

IL MODELLO

Al fine di implementare quanto previsto dal presente provvedimento, per ogni MMG/PLS si rende necessario agire su i seguenti ambiti:

1. *Hardware e Software di Base*: la postazione di lavoro (PdL) del MMG/PLS deve essere dedicata, sicura ed adeguata alla gestione dei processi informatizzati/da informatizzare;
2. *Software di cartella clinica del MMG/PLS (gestione della scheda sanitaria individuale e cooperazione con il livello aziendale/regionale/nazionale)*: devono essere installati tutti i moduli software necessari e devono essere conformi agli standard richiesti;
3. *Rete*: il MMG/PLS deve essere connesso al sistema informatico aziendale/regionale in modo sicuro e con performance adeguate allo scambio informativo ;
4. *Servizio di assistenza di primo e secondo livello*: devono essere gestite possibilmente da un punto unico tutte le problematiche connesse all'assistenza della PdL, sia per quanto riguarda l'hardware e il software di base, sia per quanto riguarda la connettività e il software di cartella clinica del MMG/PLS; il punto unico deve svolgere attività di assistenza di primo livello e instradare se occorre le chiamate verso i secondi livelli.

Con la DGR n.953/2013 è stato stabilito di riconoscere un contributo pari a euro 230,00 + EMPAM (quota a carico dell'Azienda ULSS) mensili per ogni MMG/PLS per gli adempimenti sui flussi previsti da accordi nazionali e regionali per il periodo 2013-2015.

A tal fine l'Azienda ULSS, previa verifica degli adempimenti secondo le modalità più avanti descritte, riconosce il contributo con gli arretrati a partire dal 01/01/2013 direttamente al MMG/PLS, con relativa quota EMPAM, entro e non oltre la prima mensilità utile successiva all'approvazione della presente deliberazione.

Le modalità con le quali potrà avvenire l'erogazione del contributo sono le seguenti:

- a) l'Azienda ULSS eroga il contributo sotto forma di beni e/o servizi: spetta all'Azienda ULSS in tal caso intraprendere tutte le acquisizioni e le implementazioni atte a certificare e garantire la conformità agli standard di cui sopra, come meglio indicato nell'Allegato A;
- b) l'Azienda ULSS certifica, attraverso la modalità indicata nell'Allegato A, la conformità agli standard e quindi eroga il contributo direttamente al MMG/PLS;
- c) l'Azienda ULSS eroga il contributo in quota parte con la modalità di cui al punto a) e per la restante parte secondo la modalità di cui al punto b).

Ogni MMG/PLS dovrà esprimere alla propria Azienda ULSS la scelta della modalità di erogazione del contributo per ognuno dei servizi dettagliati nell'allegato A, che dovrà essere riportata nei rispettivi Comitati Aziendali.

Nei casi di cui al punto a) e c) l'azienda imputerà nel cedolino stipendiale l'importo complessivo e la relativa quota di contributo EMPAM (quota a carico dell'Azienda), recuperando contestualmente, nello stesso cedolino, l'importo derivante dai servizi erogati direttamente dall'Azienda ULSS e quantificati sulla base degli importi definiti nell'allegato A.

Pertanto la quota EMPAM da versare in favore del MMG/PLS resta in ogni caso quantificata sull'ammontare dell'importo per il contributo complessivo.

1. Hardware e Software di Base

Per la PdL si prevedono i seguenti standard:

- *Sistema Operativo sul quale il fornitore del software di cartella clinica abbia certificato la compatibilità e il buon funzionamento del suo prodotto;*
- *Software Antivirus, più in generale suite di sicurezza: con l'obbligo di mantenerlo costantemente aggiornato, in quanto misura idonea al buon funzionamento dell'intero sistema, come previsto dal vigente codice privacy; il software deve prevedere, a seconda della tipologia di attività svolta*

- nella postazione di lavoro (posta elettronica, navigazione internet, uso di dispositivi di memoria rimovibili etc.), i moduli necessari alla tutela della stessa;*
- *per macchine già acquisite la RAM deve essere almeno di 2 Gbyte, per le nuove acquisizioni la RAM deve essere almeno di 4 Gbyte. In ogni caso la RAM deve essere il minimo consigliato nelle specifiche del fornitore della cartella clinica del MMG/PLS, al fine di garantire buone performance di esecuzione;*
 - *più in generale tutte le specifiche hardware della postazione di lavoro devono essere conformi a quanto richiesto dal fornitore del software di cartella;*
 - *Stampante con doppio cassetto o due stampanti, b/n o colori (la quale va mantenuta in modo che le stampe prodotte siano sempre ben leggibili, sia dagli operatori che da sistemi di lettura automatica, con particolare riferimento ai lettori bar-code);*
 - *La possibilità tramite apposita porta libera (USB) di collegare eventuali dispositivi di sottoscrizione digitale (lettore smart card, tokenusb, etc...);*

Si consiglia per le nuove acquisizioni di prevedere l'estensione della garanzia on-site per almeno 4 anni.

Si prevede durata media della vita della postazione di 4 anni.

Il valore determinato per l'acquisizione e l'installazione di quanto sopra (compresi 4 anni di licenza software antivirus) è di 800,00 euro (IVA inclusa) per ogni MMG/PLS.

La corrispondente quota di ammortamento è di quindi **200,00** euro/anno (IVA inclusa).

2. Software di cartella clinica del MMG/PLS

Devono essere previsti i seguenti moduli

- *Modulo Base*
- *Modulo IHT (Ospedale/Territorio)*

In particolare il *Modulo Base*, oltre a provvedere alla gestione della scheda sanitaria individuale, deve garantire le seguenti funzionalità di cooperazione dal medico verso il livello aziendale/regionale/nazionale:

1. **Anagrafe Assistito:** allineamento della posizione anagrafica dell'assistito in carico tra la cartella del MMG/PLS e l'Anagrafe Sanitaria dell'Azienda ULSS di riferimento secondo le specifiche del progetto DOGE (comprese tutte le tipologie di esenzioni) funzionale agli adempimenti previsti dall'art. 59 ter ACN, e dall'attuazione del DPCM del 26 marzo 2008 e DM 2 novembre 2011);
2. **Flussi di attività:** trasmissione secondo le specifiche regionali delle informazioni dei flussi previsti all'art.59 bis dell'ACN MMG e art. 58 bis dell'ACN PLS;
3. **Ricetta elettronica:** trasmissione delle informazioni della ricetta prescritta secondo le specifiche regionali del progetto DOGE, poi ricondotto al progetto Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale (FSEr) di cui alla DGR n.1671/2012, con stampa della ricetta rossa ed invio telematico al Sistema di Accoglienza Regionale (SAR) in attuazione dell'art. 59 ter dell'ACN MMG, art. 58 ter dell'ACN PLS e del DPCM del 26 marzo 2008; La normativa prevede che almeno l'80% delle ricette prodotte da ogni medico prescrittore avvenga in tale modalità;
4. **Certificato di malattia telematico:** trasmissione delle informazioni del certificato di malattia all'INPS con l'utilizzo delle funzioni on-line o dei servizi web in attuazione DPCM del 26 marzo 2008;
5. **Ricetta De materializzata:** trasmissione delle informazioni della ricetta prescritta secondo le specifiche regionali del progetto FSEr, con adozione del Catalogo Veneto del Prescrivibile, con stampa del promemoria su carta bianca in formato A5 ed invio telematico al Sistema di Accoglienza Regionale (SAR) in attuazione del DM 2 novembre 2011 e art. 13 comma 1 della legge n.221/2012;

I documenti tecnici in cui sono definiti e descritti gli standard e le specifiche vincolanti per l'adeguamento dei software di cartella all'elenco di funzionalità sopra riportato (al fine della garanzia degli adempimenti e degli obiettivi del presente provvedimento) sono scaricabili all'indirizzo <http://salute.regione.veneto.it> alla voce "Documenti/ Delibere e decreti".

Il valore stimato dell'assistenza correttiva, conservativa ed evolutiva per il *Modulo Base* è di **650,00** euro/anno (IVA inclusa).

Il *Modulo IHT* deve garantire le seguenti ulteriori funzionalità di cooperazione tra il MMG/PLS ed il livello aziendale/regionale:

6. **Profilo Sanitario Sintetico (Patient Summary):** implementazione dell'infrastruttura per la trasmissione del nucleo minimo delle informazioni che riassumono la storia clinica del paziente e la sua situazione corrente conosciuta, in attuazione dell'art.3 degli AACCCN MMG/PLS del 2010, dell'art. 12 della legge n.221/2012 (Agenda Digitale) e delle Linee Guida Nazionali del Ministero della Salute sul Fascicolo Sanitario Elettronico; si precisa che è in fase di redazione dal parte del Ministero della Salute del decreto attuativo dell'art. 12 della legge n.221/2012, che preciserà e dettaglierà ulteriormente le specifiche sul patient summary (valore stimato per l'assistenza correttiva, conservativa ed evolutiva **75,00** euro/anno IVA inclusa);
7. **Gestione dei Percorsi Diagnostico Terapeutici:** implementazione dell'infrastruttura per la trasmissione e ricezione secondo le specifiche regionali delle informazioni e documenti a supporto dell'implementazione dei PDTA, dei relativi percorsi di audit, ai fini di promuovere e monitorare (tramite specifici indicatori) gli esiti attesi degli interventi sugli obiettivi di salute, in attuazione della DGR n.1575/2009 e di quanto previsto nella DGR n.953/2013 e dagli AACCCN (valore stimato per l'assistenza correttiva, conservativa ed evolutiva **75,00** euro/anno IVA inclusa); tale modulo deve inoltre garantire al MMG/PLS, con specifiche funzionalità, la verifica ed il monitoraggio degli indicatori dei contratti di esercizio;
8. **Referto di laboratorio analisi ematochimiche, dei servizi immunotrasfusionali, e di microbiologia:** implementazione dell'infrastruttura per la ricezione del referto elettronico per l'acquisizione automatica sulla cartella del MMG/PLS secondo le specifiche del progetto DOGE e le specifiche del *GdL-O Documenti Clinici* (DGR 1671/2012) (valore stimato per l'assistenza correttiva, conservativa ed evolutiva **20,00** euro/anno IVA inclusa);
9. **Referto di anatomia patologica:** implementazione dell'infrastruttura per la ricezione del referto elettronico per l'acquisizione automatica sulla cartella del MMG/PLS secondo le specifiche regionali (valore stimato per l'assistenza correttiva, conservativa ed evolutiva **20,00** euro IVA inclusa);
10. **Referto di radiologia e referto specialistico ambulatoriale:** implementazione dell'infrastruttura per la ricezione del referto elettronico per l'acquisizione automatica sulla cartella del MMG/PLS secondo le specifiche regionali (valore stimato per l'assistenza correttiva, conservativa ed evolutiva **20,00** euro/anno IVA inclusa);
11. **Verbale di pronto soccorso, scheda di intervento del 118 e referto della continuità assistenziale:** implementazione dell'infrastruttura per la ricezione del verbale elettronico per l'acquisizione automatica sulla cartella del MMG/PLS secondo le specifiche regionali (valore stimato per l'assistenza correttiva, conservativa ed evolutiva **20,00** euro/anno IVA inclusa);
12. **Notifica di ricovero e lettera di dimissione ospedaliera:** implementazione dell'infrastruttura per la ricezione della notifica di ricovero e della lettera di dimissione elettronica per l'acquisizione automatica sulla cartella del MMG/PLS secondo le specifiche del progetto DOGE e le specifiche del *GdL-O Documenti Clinici* (DGR n.1671/2012) (valore stimato per l'assistenza correttiva, conservativa ed evolutiva **20,00** euro/anno IVA inclusa);
13. **Copertura Vaccinale:** implementazione dell'infrastruttura per la ricezione e trasmissione delle vaccinazioni e della copertura vaccinale per l'età pediatrica e per l'età adulta (valore stimato per l'assistenza correttiva, conservativa ed evolutiva **25,00** euro/anno IVA inclusa);

I documenti tecnici, in cui sono definiti e descritti gli standard e le specifiche vincolanti per l'adeguamento dei software di cartella all'elenco di funzionalità sopra riportato (al fine della garanzia degli adempimenti e degli obiettivi della presente deliberazione), sono scaricabili all'indirizzo <http://salute.regione.veneto.it> alla voce "Documenti/ Delibere e decreti".

Il valore totale stimato dell'assistenza correttiva, conservativa ed evolutiva per il *Modulo IHT* è di **275,00** euro/anno (IVA inclusa).

3. Rete

Per la rete si prevede la dotazione delle seguenti componenti

- *Le apparecchiature necessarie al collegamento di rete;*
- *Connettività: Banda Minima in Upload 512 Kbit/s, Banda Minima in Download 2 Mbit/s, ove i provider locali siano in grado di fornire tali servizi e di assicurare tali standard;*
- *Intervento entro il next business day*

Il valore totale stimato per la gestione della rete, compresa la manutenzione, è di **440,00** euro/anno (IVA inclusa) per ogni MMG/PLS.

4. Servizi di assistenza

Sono previsti i seguenti servizi:

- *Servizi di installazione, configurazione e formazione per i vari moduli (già descritti in riferimento nell'ambito Hardware e Software);*
- *Servizio di assistenza di base della postazione di lavoro, che preveda in caso di problemi non risolvibili da remoto l'intervento on-site;*
- *Servizio di Backup e Restore dei dati per tutelarsi da eventi critici (come previsto dal codice sulla tutela e protezione dei dati vigente);*
- *Servizio di login o registro cronologico degli eventi (come previsto dal codice sulla tutela e protezione dei dati vigente);*
- *Help Desk di primo livello per l'assistenza all'hardware e al software di base e per l'assistenza applicativa al software installato, compresa l'eventuale assistenza on-site qualora gli interventi non siano effettuabili in assistenza remota, compreso l'instradamento al secondo livello (i servizi di rete, il servizio di assistenza di base della postazione di lavoro di cui sopra, i servizi aziendali/regionali sono considerati di secondo livello), con tracciabilità fino alla chiusura del ticket;*
- *Livelli di servizio raccomandati: risoluzione entro il next business day per guasti/bug critici (blocchi totali o simili), 3 business day per guasti/bug non critici (blocchi parziali che non mettono a rischio gli adempimenti previsti);*

Il modello di riferimento a tendere dovrebbe prevedere un unico call center per rispondere, al primo livello, a tutte le possibili problematiche ed instradare il ticket nei livelli successivi al primo verso i diversi provider/fornitori (Azienda Ulss, fornitori delle Aziende Ulss, fornitori MMG/PLS, livello regionale) per la risoluzione delle anomalie che ricadono nelle seguenti casistiche:

- Problemi attribuibili ai servizi esposti dalla Piattaforma di Applicativa Aziendale, alla rete aziendale (destinatario Azienda Ulss);
- Problemi relativi al software di cartella clinica del MMG/PLS o ai relativi moduli software (destinatario Software House fornitori di cartella clinica);
- Problemi relativi alla connettività dei medici verso Internet, medico-azienda, medico-regione (destinatario provider di connettività);

- Problemi relativi all'Hardware e Software di base della postazione di lavoro del MMG/PLS (destinatario Azienda Ulss se ha fornito la PdL o fornitore indicato dal MMG/PLS se approvvigionata in proprio).

Il monitoraggio e la tracciabilità del ticket dovrebbero rimanere in capo a tale call center, punto di contatto unico con l'utente e responsabile del feedback allo stesso.

Per il servizio di "Help Desk di primo livello per l'assistenza applicativa al software installato..." si è stimato un costo di **240,00** euro/anno (IVA inclusa). Il servizio deve prevedere l'accogliimento e la tracciabilità delle chiamate, l'intervento da remoto sempre se possibile e l'attivazione dell'intervento on-site qualora necessario per la risoluzione, l'instradamento del ticket verso il fornitore/provider di riferimento rispetto alla problematica identificata (PdL, rete, moduli software, attivando i servizi di manutenzione descritti in precedenza), fino alla risoluzione e feedback all'utente.

Per il "Servizio di assistenza base della postazione di lavoro..." si è stimato un costo di **500,00** euro/anno (IVA inclusa), full risk, *time/material* compresi per ogni MMG/PLS.

Per il "Servizio di Backup e Restore dei dati per tutelarsi da eventi critici" si è stimato un costo di **90,00** euro/anno (IVA inclusa) per ogni MMG/PLS per ogni MMG/PLS.

Per il materiale di consumo (carta, toner, ecc.) viene stimato un costo di **365,00** euro/anno (IVA inclusa) per ogni MMG/PLS.

Certificazione di conformità agli standard

La certificazione di conformità agli standard previsti dalla presente deliberazione deve avvenire nella seguente modalità:

1. I moduli software installati dal fornitore del MMG/PLS devono essere stati attestati tramite l'iter di *labeling* previsto dalla DGR n.1671/2012; A tal scopo il fornitore dovrà fornire all'Azienda ULSS una dichiarazione scritta dei moduli installati per ogni MMG/PLS, con copia delle relative attestazioni di *labeling* emesse con l'iter della DGR n.1671/2012;
2. Se e solo se non esistono per un determinato modulo software le specifiche di *labeling*, perché ancora in corso di redazione, l'attestazione avverrà sulla base di una dichiarazione scritta da parte del fornitore del software di cartella clinica ove per ogni MMG/PLS dovrà dichiarare di avere installato i moduli richiesti e dovrà presentare il manuale d'uso per ogni specifico modulo;
3. Nel momento in cui, per uno specifico modulo software dovessero diventare disponibili le specifiche di *labeling*, verrà garantito al MMG/PLS un congruo tempo di adeguamento e avverrà l'attestazione con le modalità previste dal punto 1;
4. L'Azienda, con il supporto della Regione ove previsto/necessario, provvederà alla verifica della continuità e della correttezza dei flussi implementati dai diversi moduli;
5. Nel caso l'Azienda ULSS (anche su segnalazione della Regione) riscontri problemi tecnico-organizzativi nella ricezione/trasmissione dei flussi o lo ritenga opportuno al fine della garanzia degli adempimenti, potrà procedere insieme al MMG/PLS alla verifica tecnica puntuale di tutti gli standard sopra riportati, anche attraverso la richiesta ed il vaglio dei contratti stipulati dal MMG/PLS con i fornitori specifici dei servizi determinati dal presente documento, al fine di riscontrare e garantire il rispetto dei requisiti previsti; nel caso riscontri difformità tali da inficiare anche parzialmente gli adempimenti richiamati dal presente provvedimento, dovrà richiedere al MMG/PLS l'adeguamento entro un tempo congruo;
6. Salvo motivazioni tecnologiche documentate, ai fini del mantenimento del contributo, ogni MMG/PLS deve garantire continuativamente gli adempimenti ai flussi nazionali, regionali e aziendali previsti dalla presente deliberazione;
7. Il previsto contributo regionale deve essere comunque erogato al MMG/PLS qualora il non adempimento ai flussi nazionali e regionali dipenda da mancati adeguamenti tecnologici dell'Azienda ULSS;
8. Per ogni modulo software deve essere gestita la sicurezza come previsto dai documenti del *GdL-O Sicurezza* della DGR n.1671/2012, che sarà comunque oggetto di *labeling*;

Il presente allegato e gli ulteriori documenti tecnici saranno prodotti, integrati e/o aggiornati, quando necessario, secondo l'iter previsto dalla DGR n.1671/2012.