

**Lorenzo Bandini**

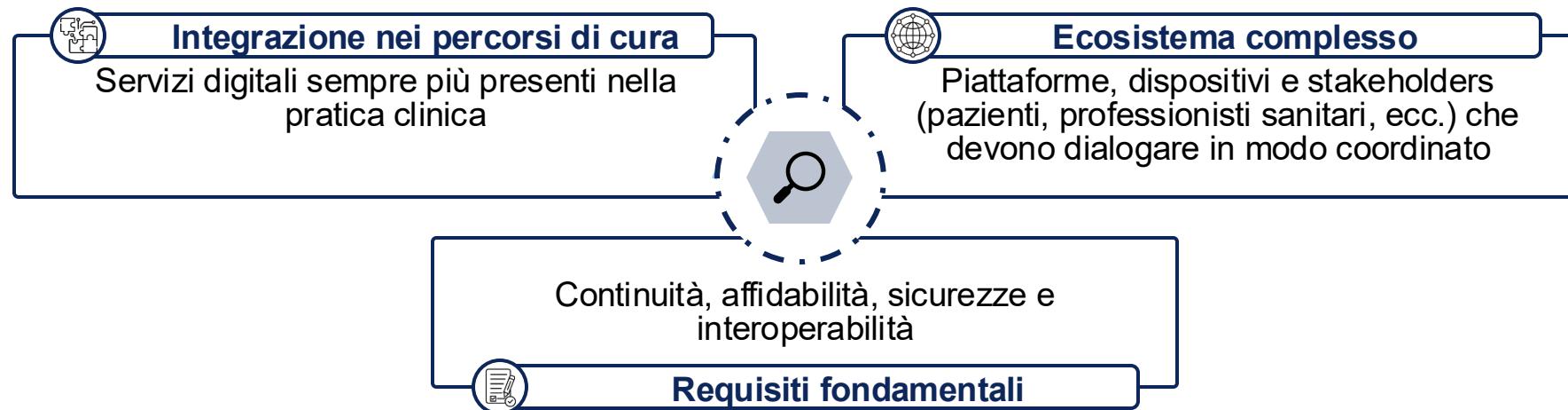
Dirigente Medico Unità di Progetto PNRR - AGENAS

# **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 (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



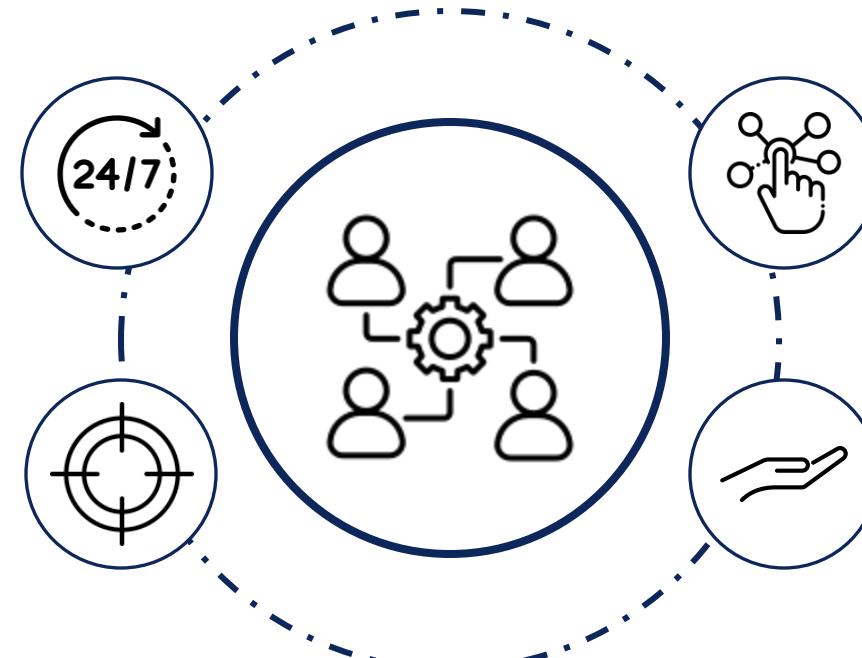
**Ruolo Strategico:** responsabilità gestionale strutturata e tracciabilità delle attività

## 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



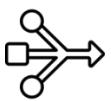
**Attivazione del servizio:** arruolamento del paziente, definendo il protocollo di erogazione del servizio di telemedicina, attivazione dell'utente sulla piattaforma e predisposizione dei device



**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

## 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 TECNOLIGICA

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**