuti non strutturati che tipicamente caratterizzano il web ed i canali social. Sarà reso disponibile un sistema che consentirà di analizzare i contenuti testuali provenienti da numerose fonti, utilizzando algoritmi allo stato dell'arte nel campo del social listening e, in particolare, della sentiment analysis, in grado di arricchire e contestualizzare i contenuti estratti sullo specifico ambito o dominio, e di cogliere, attraverso l'analisi semantica, le sfaccettature tipiche del linguaggio naturale.

Il sistema consentirà il monitoraggio multicanale e real time delle conversazioni pubbliche che si sviluppano in rete su diversi canali, social e web, rispetto a temi di interesse prestabiliti, e mette a disposizione una web application con quadri di analisi (insight) e dashboard interattive.

L'iniziativa progettuale prevede la predisposizione di un sistema di monitoraggio on-line atto a raccogliere, monitorare ed analizzare l'opinione "social" dei cittadini italiani rispetto ai seguenti servizi della Regione:

- Portale Salute del Cittadino;
- App Campania in Salute.

Inoltre, lo stesso sistema potrà essere utilizzato ed opportunamente configurato per monitorare il sentiment dei cittadini relativamente all'imminente evento di pubblicazione del nuovo portale istituzionale della Regione Campania.

Per consentire il monitoraggio dei servizi sopra elencati, la piattaforma verrà configurata per la raccolta e l'analisi dei contenuti in lingua italiana delle seguenti fonti social: Twitter, Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn, Pinterest, e delle seguenti fonti web: News, Blog, Forum su una fire host di 50 milioni di domini locali nazionali e internazionali ai quali ne possono essere aggiunti altri, previa opportuna valutazione, su richiesta.



Il sistema verrà inoltre configurato per la raccolta e l'analisi dei commenti relativi all'app "Campania in Salute" dai seguenti marketplace: App Store (Apple) e Play Store (Google).

L'acquisizione dei dati è gestita attraverso un set di parole chiave (keywords) che permette l'estrapolazione dei soli contenuti di reale interesse dalle sorgenti individuate. Le keywords possono essere soggette a variazioni e integrazioni periodiche nell'arco della fornitura, al fine di creare un flusso dati consistente e inerente all'oggetto dell'indagine.

Le conversazioni, una volta raccolte, vengono rappresentate concettualmente in macro-ambiti tematici (detti Insight). Ogni Insight è a sua volta strutturato in dashboard, ossia in una rappresentazione grafica e multi-dimensione di specifici KPI di analisi, i quali possono essere standard o personalizzati in base alle esigenze di analisi del cliente. Le dashboard sono tipicamente associate ad una fonte (ad esempio la dashboard Twitter espone tutti gli indicatori associabili alle conversazioni di Twitter, etc.).

Linea 3:

Sistema di Gestione dei Dati della spesa Farmaceutica per le Aziende Sanitarie Locali

In questo contesto la gestione del Controllo della Spesa Farmaceutica e la sua dematerializzazione è un servizio di elevata complessità non solo per la problematica trattata, ma anche per l'eterogeneità dei processi e degli attori coinvolti. In tale contesto, infatti, devono coesistere e armonizzarsi processi di tipo logistico, operativo, informatico ed attività specifiche quali verifiche e controlli tecnico-contabili, consulenza specialistica, informatica e normativa a supporto delle Aziende Sanitarie. Sono richieste, inoltre, competenze di sviluppo software necessarie alla realizzazione delle componenti di integrazione con sistemi informativi esterni (Ministero, Regione, ASL, etc.) nonché all'erogazione dei servizi di manutenzione dei sistemi forniti.

Descrizione attività

L'amministrazione ha messo a punto un insieme di iniziative progettuali coerenti con le norme nazionali ed Europee e la strategia nazionale per la sanità digitale. In particolare, l'Amministrazione, come previsto dal PNRR "M6C2 – Innovazione, ricerca e digitalizzazione del Servizio Sanitario" si è posta, tra gli altri, i seguenti obiettivi generali:

- Miglioramento dei servizi di gestione dei dati clinici
- Digitalizzazione e innovazione dei processi sanitari
- Innovazione dei modelli organizzativi e dei processi di funzionamento
- Digitalizzazione del rapporto tra PA e cittadino

Il principale obiettivo di questo intervento è richiedere una attività di tipo specialistico volto a dare attuazione al Servizio informatico di contabilizzazione, controllo, archiviazione anche ottica, ed elaborazione statistiche delle prescrizioni farmaceutiche avente come obiettivi generali un servizio di:

- digitalizzazione del processo rendicontazione delle ricette da parte delle farmacie (farmaceutiche - DPC Distribuzione in nome e Per Conto - dei dispositivi per diabetici), della obliterazione, controllo elaborazione delle informazioni,
- per verificare la corretta dispensazione dei farmaci e l'entità dei rimborsi richiesti dalle farmacie convenzionate;
- per analizzare la spesa ed i consumi dei farmaci a carico del S.S.N.,
- per valutare i comportamenti prescrittivi dei medici,
- per individuare le fenomenologie rilevanti e per finalità di farmacovigilanza.



L'obiettivo finale sarà la "Realizzazione di un Sistema Telematico di Controllo della Spesa Farmaceutica Convenzionata Regionale".

Le attività dovranno essere gestite attraverso il collegamento telematico da parte delle Farmacie territoriali le attività di rendicontazione delle ricette con la dematerializzazione dei seguenti processi:

- Presa in carico della ricetta dematerializzata
- Acquisizione delle informazioni del modulo ricetta (rossa)
- Gestione dei registri e delle ricette
- Erogazione e tariffazione.
- Controllo Tecnico Formale delle ricette.
- Redazione della DCR (Verifica e registrazione dei dati inerenti alla gestione delle distinte contabili riepilogative inviate mensilmente dalle singole farmacie e punti vendita e contenente la somma delle ricette cartacee ed i promemoria delle ricette dematerializzate, ai fini dell'emissione dei ruoli di liquidazione per le singole farmacie e punti vendita);
- Integrazione con PDTA;
- Messa a disposizione dei dati alle Amministrazioni e possibilità incrocio con le banche dati.

La farmacia, mediante le operazioni indicate, dovrà poter tariffare "on line" e contestualmente potrà disporre di uno strumento unico per la verifica e la consultazione in tempo reale delle informazioni relativa alla ricetta erogata.

Gli Organi deputati al Monitoraggio, al Controllo e alla Gestione di tutto il processo, potranno seguire il flusso delle informazioni relative alla spesa farmaceutica con un'unica piattaforma e contestualmente realizzare tutte le operazioni di propria pertinenza come:

- Monitoraggio della Spesa,
- Andamento e Appropriately prescrittiva
- Controllo Normativo
- Confronto della Tariffazione
- Gestione delle liquidazioni e del contenzioso
- L'adozione di un Sistema Unico di Controllo della Spesa Farmaceutica Convenzionata dovrà comportare le seguenti peculiarità tecniche:
- Piattaforma Unica Regionale Multi-tenant e Multi Modulare, installata su sistemi regionali (SORESA).
- Integrazione con i Sistemi Regionali e Nazionali.
- Piattaforma con architettura a microsistemi così come previsto dalle Linee Guida nell'ambito dei Sistemi Informativi Regionali.
- Integrazione con il SAC (Sistema di Accoglienza Centrale) o con il SAR Regionale (Sistema di Accoglienza Regionale) nel caso in cui la regione Campania adotti un proprio sistema.
- Revisione e ammodernamento delle modalità tecniche di integrazione adottando i più moderni standard come previsto dalle linee guida sulla digitalizzazione della sanità.
- Scalabilità
- Performance
- Sicurezza
- Resilienza
- Business Continuity

Nel contesto dei processi legati alla spesa farmaceutica il tema dell'alta affidabilità e del backup (che ricadono sotto il più generale concetto di Business Continuity), sono importanti e verranno considerati in fase di scelta architetturale che si deciderà di adottare.

Allo scopo di erogare le attività di ammodernamento e di evoluzione tecnologica del parco applicativo, il Fornitore dovrà garantire la presenza di figure professionali almeno aderenti allo standard Accordo Quadro



Consip ID 2202 in termini di esperienze, competenze tecnologiche e funzionali per far sì che le problematiche di sicurezza dei dati e la privacy (sicurezza e privacy by design) siano gestiti fin dall'inizio dell'intervento.

L'obiettivo finale e finalizzato a:

- Dematerializzazione documentazione.
- Ottimizzazione dei tempi di raccolta e controllo delle ricette.
- Segnalazione di eventuali anomalie dei dati riportati sulle ricette per la gestione del contenzioso.
- Tariffazione centralizzata con conseguente riduzione di errori e maggiore velocità dei pagamenti.
- Monitoraggio tramite strumenti di BI ed integrazione con gli strumenti di Analisi Regionale.
- Gestione della distinta contabile per il pagamento alle farmacie.
- Predisposizione di flussi informativi farmaceutici da caricare sui sistemi regionali/nazionali.

1. Evoluzione e consolidamento applicativi centralizzati in ambito sanitario

La Regione Campania in aderenza ai piani regionali e nazionali di digitalizzazione dei servizi della Pubblica Amministrazione, ha dato inizio ad un programma di trasformazione digitale dell'intero sistema informativo sanitario della Regione Campania. Il progetto, dal nome SINFONIA - "Sistema INFOrmativo saNità CampanIA", mira al perseguimento dei seguenti obiettivi strategici:

- Consolidamento del sistema informazioni sanitario regionale e realizzazione di un sistema di monitoraggio dei flussi sanitari e del sistema delle anagrafi centrali sanitarie;
- Attivazione del fascicolo sanitario elettronico e del portale del cittadino;
- Realizzazione di numerose piattaforme applicative interconnesse, che costituiscono la "dorsale" di servizi erogati da SINFONIA volti alla piena digitalizzazione del sistema sanitario regionale.

A seguito del Decreto Dirigenziale n.111 del 10/07/2019 della Giunta Regionale, So.Re.Sa., tramite attivazione del Contratto Quadro Consip "SGI (Sistemi Gestionali Integrati) – Lotto 5", ha provveduto a mettere in essere la realizzazione di numerose piattaforme applicative volte ad arricchire l'ecosistema SINFONIA, tra le quali si:

- Il CUP unico regionale, per l'unificazione su scala regionale dei sistemi di prenotazione aziendali al fine di fornire ai cittadini la possibilità di accedere liberamente all'intera offerta del sistema sanitario regionale;
- Le piattaforme di gestione dello screening oncologico e neonatale, nate con l'obiettivo di creare una nuova piattaforma software di gestione standardizzata dei programmi di screening oncologico regionale;
- Soluzioni per la diffusione della cartella clinica elettronica, per ottimizzare i processi di gestione dei dati clinici dei pazienti, oltre all'attivazione di servizi per la dematerializzazione del patrimonio di cartelle cliniche cartacee presenti presso gli enti del SSR;
- L'anagrafe vaccinale regionale, per garantire una gestione uniforme su tutto il territorio regionale della programmazione, pianificazione, accettazione, e consuntivazione delle attività di vaccinazione;
- I sistemi informativi delle dipendenze e delle riabilitazioni;
- Soluzioni centrali per la fruizione e l'analisi dei dati di produzione del sistema sanitario;
- Altri interventi specifici volti al monitoraggio e alla gestione ottimizzata delle liste di attesa dei ricoveri, della specialistica ambulatoriale e del pronto soccorso.

Tali interventi rappresentano servizi applicativi specifici ma interconnessi e interoperanti secondo un modello unico di digitalizzazione della sanità regionale previsto da SINFONIA, ed erogano servizi a supporto della cittadinanza integrandosi, ove previsto, con il Portale al Cittadino della Regione. Tutti i servizi sono inoltre supportati da un servizio di Help Desk unico verso l'utenza degli enti.



La funzionalità degli interventi realizzati e realizzandi nel contesto dell'ecosistema SINFONIA, tuttavia, è stata messa a dura prova dalla particolare situazione di stress dei servizi sanitari derivante dalla necessità di fronteggiare l'evento pandemico legato al Covid-19. Tale evento, se da un lato ha confermato la validità dei percorsi avviati di digitalizzazione dei servizi sanitari, dall'altro ha reso necessario l'attivazione di misure integrative, benchè strettamente collegate alle azioni in corso, volte a creare, in uno scenario totalmente nuovo, le condizioni di piena funzionalità degli interventi già programmati e dirette ad accrescere la resilienza dei sistemi sanitari regionali e consentire la fruibilità dei servizi anche in condizioni di coesistenza di crisi pandemiche.

Nasce, pertanto, l'esigenza di So.Re.Sa. di attivare ulteriori interventi per arricchire il patrimonio di servizi di SINFONIA, secondo tre obiettivi strategici:

- Evolvere funzionalmente le applicazioni che confluiscono nel perimetro SINFONIA;
- Implementazione di nuovi servizi applicativi complementari ai servizi esistenti – rientrano in tale ambito delle iniziative specifiche volte ad estendere i servizi applicativi SINFONIA verso la cittadinanza e gli enti del SSR, quali lo sviluppo di una piattaforma per la gestione dei pazienti cronici, la realizzazione di una piattaforma a supporto dei percorsi di procreazione medicalmente assistita, nonché la evoluzione delle soluzioni applicative per il monitoraggio dell'emergenza COVID;
- Rafforzamento tecnologico applicativo di SINFONIA;
- Rafforzamento della capacità di data analytics in ottica di prevenzione e anticipazione delle risposte sanitarie.

PIANO FINANZIARIO

Voce di Costo	Piano Finanziario su schema manuale FESR	Importo Progetto Fondi POR FESR Campania 2014-2020
c.	Costi di organizzazione e/o partecipazione a convegni, seminari, workshop, fiere, eventi, ecc.	600.000,00
e.	Materiale per lo svolgimento delle attività e attrezzature	14.400.000,00
	Totale	15.000.000,00