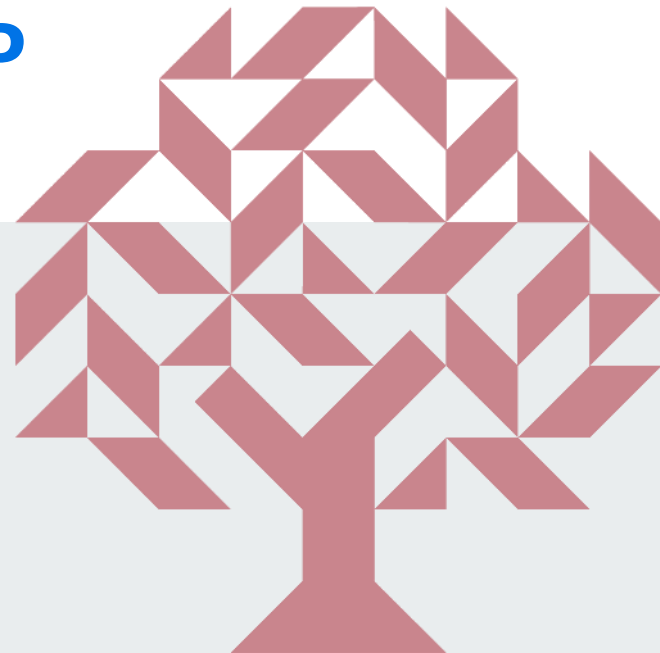




nella sanità. L'esperienza del CUP ... in tasca

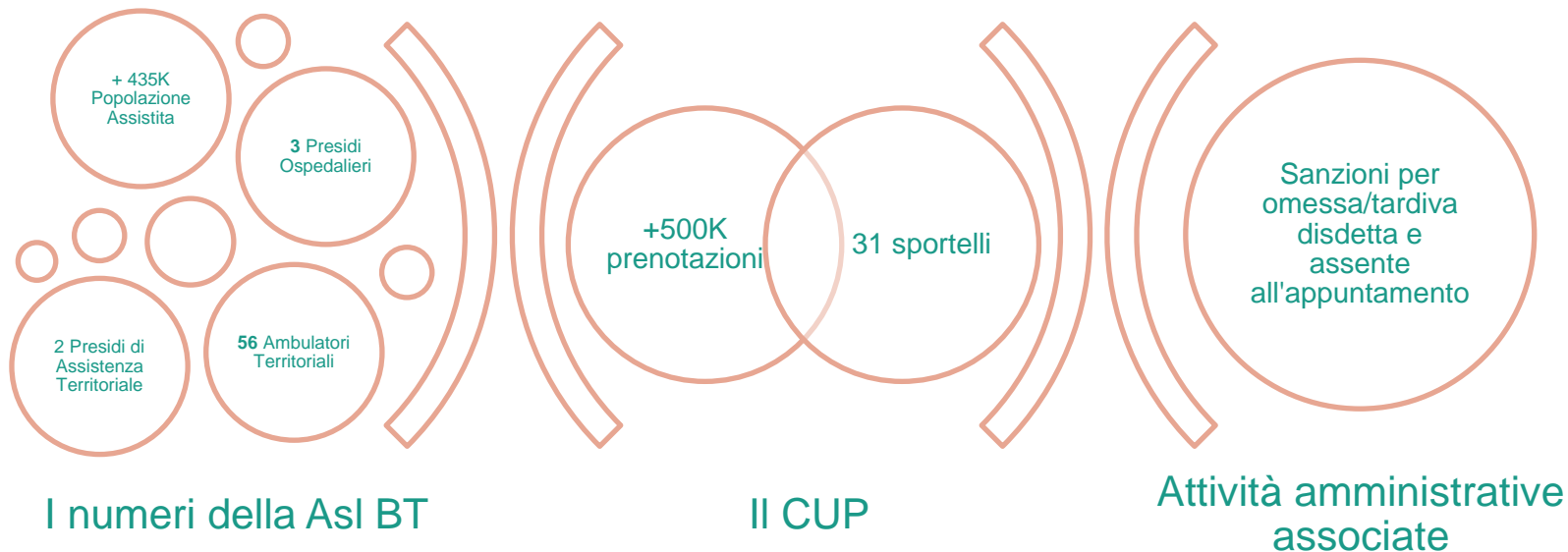
LA SPERIMENTAZIONE DELLA ASL BT

Prima Azienda Sanitaria in Italia sulla Piattaforma IO



Maria CAMMARROTA – Dirigente dei Sistemi Informativi aziendali
Donato MONTARULI – Dirigente dei Sistemi Informativi aziendali

L'Azienda



Gli obiettivi

1

Ottenere un feedback immediato dall'interazione Assistito – CUP utilizzando la **multicanalità** come leva per migliorare la **user experience**, cercando di affermare il paradigma “**mobile first**”

2

Snellire le formalità, assicurando **semplicità e immediatezza** agli adempimenti in carico agli assistiti (pagamento, disdette, ...).

3

Comprimere lo sforzo amministrativo per la gestione del recupero crediti, a favore di **attività più strategiche**, per la creazione di valore.

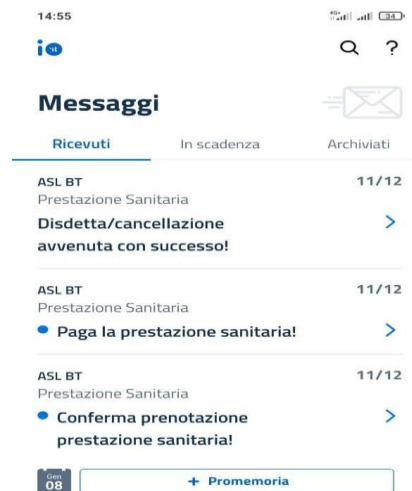
4

Last but not least, ottimizzare la gestione delle liste d'attesa, liberando slots, riducendo i tempi, risparmiando risorse e fornendo al cittadino un servizio più efficiente.

Le azioni

Conferma della prenotazione

Confermare l'avvenuta prenotazione della prestazione sanitaria, attraverso un messaggio semplice e chiaro che rechi in sintesi i dati dell'appuntamento (Numero coupon, data, ..)



Messaggi su IO

Linguaggio semplice,
immediato, diretto, esaustivo.

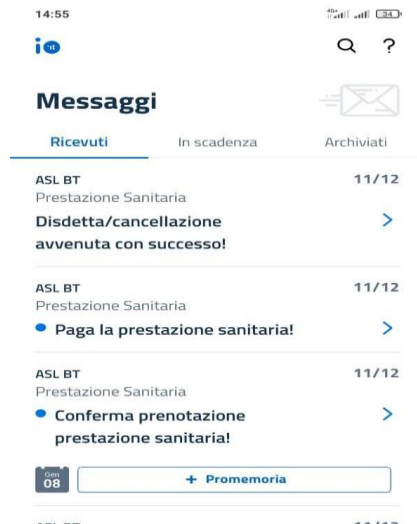


Le azioni

Invito al pagamento

Invitare al pagamento* utilizzando PAGO PA con immediata notifica dell'esito.

*Agli esenti non viene recapitato



Messaggi su IO

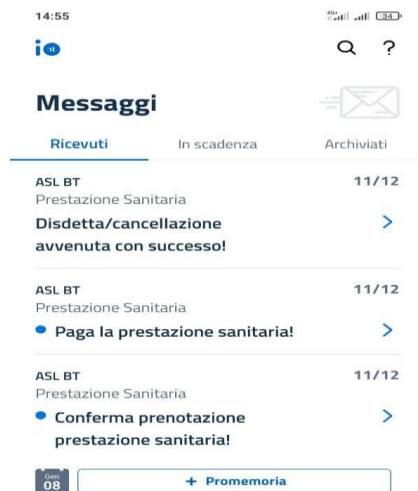
Linguaggio semplice,
immediato, diretto, esaustivo.



Le azioni

Reminder

Ricordare l'approssimarsi dell'appuntamento, evitare i mancati appuntamenti e liberare slot nelle agende, onde consentire di ottimizzare le liste d'attesa, avvantaggiando in special modo le urgenze.



Messaggi su IO

Linguaggio semplice,
immediato, diretto, esaustivo.



I numeri

Il successo dell'iniziativa è ovviamente proporzionale al numero di cittadini che hanno installato l'APP IO. Un discreto aumento si è avuto in concomitanza dell'avvio del CASHBACK.

Queste sono le notifiche dall'11 Dicembre 2020 al 22 febbraio 2021.

Prenotazioni

145K

Nuove, modifiche,
cancellazioni, pagamenti

Notifiche APP IO

13K

Comprese le notifiche di
pagamento

Percentuale

12%

Con lento ma costante
aumento

i...nel futuro

Avvio dell'integrazione con IO

Kick-off dell'integrazione tra la Piattaforma IO e il Sistema di gestione delle prenotazioni e dei pagamenti delle prestazioni sanitarie

12-2020

Attivazione del SSO

Integrazione e attivazione del SSO (Single-Sign-On) per consentire la fruizione di servizi fuori dall'app IO senza ulteriore autenticazione. Miglioramento della *user experience* attraverso l'implementazione di nuove funzionalità (consultazione FSE, ect.)

09-2021

I Servizi Asl su IO

Tutti i servizi aziendali saranno completamente integrati con IO; i nuovi progettati già in ottica di integrazione

2023

l'app dei servizi pubblici

02-2021

Avvio del Sistema di reminder

Integrazione del Sistema di reminder, con l'implementazione di una dashboard di controllo delle notifiche avvenute in modo da coordinare puntualmente eventuali recall telefonici per coloro i quali non sono stati raggiunti tramite IO

2022

Prestazioni del Dipartimento di Prevenzione su IO

Implementare su IO le notifiche relative alle prestazioni che riguardano il Dipartimento di Prevenzione (Patenti, Sanzioni, Disponibilità di Verbali di sopralluogo, disponibilità di certificato vaccinale, ect.)

GRAZIE



Maria CAMMAROTA – Dirigente dei Sistemi Informativi aziendali
Donato MONTARULI – Dirigente dei Sistemi Informativi aziendali