

Lorenzo Bandini

Dirigente Medico Unità di Progetto PNRR - AGENAS

Il Centro Servizi per la Telemedicina: Funzioni Core e Ruolo nell'Ecosistema dei Servizi Digitali

Dalla collaborazione tra AGENAS e le Regioni alla pratica sanitaria: una sintesi operativa delle Linee di Indirizzo

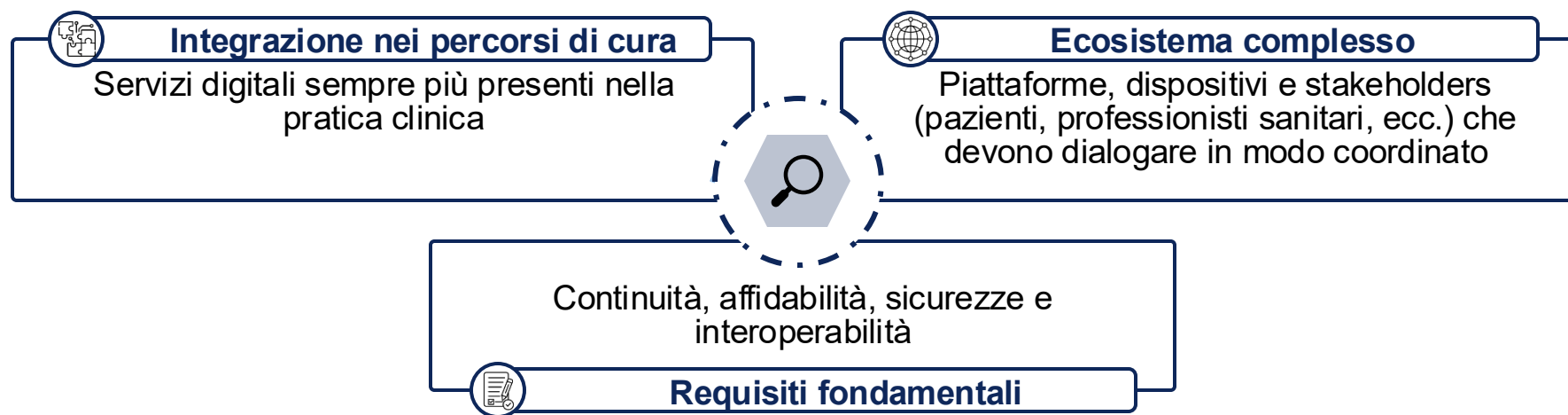
Ecosistema e Contesto

Funzioni Core del Centro Servizi

Integrazione, Valore e Sostenibilità

Ecosistema e Contesto (1/2)

L'Ecosistema della Telemedicina: Un Contesto in Piena Trasformazione



La telemedicina, pilastro della nuova sanità territoriale (PNRR, DM 77/2022), porta con sé una complessità tale da richiedere un'**infrastruttura organizzativa dedicata**

Ecosistema e Contesto (2/2)

L'Evoluzione del Centro Servizi (CS): Da Supporto Tecnico a Infrastruttura Abilitante



Linee Guida 2014



CS: **supporto tecnologico e amministrativo** con un ruolo di base (help desk, gestione messaggi), subordinato al Centro Erogatore (CE)



Limiti del modello: nessuna gestione strutturata dei device, formazione minima, scarsa tracciabilità delle attività



Linee Guida 2022



CS: **infrastruttura tecnico-operativa** indispensabile per abilitare i servizi di telemedicina su larga scala



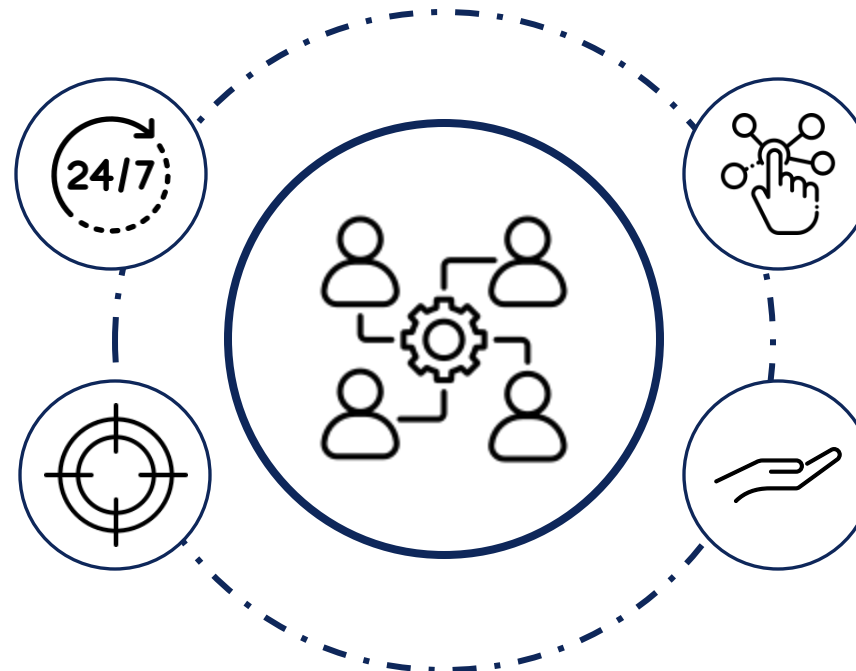
Ruolo Strategico: responsabilità gestionale strutturata e tracciabilità delle attività

Funzioni Core del Centro Servizi (1/4)

Definizione e Ruolo del Nuovo CS: Motore Operativo per l'erogazione dei servizi di Telemedicina

È una **struttura tecnico-organizzativa** (non clinica) che può operare fino a 24/7

Rappresenta il **punto di riferimento centrale** per pazienti, caregiver e professionisti per ogni esigenza tecnica e logistica



Si collega con la **Piattaforma Regionale di Telemedicina** e si integra con i processi assistenziali del **CE**

Ha **responsabilità operativa** di supportare l'erogazione dei servizi di telemedicina, garantendone il corretto funzionamento

Funzioni Core del Centro Servizi (2/4)

Funzione Core 1: Gestione e Logistica dei Device - Il Ciclo di Vita della Tecnologia a Domicilio



Approvvigionamento e Stoccaggio: gestione delle scorte e del magazzino



Consegna e Installazione: consegna programmata, installazione e configurazione a domicilio o in struttura



Ritiro e Gestione Post-Utilizzo: ritiro, sanificazione, verifica e manutenzione



Tracciabilità: attività di logistica tracciate da programmi di gestione specifici per garantire efficienza e controllo del device

Funzioni Core del Centro Servizi (3/4)

Funzione Core 2: Attivazione e Accompagnamento - Dall'Arruolamento al Supporto Continuativo



Attivazione del servizio: arruolamento del paziente, definendo il protocollo di erogazione del servizio di telemedicina, attivazione dell'utente sulla piattaforma e predisposizione dei device



Comunicazione e coordinamento: contatto di paziente e caregiver, al fine di concordare la consegna dei device e comunicare l'avvenuta attivazione (associazione dispositivo/paziente) alla COT



Supporto proattivo: monitoraggio del funzionamento delle tecnologie e gestione degli alert di tipo tecnico



Facilitazione di processo: garanzia della continuità e dell'efficacia del servizio, grazie al ruolo di facilitatore tra i diversi attori coinvolti

Funzioni Core del Centro Servizi (4/4)

Funzione Core 3: Formazione e Assistenza Tecnica – Il supporto agli utenti



Formazione e empowerment: erogazione di sessioni di formazioni sul corretto utilizzo dei device e della piattaforma rivolte a utenti, caregiver e operatori del CS



Cooperazione: fornitura da parte del personale sanitario, coinvolto nella presa in carico del paziente, delle istruzioni cliniche sull'utilizzo del dispositivo medico e sulla gestione degli alert. Al contempo, il CS fornisce le istruzioni tecniche



Help Desk: punto di contatto per ogni richiesta di assistenza (uso device, piattaforma, regolarità misurazioni dei parametri clinici target)



Assistenza Tecnica: gestione della diagnosi del problema e della risoluzione (da remoto o in loco), tramite un sistema di ticketing

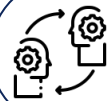
Integrazione, Valore e Sostenibilità (1/3)

Il CS come Modulo Organizzativo Flessibile: Integrazione con la Rete di Assistenza Territoriale

Il Centro Servizi (CS) non è necessariamente una nuova struttura fisica, ma un **modulo organizzativo**: un insieme di funzioni da garantire



Flessibilità e Autonomia: Regioni e Aziende Sanitarie potrebbero implementare queste funzioni sfruttando le risorse e le strutture già esistenti



Sinergia: La Centrale Operativa Territoriale (COT), come nodo di coordinamento, potrebbe rappresentare la sede ideale per integrare le funzioni del CS

Integrazione, Valore e Sostenibilità (2/3)

Impatti Misurabili e Valore Generato



Affidabilità del Sistema

Garanzia di stabilità e continuità dei servizi di telemedicina



Aumento dell'Aderenza e riduzione drop out

Maggiore regolarità nelle misurazioni da parte dei pazienti



Maggiore Accessibilità

Supporto dedicato per gli utenti più fragili e con meno competenze digitali



Riduzione del Tasso di Fallimento

Meno interruzioni del servizio



Miglioramento dell'Esperienza d'Uso

per pazienti e operatori

Ecosistema e Contesto

Funzioni Core del Centro Servizi

Integrazione, Valore e Sostenibilità

Integrazione, Valore e Sostenibilità (3/3)

Sostenibilità del Modello: Le Condizioni per il Successo a Lungo Termine

STANDARD OPERATIVI

forniscono il quadro di riferimento per la definizione del modello locale

COMPLETEZZA

richiedono personale con capacità tecniche e competenze comunicative e relazionali

MONITORAGGIO

consente di misurare sistematicamente le attività e le performance

EVOLUZIONE TECNOLOGICA

implica la previsione di un piano di aggiornamento continuo

Un Nuovo Punto di Partenza: Il CS come Leva Operativa per la Sanità Digitale



Il Centro Servizi è l'infrastruttura che rende i **servizi digitali affidabili**, realmente fruibili da tutti garantendo una **presa in carico continuativa**



Il Centro Servizi, con l'attivazione delle sue **funzioni**, non rappresenta un traguardo ma il **punto di partenza** per garantire un'**attuazione sostenibile della telemedicina**