

IL CASO REGIONE PUGLIA PORTALE DELLA SALUTE



IL PORTALE DELLA SALUTE PER UNA MAGGIOR CONDIVISIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI SERVIZI SANITARI A LIVELLO REGIONALE A SUPPORTO DEL CITTADINO



L'ENTE

L'ente regione Puglia coordina l'omonima regione, la più orientale d'Italia, con uno sviluppo di circa 800 chilometri di coste comprende, oltre il capoluogo di Bari, le province (da nord verso sud) di Foggia, Barletta-Andria-Trani, Bari, Taranto, Brindisi e Lecce per un totale di circa 4.083.971 abitanti. La sede della regione Puglia è a Bari e occupa un totale di circa 3100 dipendenti.

L'APPLICAZIONE

Con l'obiettivo di promuovere la salute mediante servizi informativi e di comunicazione e, in parallelo, di migliorare la qualità della vita dei cittadini con l'accesso ai servizi sanitari attraverso canali innovativi, la Regione Puglia - conforme al Piano Sanitario Nazionale 2006 - 2008 del Ministero della Salute, alla Politica Condivisa per la Sanità Elettronica, e al Piano di azione e-Government - ha intrapreso un progetto che consiste nella realizzazione del Portale Regionale della Salute. In precedenza, come accade generalmente nelle altre Regioni, ogni Azienda sanitaria locale (ASL) o Ospedaliera pugliese gestiva un proprio sito on line nel quale forniva informazioni e notizie di carattere istituzionale. L'idea della Regione Puglia è stata quella di attivare una porta unica di accesso a una serie di servizi interattivi e transittivi regionali per creare una base informativa condivisa da tutte le aziende del servizio sanitario regionale anche al fine di uniformarne i contenuti. Cliccando su www.sanita.puglia.it si accede all'homepage del portale: l'apposito link collega alla pagina dei servizi interattivi/transittivi accessibili con Carta d'Identità Elettronica (CIE)/Carta Nazionale dei Servizi (CNS), o con le credenziali rilasciate dal sistema Identity Provider della Regione Puglia. E' possibile - ad esempio - invece di presentarsi personalmente allo sportello dell'Asl di appartenenza per scegliere o cambiare il proprio medico, connettersi direttamente al portale, visionare la propria situazione e, se è la prima volta, optare per il medico idoneo oppure effettuare l'eventuale revoca. Dall'homepage non solo l'utente accede al sito delle singole Aziende, ma è stato stabilito con una decisione nuova rispetto alla scelta delle altre Regioni che, di seguito alle scadenze dei contratti dei singoli fornitori, le pagine dei vari siti migreranno direttamente sul 'Portale della Salute' che ospiterà così i siti istituzionali di tutte le Aziende pubbliche regionali (come già oggi avviene per le ASL di Lecce, Taranto, Bari e Brindisi per l'Azienda "Ospedali Riuniti di Foggia"). Nella parte sinistra dell'homepage del sito, ci sono alcune aree dedicate ai servizi informativi con una sezione relativa rispettivamente alle strutture sanitarie, all'emergenza sanitaria, all'assistenza e una specifica sezione per 'La parola al cittadino'. Sul lato destro sono attive le finestre più istituzionali da quella della Prevenzione a quella delle Informazioni, a quella degli Organismi/Centri a rilevanza regionale. Altro aspetto

innovativo del sito è la realizzazione di un Content Management System (CMS) semplice - essendo la Regione partita da una piattaforma unica come base per tutte le Aziende - che può essere immediatamente utilizzato anche da operatori non specializzati. Tale sistema ha consentito di realizzare nel portale delle singole Aziende delle sotto-pagine per relativo settore e per singola struttura al fine di creare - nel rispetto della struttura piramidale sanitaria - dei mini-portali locali divulgativi (a livello di singolo distretto sociosanitario o di singolo ospedale)

I BENEFICI

La realizzazione del 'Portale della Salute' ha consentito alla Regione Puglia di erogare ai propri pazienti un servizio informativo qualitativamente omogeneo sul territorio: il cittadino può ricercare informazioni sui servizi sanitari sia a livello regionale sia della singola Azienda. Prima del progetto, ogni azienda sanitaria gestiva il proprio sito informativo con differenti livelli qualitativi e quantitativi dell'informazione e dei servizi erogati basandosi su aziende esterne: la ricerca di informazioni sui servizi - ad esempio - notizie su una prestazione sanitaria era possibile solo a livello locale, di singola struttura. Grazie al portale, ora esiste un'informazione condivisa su una sola piattaforma e ogni azienda sanitaria gestisce direttamente i propri contenuti informativi e di comunicazione mediante servizi di Web Content Management. Inoltre, un'unica piattaforma ha un costo di gestione sicuramente inferiore rispetto a quelli sostenuti da ogni Azienda per il proprio portale. Se si considera che il ritorno dell'investimento per un portale informativo e di servizi si può misurare in termini di accesso da parte dei cittadini è significativo segnalare che i visitatori unici per i servizi informativi - attivi da marzo 2011 - sono cresciuti del 160% in poco più di un anno passando da circa 23 mila nel trimestre aprile-maggio 2011 a circa 376 mila nel trimestre maggio-luglio 2012.

