



nella sanità.

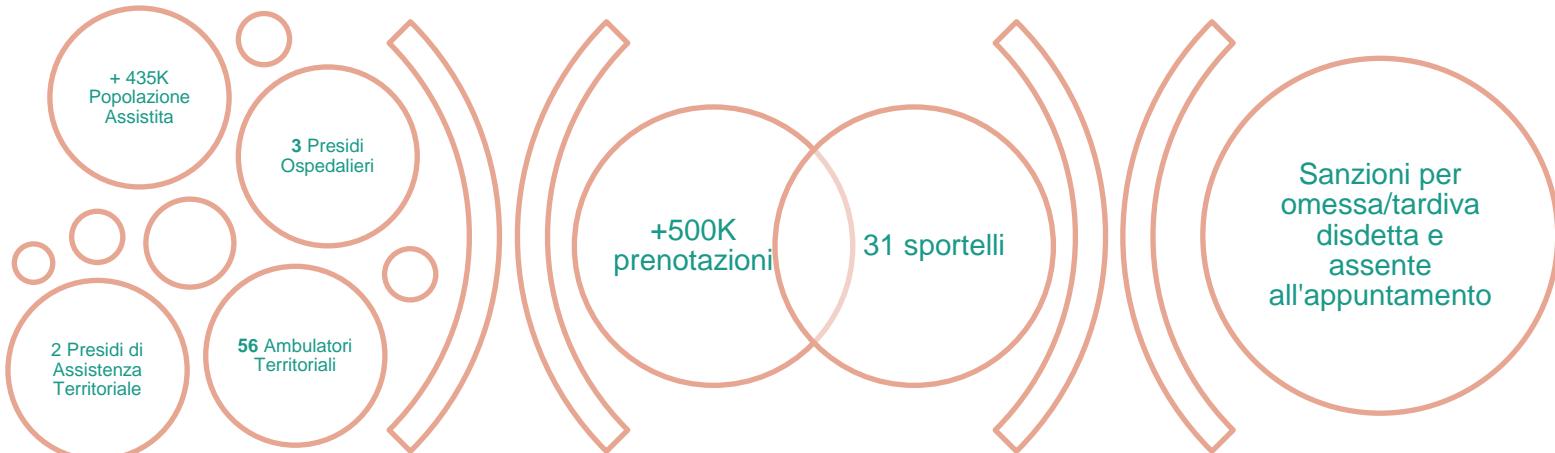
**L'esperienza del CUP
... in tasca**

LA SPERIMENTAZIONE DELLA ASL BT

Prima Azienda Sanitaria in Italia sulla Piattaforma IO



L'Azienda



I numeri della Asl BT

II CUP

Attività amministrative associate

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.

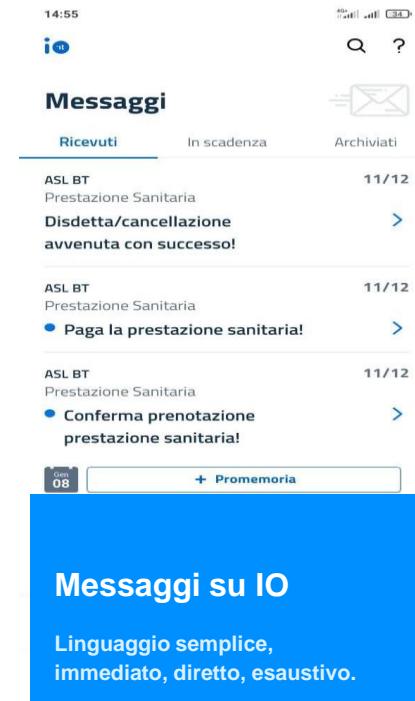
4

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, ..)



14:55

io

?

Messaggi

Ricevuti In scadenza Archiviati

ASL BT
Prestazione Sanitaria 11/12

Disdetta/cancellazione
avvenuta con successo!

ASL BT
Prestazione Sanitaria 11/12

● Paga la prestazione sanitaria!

ASL BT
Prestazione Sanitaria 11/12

● Conferma prenotazione
prestazione sanitaria!

08 + Promemoria

Messaggi su IO

Linguaggio semplice,
immediato, diretto, esaustivo.



14:55

?

Messaggio

ASL BT
Prestazione Sanitaria

**Conferma prenotazione
prestazione sanitaria!**

08 Puoi pagare questo avviso entro il
08/01/2021

Ti confermiamo che la prenotazione della
prestazione sanitaria n. 510999 per il 08/01/2021
è avvenuta con successo. A breve riceverai un
messaggio che ti indicherà l'importo e la modalità di
pagamento.

Data e ora invio: 11/12 - 17.31
Mittente: ASL BT
Servizio: Prestazione Sanitaria

Qualcosa non è chiaro?
Se non ti è chiaro il contenuto del messaggio,
devi segnalare un errore o vuoi approfondire, puoi

08 + Promemoria

Messaggi su IO

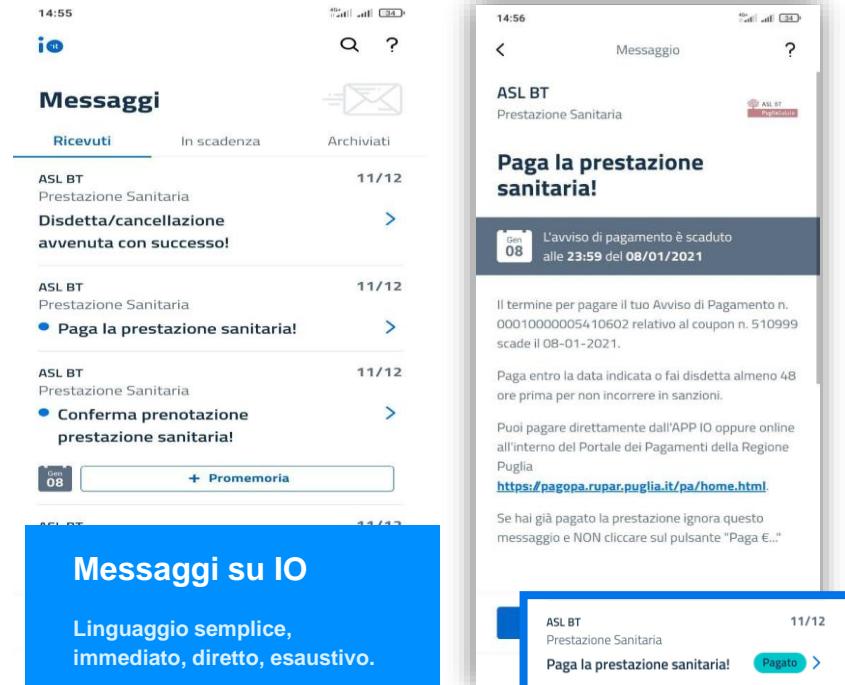
Linguaggio semplice,
immediato, diretto, esaustivo.

Le azioni

Invito al pagamento

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

*Agli esenti non viene recapitato



The image displays three screenshots of the IO mobile application interface, showing the 'Messaggi' (Messages) screen and a specific message detail screen.

Top Screenshot (Messages Screen):

- Header: 14:55, IO, Search, Help.
- Section: **Messaggi**
- Sub-section: **Ricevuti** (Received) is selected, showing 11/12 messages.
- Message 1: ASL BT, Prestazione Sanitaria, **Disdetta/cancellazione avvenuta con successo!** (Success message).
- Message 2: ASL BT, Prestazione Sanitaria, **Paga la prestazione sanitaria!** (Payment reminder).
- Message 3: ASL BT, Prestazione Sanitaria, **Conferma prenotazione prestazione sanitaria!** (Confirmation message).
- Buttons: + Promemoria (Reminder) and a blue button labeled + Promemoria.

Bottom Screenshot (Message Detail Screen):

- Header: 14:56, Messaggio, IO, Search, Help.
- Section: **Messaggi su IO**
- Text: **Linguaggio semplice, immediato, diretto, esaustivo.**
- Message Content: ASL BT, Prestazione Sanitaria, **Paga la prestazione sanitaria!** (Payment reminder).
- Status: **Pagato** (Paid).



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.

14:55

io

?

Messaggi

Ricevuti In scadenza Archiviati

ASL BT 11/12
Prestazione Sanitaria

**Disdetta/cancellazione
avvenuta con successo!**

ASL BT 11/12
Prestazione Sanitaria

● **Paga la prestazione sanitaria!**

ASL BT 11/12
Prestazione Sanitaria

● **Conferma prenotazione
prestazione sanitaria!**

08 + Promemoria

Messaggi su IO

Linguaggio semplice,
immediato, diretto, esaustivo.

14:56

?

Messaggio

ASL BT
Prestazione Sanitaria

**Disdetta/cancellazione
avvenuta con successo!**

La prestazione prevista per il 08/01/2021 è stata
disdetta/cancellata.

Se hai già pagato la prestazione puoi richiedere il
rimborso contattando il CALL CENTER al numero
800185007 oppure recandoti agli sportelli del CUP.

Data e ora invio: 11/12 - 17.34
Mittente: ASL BT
Servizio: [Prestazione Sanitaria](#)

Qualcosa non è chiaro?
Se non ti è chiaro il contenuto del messaggio,
devi segnalare un errore o vuoi approfondire, puoi
contattare direttamente i referenti del servizio
indicando il seguente ID del messaggio.

ID: 01E59AFCHMJ23WY73KMK1KOFYD [copia](#)

[Chiama](#) [Scrivi](#)

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 ·it ...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

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

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

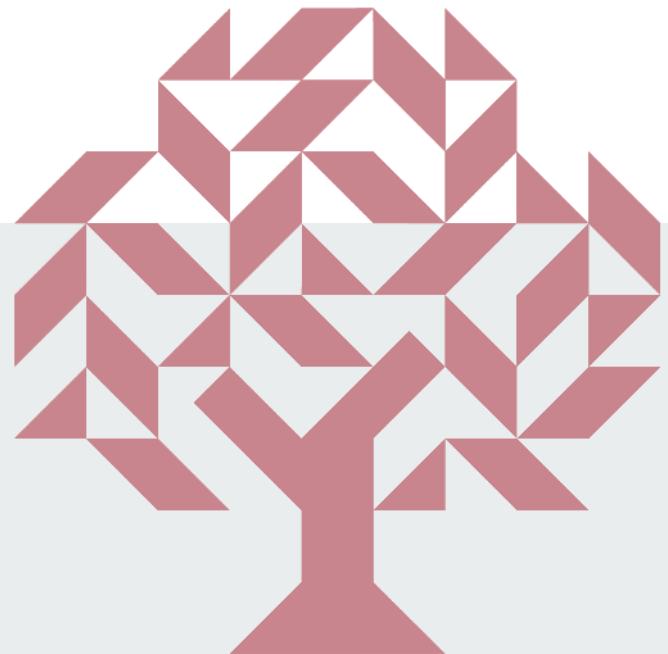
Messaggi

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