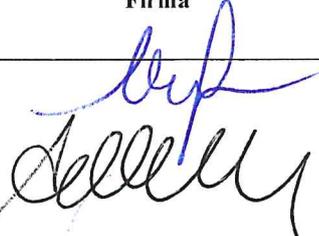
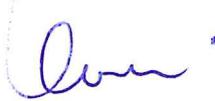


 	Attivazione percorsi assistenziali in modalità di Televisita e Telesalute per pazienti affetti da patologie croniche	Rev. 00
REGIONE PUGLIA AZIENDA OSPEDALIERO- UNIVERSITARIA CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI	COPIA CONTROLLATA: <input checked="" type="checkbox"/> Sì n.° 1 <input type="checkbox"/> No	Pag 1 di 15

Rev	Data di emissione	Modifiche	Redazione	Firma
00		Prima emissione	Direzione Sanitaria UOSI Gestione Rischio Clinico e Sicurezza del paziente	
			Approvazione	
			DS	
			Verifica	
			UGR/UQA	
			Emissione UQA	

 	<p align="center">Attivazione percorsi assistenziali in modalità di Televisita e Telesalute per pazienti affetti da patologie croniche</p>	<p align="center">Rev. 00</p>
<p align="center">REGIONE PUGLIA</p> <p align="center">AZIENDA OSPEDALIERO- UNIVERSITARIA</p> <p align="center">CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI</p>	<p align="center">COPIA CONTROLLATA: <input checked="" type="checkbox"/> SI n.° 1 <input type="checkbox"/> No</p>	<p align="center">Pag 2 di 15</p>

INDICE

1.Premessa	pag.3
2.Scopo e campo di applicazione	pag.7
3.Riferimenti normativi	pag.8
4.Termini e Definizioni	pag.8
5.Attività Operativa	pag.9
6. Privacy	pag.12
7.Verifica dei processi e delle prestazioni	pag.14
8. Azioni di miglioramento	pag.14
9. Identificazione, Emissione e Archiviazione dei Documenti	pag.14
9.1 Identificazione ed emissione	
9.2 Archiviazione	

 	Attivazione percorsi assistenziali in modalità di Televisita e Telesalute per pazienti affetti da patologie croniche	Rev. 00
REGIONE PUGLIA AZIENDA OSPEDALIERO- UNIVERSITARIA CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI	COPIA CONTROLLATA: <input checked="" type="checkbox"/> SI n.° 1 <input type="checkbox"/> No	Pag 3 di 15

1. PREMESSA

L'evolvere e l'affinarsi delle conoscenze tecnologiche con la sempre maggiore diffusione delle "reti" telematiche e di hardware informatico, in uno con i cambiamenti demografici e di morbilità impone un ripensamento delle modalità di erogazione delle cure. Tanto più in quelle condizioni –ad esempio nelle patologie croniche ed in condizioni di "fragilità"- nelle quali l'ausilio tecnologico può essere la soluzione per consentire la adeguatezza e la appropriatezza delle cure, in condizioni di massima sicurezza.

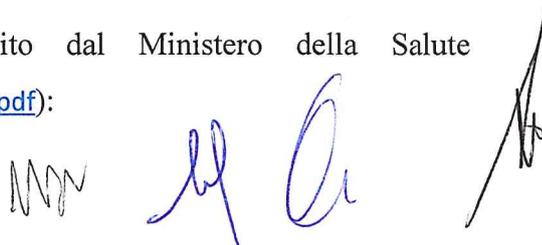
Si realizza in questa prospettiva una evoluzione rivolta da un lato a garantire in maniera sempre più diffusa l'accesso alle cure anche di eccellenza e dall'altro –e comunque- coerente con i principi di equità, efficacia ed efficienza specie –lo si ribadisce- in condizioni di fragilità laddove esse devono intendersi non solo in relazione a stringenti condizioni cliniche, ma anche di tipo "logistico", economico e più latamente sociale.

Quanto sopra è reso ancor più cogente da condizioni di "emergenza" quale quella pandemica, che rendono ancor più necessario garantire le dovute cure e la sicurezza dei pazienti e degli operatori.

Le esperienze in questo senso sono ormai molteplici ed applicate anche all'interno della nostra Azienda, ma mancano ancora di una prospettiva "sistemica" e "sistematica" di tipo strutturato che consenta, all'interno di una cornice di riferimento, di personalizzare i percorsi sulle patologie, sui pazienti e sui mezzi a disposizione.

Ecco allora che il presente documento vuole costituire il frame all'interno del quale articolare le iniziative delle singole U.O. specialità, anche con approccio di tipo multidisciplinare e multiprofessionale. Per tale motivo si rende necessario preliminarmente fornire elementi di tipo nosografico-classificativo rivolti a meglio delineare l'ambito di applicazione.

Ebbene, sotto il profilo definitorio così come sancito dal Ministero della Salute (http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_2129_allegato.pdf):



 	<p align="center">Attivazione percorsi assistenziali in modalità di Televisita e Telesalute per pazienti affetti da patologie croniche</p>	<p align="center">Rev. 00</p>
<p align="center">REGIONE PUGLIA</p> <p align="center">AZIENDA OSPEDALIERO- UNIVERSITARIA</p> <p align="center">CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI</p>	<p align="center">COPIA CONTROLLATA: <input checked="" type="checkbox"/> Sì n.° 1 <input type="checkbox"/> No</p>	<p align="center">Pag 4 di 15</p>

“La categoria della Telemedicina specialistica comprende le varie modalità con cui si forniscono servizi medici a distanza all'interno di una specifica disciplina medica. Può avvenire tra medico e paziente oppure tra medici e altri operatori sanitari.

Dipendentemente dal tipo di relazione tra gli attori coinvolti, le prestazioni della Telemedicina Specialistica si possono realizzare secondo le seguenti modalità:

Televisita

La Televisita è un atto sanitario in cui il medico interagisce a distanza con il paziente. L'atto sanitario di diagnosi che scaturisce dalla visita può dar luogo alla prescrizione di farmaci o di cure. Durante la Televisita un operatore sanitario che si trovi vicino al paziente, può assistere il medico. Il collegamento deve consentire di vedere e interagire con il paziente e deve avvenire in tempo reale o differito.

Teleconsulto

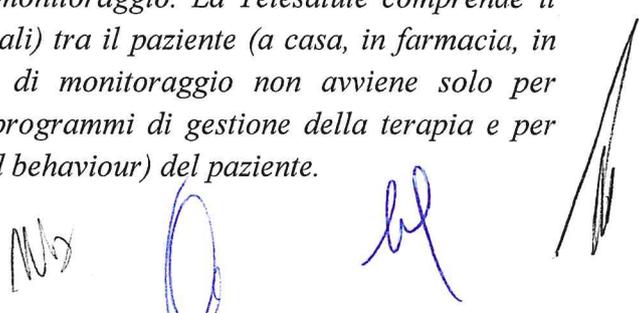
Il Teleconsulto è un'indicazione di diagnosi e/o di scelta di una terapia senza la presenza fisica del paziente. Si tratta di un'attività di consulenza a distanza fra medici che permette a un medico di chiedere il consiglio di uno o più medici, in ragione di specifica formazione e competenza, sulla base di informazioni mediche legate alla presa in carico del paziente.

Telecooperazione sanitaria

La Telecooperazione sanitaria è un atto consistente nell'assistenza fornita da un medico o altro operatore sanitario ad un altro medico o altro operatore sanitario impegnato in un atto sanitario. Il termine viene anche utilizzato per la consulenza fornita a quanti prestano un soccorso d'urgenza. Possono essere ricompresi nella Telemedicina Specialistica i Servizi di Telemedicina del Territorio erogati dai Medici di Medicina Generale (MMG) e Pediatri di Libera Scelta (PLS)

Telesalute

La Telesalute attiene principalmente al dominio della assistenza primaria. Riguarda i sistemi e i servizi che collegano i pazienti, in particolar modo i cronici, con i medici per assistere nella diagnosi, monitoraggio, gestione, responsabilizzazione degli stessi. Permette a un medico (spesso un medico di medicina generale in collaborazione con uno specialista) di interpretare a distanza i dati necessari al Telemonitoraggio di un paziente, e, in quel caso, alla presa in carico del paziente stesso. La registrazione e trasmissione dei dati può essere automatizzata o realizzata da parte del paziente stesso o di un operatore sanitario. La Telesalute prevede un ruolo attivo del medico (presa in carico del paziente) e un ruolo attivo del paziente (autocura), prevalentemente pazienti affetti da patologie croniche, e in questo si differenzia dal Telemonitoraggio. La Telesalute comprende il Telemonitoraggio, ma lo scambio di dati (parametri vitali) tra il paziente (a casa, in farmacia, in strutture assistenziali dedicate,...) e una postazione di monitoraggio non avviene solo per l'interpretazione dei dati, ma anche per supportare i programmi di gestione della terapia e per migliorare la informazione e formazione (knowledge and behaviour) del paziente.



	Attivazione percorsi assistenziali in modalità di Televisita e Telesalute per pazienti affetti da patologie croniche	Rev. 00
REGIONE PUGLIA AZIENDA OSPEDALIERO- UNIVERSITARIA CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI	COPIA CONTROLLATA: <input checked="" type="checkbox"/> Sì n.° 1 <input type="checkbox"/> No	Pag 5 di 15

Teleassistenza

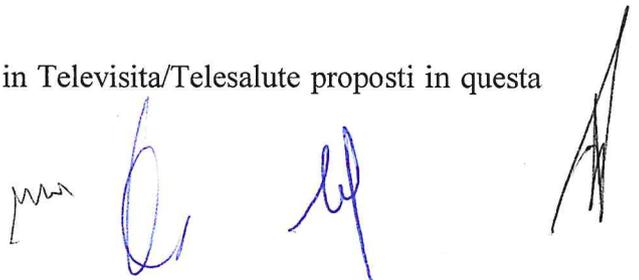
Per Teleassistenza, si intende un sistema socio-assistenziale per la presa in carico della persona anziana o fragile a domicilio, tramite la gestione di allarmi, di attivazione dei servizi di emergenza, di chiamate di "supporto" da parte di un centro servizi. La Teleassistenza ha un contenuto prevalentemente sociale, con confini sfumati verso quello sanitario, con il quale dovrebbe connettersi al fine di garantire la continuità assistenziale.

Tabella 2.1 Classificazione dei servizi di Telemedicina

TELEMEDICINA				
CLASSIFICAZIONE		AMBITO	PAZIENTI	
TELEMEDICINA SPECIALISTICA	TELE VISITA	sanitario	Può essere rivolta a patologie acute, croniche, a situazioni di post-acuzie	Presenza Paz
	TELE CONSULTO			Asse Paz
	TELE COOPERAZIONE SANITARIA			Presenza Paziente re
TELE SALUTE		sanitario	E' prevalentemente rivolta a patologie croniche	Presenza Paz

La Televisita e la Telesalute rappresentano un'opzione concreta, fattibile e sicura, per il controllo a domicilio di tutte le patologie croniche non riacutizzate o che richiedano trattamenti di lungo periodo, normalmente gestiti in parte o del tutto da servizi territoriali o da strutture residenziali (si pensi a mero titolo di esempio: diabete mellito, patologie cardiovascolari croniche, BPCO, terapie del dolore, chemioterapie, nefrologia, patologie psichiatriche, disabilità), comprendendo anche le persone affette da malattie rare e condizioni di fragilità che richiedono costanti contatti con le strutture sanitarie e gli operatori sanitari di riferimento.

Si sconsiglia, a titolo precauzionale, l'utilizzo dei servizi in Televisita/Telesalute proposti in questa procedura, nelle seguenti situazioni:



 	<p align="center">Attivazione percorsi assistenziali in modalità di Televisita e Telesalute per pazienti affetti da patologie croniche</p>	<p align="center">Rev. 00</p>
<p align="center">REGIONE PUGLIA</p> <p align="center">AZIENDA OSPEDALIERO- UNIVERSITARIA</p> <p align="center">CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI</p>	<p align="center">COPIA CONTROLLATA: <input checked="" type="checkbox"/> SI n.° 1 <input type="checkbox"/> No</p>	<p align="center">Pag 6 di 15</p>

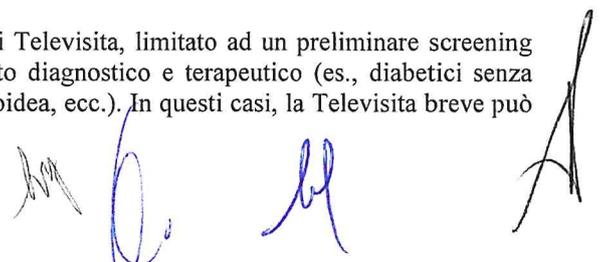
- paziente al primo accesso presso gli ambulatori/reparti dell'Azienda;¹
- paziente cronico che mostri anche uno solo dei seguenti segni: stato di coscienza alterato, dispnea a riposo, pressione sistolica minore o uguale 100 mmHg (se tale misurazione è eseguibile presso il paziente) e situazioni similari che richiedano un intervento urgente. In questi casi è indicato avviare immediatamente il paziente al ricovero ospedaliero in urgenza, secondo le procedure previste.
- pazienti con patologie acute o riacutizzazioni di patologie croniche in atto, anche se indirizzate all'isolamento (ad eccezione di piccoli traumatismi gestibili, salvo complicazioni, in ambito domiciliare).
- pazienti con patologie croniche e fragilità o con disabilità che rendano imprudente la permanenza a domicilio.

La tempestiva attivazione del servizio di Televisita/Telesalute garantisce, per quanto possibile, la continuità delle cure e dell'assistenza a cui le persone hanno diritto.

Essa inoltre si configura nell'attuale momento come un efficace strumento di gestione in sicurezza del paziente nell'attuale stato emergenziale dettato dalla pandemia da SARS- CoV-2. Per di più, anche coloro che si trovano di fatto isolati al proprio domicilio in conseguenza delle necessarie norme di distanziamento sociale, possono avere comunque esigenze di continuità di cura e assistenza.

Anche i servizi di Telesalute/Telemedicina, qualora applicati in conformità alla presente procedura e/o alle eventuali successive disposizioni, rientrano nell'ambito delle prestazioni aziendali e come tali sono oggetto di copertura aziendale per la Responsabilità Civile.

¹ In casi selezionati potrà prevedersi un primo accesso in modalità di Televisita, limitato ad un preliminare screening volto alla verifica della documentazione minima per l'inquadramento diagnostico e terapeutico (es., diabetici senza valori di glicemia e HbA1c, tireopatici senza esami di funzionalità tiroidea, ecc.). In questi casi, la Televisita breve può servire ad ottimizzare la gestione dei tempi e delle risorse.



	<p align="center">Attivazione percorsi assistenziali in modalità di Televisita e Telesalute per pazienti affetti da patologie croniche</p>	<p align="center">Rev. 00</p>
<p align="center">REGIONE PUGLIA</p> <p align="center">AZIENDA OSPEDALIERO- UNIVERSITARIA</p> <p align="center">CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI</p>	<p align="center">COPIA CONTROLLATA: <input checked="" type="checkbox"/> SI n.° 1 <input type="checkbox"/> No</p>	<p align="center">Pag 7 di 15</p>

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della presente procedura è quello di identificare un percorso di Televisita/Telesalute dedicato ai pazienti affetti da patologie croniche e/o patologie croniche gravi in stati avanzati. I pazienti eleggibili a tale tipologia di prestazione appaiono essere quelli:

- che in occasione della prima visita eseguita in presenza, risultino eleggibili alla prestazione telematica;
- con diagnosi nota o sospetto diagnostico già formulato in una precedente visita e eventualmente in corso di approfondimento;
- con eventuale terapia già in corso;
- per i quali non è necessario acquisire informazioni rilevanti da una semeiotica diretta o dalla esecuzione di prestazioni strumentali, diagnostiche o terapeutiche contestuali.

Inoltre nell'ambito del singolo percorso, in relazione alla singola condizione patologica monitorata (ad esempio non solo in ambito diabetologico, ma anche in ambito reumatologico, ortopedico, cardio-vascolare e così via), appare necessario sia definita una check-list di condizioni da verificare di volta in volta e che fungano da guida per l'attività di Televisita/Telesalute, tale da consentire un approccio dinamico da un lato rivolto alle condizioni "standard" di ciascuna patologia e dall'altro che consenta di verificare la eventuale insorgenza di nuovi sintomi, segni o condizioni che possano essere direttamente o indirettamente correlate alla patologia di base ovvero che indichino un più generale mutamento dello stato di salute del paziente.

Per ciascun paziente dovrà essere prevista l'apertura di una cartella specifica di Televisita/Telesalute preferenzialmente anche elettronica e non solo cartacea, nell'ambito della quale riversare tutte le informazioni che, mano a mano, saranno acquisite. Sempre in occasione di questo primo step dovrà fornirsi al paziente e/o al caregiver un documento che riassume le modalità di esecuzione ed altro, separato, di informazione e consenso allo svolgimento da remoto delle attività nel quale sia specificata espressamente la capacità di accedere ed utilizzare lo strumento informatico. La presente procedura sarà applicata in tutte le Unità Operative coinvolte dell'Azienda e potrà applicarsi anche alla attività intra moenia.





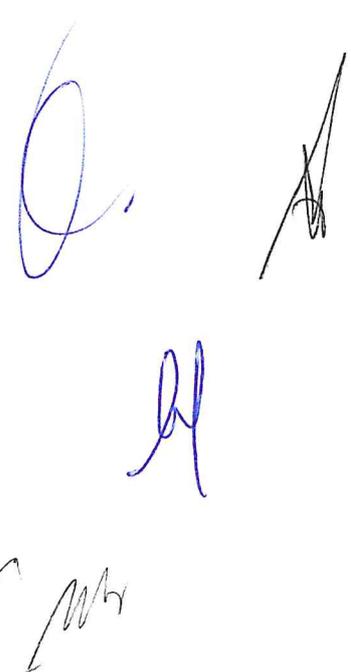

 	<p align="center">Attivazione percorsi assistenziali in modalità di Televisita e Telesalute per pazienti affetti da patologie croniche</p>	<p align="center">Rev. 00</p>
<p align="center">REGIONE PUGLIA</p> <p align="center">AZIENDA OSPEDALIERO- UNIVERSITARIA CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI</p>	<p align="center">COPIA CONTROLLATA: <input checked="" type="checkbox"/> SI n.° 1 <input type="checkbox"/> No</p>	<p align="center">Pag 8 di 15</p>

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

1. http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_publicazioni_2129_allegato.pdf);
2. Rapporto ISS COVID-19 n.12/2020 “indicazioni ad interim per servizi assistenziali di telemedicina durante l’emergenza sanitaria COVID-19”

4. TERMINI E DEFINIZIONI

ABBREVIAZIONE	DESCRIZIONE
PA	Procedura Aziendale
PO	Procedura Operativa
UGR	Unità di Gestione del Rischio Clinico
UO/UU.OO.	Unità Operativa/Unità Operative



	<p align="center">Attivazione percorsi assistenziali in modalità di Televisita e Telesalute per pazienti affetti da patologie croniche</p>	<p align="center">Rev. 00</p>
<p align="center">REGIONE PUGLIA</p> <p align="center">AZIENDA OSPEDALIERO- UNIVERSITARIA CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI</p>	<p align="center">COPIA CONTROLLATA: <input checked="" type="checkbox"/> SI n.° 1 <input type="checkbox"/> No</p>	<p align="center">Pag 9 di 15</p>

5. ATTIVITÀ OPERATIVA

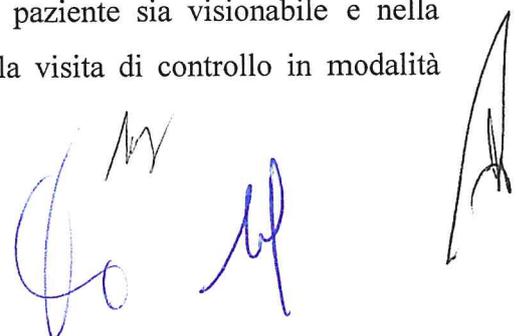
Il medico in occasione di una prima visita di paziente affetto da patologia cronica presso le strutture Aziendali, provvederà –come di norma- ad acquisire tutti gli elementi clinico-anamnestici e a valutare l’eleggibilità clinica al servizio di Televisita/Telesalute unitamente alla presenza delle condizioni materiali e tecniche di realizzazione dello stesso. Il paziente, laddove lo consenta e/o in presenza di condizioni che escludano la possibilità di gestione autonoma del supporto informatico, potrà essere supportato da care-giver nella gestione della comunicazione.

In fase emergenziale il paziente affetto da patologia cronica, già in cura e noto presso uno degli ambulatori specialistici presenti all’interno dell’Azienda, sarà contattato telefonicamente per effettuare, in prima istanza, un colloquio telefonico rivolto alla verifica delle condizioni di cui al paragrafo precedente. Laddove il colloquio telefonico abbia accertato l’impossibilità di usufruire del servizio di Televisita/Telesalute, sarà necessario programmare una visita in presenza garantendo il rispetto delle norme di prevenzione del contagio in ordine alle direttive ministeriali vigenti.

I pazienti eleggibili al servizio di Televisita/Telesalute sono in prima istanza sottoposti ad una accurata raccolta di dati inerenti lo stato di salute vigente (sintomatologia e raccolta anamnestico-farmacologica).

Gli esami laboratoristico-strumentali eseguiti, necessari al monitoraggio dello stato di salute, dovranno essere nella disponibilità del medico; laddove tali esami siano stati eseguiti presso strutture non afferenti alla Azienda Policlinico non valutabili dal Medico di riferimento, dovranno essere inoltrati telematicamente eventualmente reperibili nel fascicolo sanitario elettronico regionale.

Qualora l’invio di tali referti non sia possibile, si renderà necessaria l’esecuzione di una visita in presenza. Nel caso in cui tutta la documentazione relativa al paziente sia visionabile e nella disponibilità del medico si procederà alla programmazione della visita di controllo in modalità telematica.



 	<p align="center">Attivazione percorsi assistenziali in modalità di Televisita e Telesalute per pazienti affetti da patologie croniche</p>	<p align="center">Rev. 00</p>
<p align="center">REGIONE PUGLIA</p> <p align="center">AZIENDA OSPEDALIERO- UNIVERSITARIA</p> <p align="center">CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI</p>	<p align="center">COPIA CONTROLLATA: <input checked="" type="checkbox"/> SI n.° 1 <input type="checkbox"/> No</p>	<p align="center">Pag 10 di 15</p>

Il medico incaricato procederà alla compilazione di una impegnativa dematerializzata (**e-prescription**) ed alla prenotazione della prestazione sulla relativa agenda sia per le visite in presenza che per quelle espletabili in servizio di Televisita/Telesalute, garantendo un lasso temporale adeguato sia per l'eventuale invio di documentazione sanitaria integrativa necessaria all'espletamento della visita, sia per l'eventuale trasmissione della ricevuta di avvenuto pagamento della prestazione ed acquisisce obbligatoriamente l'indirizzo email del paziente e/o del caregiver.

I dati della prenotazione (data, ora e e-mail) vengono trasmessi tramite Web service al sistema di Telesalute.

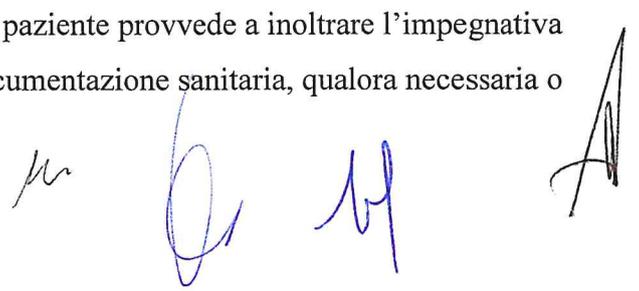
Preliminarmente al controllo in Televisita/Telesalute il paziente dovrà essere fornito:

- Delle credenziali di accesso al portale dedicato;
- Delle impegnative relative (servizio di Televisita/Telesalute ed eventuali ulteriori esami da eseguire);
- Documento informativo circa rischi e benefici del consulto telematico.
- Deve essere fornita al paziente, al parente o al caregiver una specifica informativa sul trattamento dei dati personali (ai sensi dell'Art. 13 del GDPR) con la quale si descrive dettagliatamente come saranno trattati i dati personali nella Televisita.

Il medico referente avrà il compito di integrare tutta la documentazione relativa al colloquio telefonico eseguito in funzione della successiva visita da espletare.

Per l'espletamento del servizio di Telesalute la piattaforma informatica aziendale dedicata al servizio di Telesalute invierà automaticamente una email al paziente, contenente le indicazioni per partecipare alla Televisita (in genere un link che automaticamente collega il paziente al sistema di Telesalute) e ricorderà, con la stessa modalità (invio di email) l'appuntamento al paziente con preavviso di 1 ora rispetto all'appuntamento.

Il giorno prefissato per l'espletamento del consulto il paziente provvede a inoltrare l'impegnativa con relativo pagamento ticket, ed eventuale ulteriore documentazione sanitaria, qualora necessaria o



 	<p align="center">Attivazione percorsi assistenziali in modalità di Televisita e Telesalute per pazienti affetti da patologie croniche</p>	<p align="center">Rev. 00</p>
<p align="center">REGIONE PUGLIA</p> <p align="center">AZIENDA OSPEDALIERO- UNIVERSITARIA</p> <p align="center">CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI</p>	<p align="center">COPIA CONTROLLATA: <input checked="" type="checkbox"/> SI n.° 1 <input type="checkbox"/> No</p>	<p align="center">Pag 11 di 15</p>

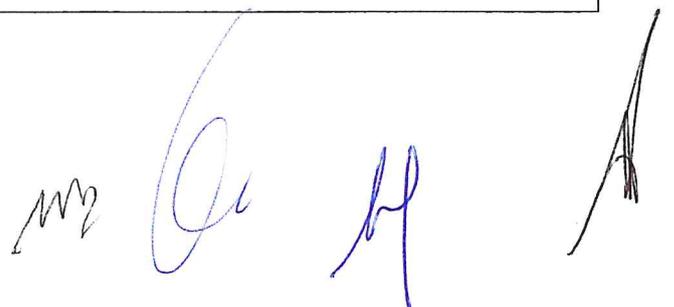
non precedentemente fornita, attraverso piattaforma dedicata, alla cui ricezione il medico fa corrispondere l'inizio della prestazione previa esibizione documento di riconoscimento del paziente.

Durante il collegamento audio-video della Televisita/Telesalute il medico specialista, tramite la piattaforma Aziendale, interagirà con il sistema di **Refertazione Galileo** (integrato nella piattaforma), potendo così accedere a tutto il Dossier Sanitario Elettronico (DSE) attualmente in uso.

A termine della prestazione, il medico redige il referto, lo firma digitalmente e, oltre a memorizzarlo presso il DSE di Galileo, **lo invia alla casella di posta del paziente** con previsto utilizzo di una password necessaria per cifrare e proteggere il documento stesso. Inoltre sarà possibile inserirlo nel Fascicolo Sanitario Elettronico integrato nella piattaforma gestionale, anche in ordine alla tracciabilità ed al rimborso economico della prestazione eseguita.

L'esperienza maturata nella attuale fase emergenziale può essere utilmente impiegata per inserire stabilmente la Televisita tra le prestazioni erogabili. Pertanto, compatibilmente con le peculiarità delle singole discipline, le UUOO potranno prevedere una periodica alternanza di viste in presenza e di Televisite, fatti salvi la verifica dei criteri di applicabilità della prestazione in remoto.

È disponibile sulla pagina Intranet Aziendale il tutorial relativo all'utilizzo della piattaforma dedicata alla Televisita/Telesalute.



 	<p align="center">Attivazione percorsi assistenziali in modalità di Televisita e Telesalute per pazienti affetti da patologie croniche</p>	<p align="center">Rev. 00</p>
<p align="center">REGIONE PUGLIA</p> <p align="center">AZIENDA OSPEDALIERO- UNIVERSITARIA</p> <p align="center">CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI</p>	<p align="center">COPIA CONTROLLATA: <input checked="" type="checkbox"/> SI n.° 1 <input type="checkbox"/> No</p>	<p align="center">Pag 12 di 15</p>

6. PRIVACY

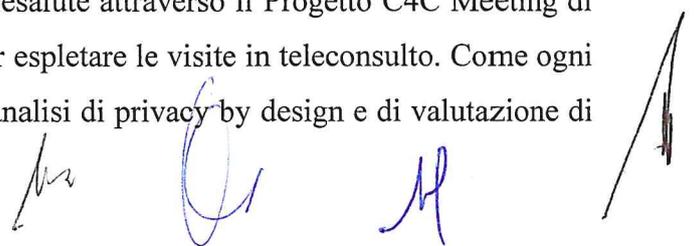
L'erogazione dei servizi di Telesalute, mediante l'utilizzo di dispositivi tecnologici, potrebbe esporre i dati personali ed i diritti e le libertà dell'individuo ad un livello di rischio medio/alto ragion per cui è necessario che vengano rispettate le prescrizioni previste dalla normativa vigente in tema di protezione dei dati personali.

Come prescritto dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali prima dell'utilizzo di tali modalità e strumenti il cittadino/assistito deve essere informato, per cui è obbligatoria l' informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'Art. 13 del GDPR.

Per espletare un servizio di Telesalute è possibile utilizzare diverse metodologie nelle quali durante la trasmissione dei dati e la "visita in remoto" devono essere adottate le misure di sicurezza prescritte dall'Art. 32 del GDPR al fine di proteggere i dati personali.

L'attività di Televisita potrebbe essere considerata una estensione delle attività di diagnosi, assistenza e terapia sanitaria e sociale (Art. 9 par. 2 lettera H) per le quali il consenso non è obbligatorio. Tuttavia, l'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali il 7 marzo 2019 con il DOCWEB n° 9091942 ha specificato che per l'utilizzo di APP e di sistemi di Telemedicina il presupposto di liceità è dato proprio dal consenso. Ai sensi dell'Art. 7 del GDPR: *"Il titolare del trattamento deve essere in grado di dimostrare che l'interessato ha prestato il proprio consenso al trattamento dei propri dati personali"*. Inoltre, il considerando 42 del GDPR afferma che: *"Laddove il trattamento si basi sul consenso dell'interessato, il titolare del trattamento dovrebbe essere in grado di dimostrare che l'interessato ha dato il consenso al trattamento."*

La soluzione più sicura per la tutela dei dati personali si ottiene attraverso l'utilizzo di software gestionali aziendali sui quali certamente sono stati già adottate le adeguate misure di sicurezza, consentendo all'assistito di accedere con le proprie credenziali. L'Azienda è provvista del gestionale che consente la gestione della visita in Telesalute attraverso il Progetto C4C Meeting di proprietà del Policlinico di Bari, progettato ad hoc per espletare le visite in teleconsulto. Come ogni nuova implementazione è obbligatorio effettuare un'analisi di privacy by design e di valutazione di



	<p align="center">Attivazione percorsi assistenziali in modalità di Televisita e Telesalute per pazienti affetti da patologie croniche</p>	<p align="center">Rev. 00</p>
<p align="center">REGIONE PUGLIA</p> <p align="center">AZIENDA OSPEDALIERO- UNIVERSITARIA</p> <p align="center">CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI</p>	<p align="center">COPIA CONTROLLATA: <input checked="" type="checkbox"/> SI n.° 1 <input type="checkbox"/> No</p>	<p align="center">Pag 13 di 15</p>

impatto sui diritti e le libertà degli individui, da confrontare col responsabile privacy della Dedalus SPA, fornitore del software C4C Meeting.

Laddove l'assistito dovesse recarsi almeno una volta presso l'ambulatorio, è obbligatorio acquisire il consenso per l'utilizzo della propria email (utilizzando il modello di consenso aziendale). È vietato: l'utilizzo di email non istituzionali, l'utilizzo di storage on line (google drive, one drive, wetransfer, ecc.), l'utilizzo della messaggistica istantanea, una deroga è consentita all'utilizzo dei sistemi di videoconferenza, in quanto il cittadino accetta, preliminarmente, le condizioni del servizio.

La tempestiva attuazione di un servizio di Telesalute, permettendo la gestione da remoto del paziente con il contestuale rispetto del distanziamento sociale e garantendo in sicurezza il diritto alla salute, risulta necessaria anche alla luce del particolare momento storico.

Pertanto, in emergenza da coronavirus è evidente che la gestione dei dati sulla salute dei cittadini e la garanzia della riservatezza personale deve essere contemperata con altri diritti fondamentali quali la sicurezza pubblica e i motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica, quali la protezione da gravi minacce per la salute a carattere transfrontaliero e la garanzia di parametri elevati di qualità e sicurezza dell'assistenza sanitaria.



	<p align="center">Attivazione percorsi assistenziali in modalità di Televisita e Telesalute per pazienti affetti da patologie croniche</p>	<p align="center">Rev. 00</p>
<p align="center">REGIONE PUGLIA</p> <p align="center">AZIENDA OSPEDALIERO- UNIVERSITARIA CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI</p>	<p align="center">COPIA CONTROLLATA: <input checked="" type="checkbox"/> SI n.° 1 <input type="checkbox"/> No</p>	<p align="center">Pag 14 di 15</p>

7.VERIFICA DEI PROCESSI E DELLE PRESTAZIONI

I processi devono essere verificati a cadenza annuale dai responsabili delle UU.OO. che hanno avuto un ruolo nel processo e dalla UQA per quanto concerne i documenti che interessano tutta l'AOU.. I documenti dovranno essere sottoposti a revisione almeno ogni 12 mesi e comunque ogni qualvolta una modifica/integrazione organizzativa, gestionale o normativa lo richieda. Ogni documento revisionato abroga automaticamente la versione precedente del documento stesso.

Indicatore di Processo	Valore Limite	Valore Atteso
% pazienti cronici che accedono al servizio di Telesalute/ Totale dei pazienti cronici afferenti all'Azienda	30-40%	80%

8.AZIONI DI MIGLIORAMENTO

1. Dotazione di piattaforma informatizzata Aziendale dedicata;
2. Formazione del personale coinvolto nel processo.

9.IDENTIFICAZIONE, EMISSIONE E ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

9.1 Identificazione ed emissione

L'identificazione e l'emissione della procedura aziendale saranno a carico del UQA.

9.2 Archiviazione

L'archiviazione e la conservazione del Processo sarà a cura della Segreteria degli Atti Amministrativi



 	<p align="center">Attivazione percorsi assistenziali in modalità di Televisita e Telesalute per pazienti affetti da patologie croniche</p>	<p align="center">Rev. 00</p>
<p align="center">REGIONE PUGLIA</p> <p align="center">AZIENDA OSPEDALIERO- UNIVERSITARIA CONSORZIALE POLICLINICO DI BARI</p>	<p align="center">COPIA CONTROLLATA: <input checked="" type="checkbox"/> SI n.° 1 <input type="checkbox"/> No</p>	<p align="center">Pag 15 di 15</p>

GRUPPO DI LAVORO

Dott.ssa M. Carlucci	Direttore Sanitario
Dott. M. Marra	Direzione Sanitaria
Prof. F. Giorgino	U.O.C Endocrinologia
Prof. L. Laviola	U.O.C Endocrinologia
Prof. A. Bertolino	U.O.C Psichiatria
Dott. P. Selvaggi	U.O.C Psichiatria
Dott. E D'Ambrosio	U.O.C Psichiatria
Prof. A. Dell'Erba	U.O.S.I Gestione Rischio Clinico
Dott.ssa F. Zotti	U.O.S.I Gestione Rischio Clinico
Dot.ssa S. Corradi	U.O.C Medicina Legale (Specialista in Formazione)
Dott.ssa M. Silvestre	U.O.C Medicina Legale (Specialista in Formazione)
Dott.ssa F. Misceo	U.O.C Medicina Legale (Specialista in Formazione)
Ing. N. Serrone	U. Informatico
Dott. G. Lucatorto	U. Protezione Dati Personali

