



# **Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate**

## **Sistemi Informativi**

### **Procedura per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni**

-

### **Piano di informatizzazione**



## INDICE

1.	Scopo del documento .....	3
2.	I Sistemi Informativi Aziendali .....	3
2.1.	Sistemi Informativi Sanitari .....	4
2.2.	Sistemi Informativi Amministrativi .....	5
2.3.	Infrastruttura tecnologica e Sistemi di Comunicazione.....	6
3.	Il Sistema documentale aziendale .....	6
3.1.	La Classificazione dei documenti.....	7
3.2.	L'assegnazione di documenti .....	8
3.3.	Il Piano di Fascicolazione .....	8
3.4.	La gestione dei "workflow" .....	8
4.	Il Piano di Informatizzazione delle richieste di istanza .....	9
4.1.	Richiesta di accesso ai Documenti Amministrativi .....	10
4.2.	Richiesta di Documentazione Clinica.....	11
4.3.	Segnalazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico URP.....	11
5.	Il sistema di monitoraggio delle istanze .....	12
6.	Modalità di inoltro richiesta da parte del cittadino.....	12
7.	Il sistema di autenticazione SPID .....	13
8.	I tempi di realizzazione del progetto .....	14



## **1 Scopo del documento**

Il documento intende presentare il progetto di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni provenienti dall'utenza dell'Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate. Tale progetto si colloca in una più ampia iniziativa progettuale il cui obiettivo è quello di de-materializzare gradualmente la documentazione amministrativa aziendale ed avviare la gestione informatizzata dei flussi di lavoro. I servizi rivolti ai cittadini per facilitare la presentazione di istanze, per garantire la massima trasparenza in merito agli atti amministrativi ed ai processi di gestione delle pratiche rappresentano, pertanto, una parte dei servizi informativi che verranno resi disponibili per la completa gestione documentale.

## **2 I Sistemi Informativi Aziendali**

L'Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate, nell'ultimo decennio, ha investito in modo sistematico e continuo nello sviluppo e progressiva evoluzione dei propri Sistemi Informativi. I Sistemi Informativi sono sempre stati considerati una risorsa strategica necessaria alla semplificazione e razionalizzazione dei processi produttivi interni ed alla digitalizzazione delle informazioni cliniche con conseguente condivisione tra gli operatori sanitari nell'ambito dei processi di diagnosi e cura.

Adeguati investimenti sono stati effettuati anche nel settore amministrativo con particolare riferimento alla automazione dei sistemi di gestione logistico-contabile, dei sistemi di gestione delle risorse umane, del controllo di gestione e, da ultimo, dell'organizzazione dei documenti e dei processi di gestione delle pratiche amministrative.

Più recentemente, sono stati rivolti significativi investimenti all'area dell'accoglienza finalizzati ad ottimizzare il percorso dei pazienti all'interno delle strutture ospedaliere ed ambulatoriali, ad offrire servizi automatici per prenotare prestazioni ambulatoriali, per pagare i ticket sanitari e per il ritiro dei referti clinici e per semplificare le procedure di accesso ai servizi attraverso informative e procedure pubblicate sul sito istituzionale dell'Azienda Ospedaliera.



## 2.1 Sistemi Informativi Sanitari

Nell'area sanitaria molte sono state le iniziative ed i progetti che negli ultimi anni hanno contribuito a fornire un forte impulso alla digitalizzazione dei documenti clinici e all'utilizzo di tecnologie informatiche evolute per il miglioramento dei processi di diagnosi e cura; le più significative vengono sinteticamente descritte di seguito:

- ✓ partecipazione attiva dell'Azienda Ospedaliera al progetto Carta Regionale dei Servizi – Sistema Informativo Socio Sanitario (CRS-SISS) della Regione Lombardia che consente oggi ai cittadini lombardi l'accesso integrato ai servizi regionali e la condivisione delle informazioni sanitarie con tutte le strutture del territorio (Medici di Base/Pediatri, ASL, Reti di Patologia, ecc.). Nell'ambito di tale progetto sono stati digitalizzati e resi disponibili in formato elettronico a medici specialisti e cittadini tutti i documenti clinici prodotti durante lo svolgimento della attività ospedaliera;
- ✓ digitalizzazione completa dei servizi di Radiologia Diagnostica attraverso l'implementazione di un moderno ed evoluto sistema RIS/PACS che ha consentito la automazione dei processi per l'esecuzione degli esami radiologici, la totale digitalizzazione dei referti e delle immagini diagnostiche con successiva estensione all'area cardiologica, endoscopica e ginecologica;
- ✓ completa digitalizzazione della Cartella Clinica Ospedaliera, con totale sostituzione della cartella clinica cartacea, per garantire una maggiore chiarezza, trasparenza e condivisione delle informazioni cliniche durante il percorso di diagnosi e cura ospedaliera. I dati relativi all'inquadramento clinico ed ai bisogni assistenziali di ciascun paziente, al diario medico ed infermieristico, le funzionalità per inoltrare richieste di esami strumentali con accesso automatico ai relativi referti, il processo di prescrizione, validazione, preparazione e somministrazione delle farmacoterapie, la pianificazione e rilevazione dei parametri vitali e di molteplici scale di valutazione sono stati interAMENTE digitalizzati con contestuale eliminazione della corrispondente documentazione cartacea. La Cartella Clinica Elettronica è utilizzata oggi da 500 medici ed oltre 1.500 infermieri che operano quotidianamente nei Presidi Ospedalieri di Vimercate, Desio e Seregno.
- ✓ servizi innovativi di accoglienza agli utenti ambulatoriali che consentono ai cittadini di accedere alle strutture ospedaliere ed ambulatoriali in modo semplificato ed organizzato; possibilità di usufruire dei servizi di prenotazione di prestazioni ambulatoriali, pagamento



# Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate

---

ticket sanitari e ritiro referto clinici direttamente attraverso la rete Internet o tramite l'accesso a sportelli automatici che operano presso il Presidio Ospedaliero di Vimercate e di Desio 24 ore su 24 per 7 giorni alla settimana.

La realizzazione effettiva di questi progetti, in aggiunta a molti altri analogamente significativi, ha consentito all'Azienda Ospedaliera di raggiungere un significativo livello di digitalizzazione dei processi di area clinica. Tale livello di automazione è stato formalmente riconosciuto dalla School of Management del Politecnico di Milano che nel 2012 ha assegnato alla Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate il Premio Innovazione per la implementazione della Cartella Clinica Elettronica. Più recentemente, nel mese di Ottobre 2014, l'Istituto Internazionale Himms Europe ha formalmente assegnato all'Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate il riconoscimento Emram Stage 6 riconoscendola come una delle 50 strutture ospedaliere più digitalizzate d'Europa di cui solo 3 italiane.

## **2.2 Sistemi Informativi Amministrativi**

Relativamente all'area amministrativa, i Sistemi Informativi sono stati utilmente impiegati per garantire la semplificazione e velocizzazione dei processi interni e per la progressiva de-materializzazione dei principali documenti cartacei amministrativi. L'Azienda Ospedaliera dispone di un sistema per la gestione logistica contabile integrato che garantisce la sicurezza e univocità delle registrazioni e la piena quadratura tra Contabilità Generale e Contabilità Analitica. Tale sistema rappresenta a tutti gli effetti una evoluta soluzione di Enterprise Resource Planning (ERP) integrato che permette la gestione strutturata di tutti i processi contabili.

Recentemente, in aggiunta alle principali funzionalità gestionali già disponibili, sono state introdotte nuove funzionalità applicative per la completa ed automatica gestione della fatturazione elettronica attiva e passiva secondo i requisiti del progetto nazionale FatturaPA. In particolare, la de-materializzazione delle fatture passive consente di rendere più efficace e rapido il processo di quadratura contabile e di liquidazione da parte delle singole Strutture Amministrative con conseguente razionalizzazione dei relativi iter-organizzativi.

Sono state, inoltre, introdotte funzionalità per la gestione degli ordinativi di spesa in formato elettronico con firma digitale e inoltro automatico ai fornitori attraverso l'utilizzo di Posta Elettronica Certificata PEC.



Tutti gli adempimenti relativi alla trasparenza con particolare riferimento alla gestione dei contratti e dei relativi ordini sono compiutamente soddisfatti dal sistema e dall'organizzazione aziendale.

Relativamente all'area delle Risorse Umane, l'Azienda Ospedaliera dispone di un sistema applicativo dedicato e pienamente integrato con il sistema contabile che consente la gestione completa ed automatizzata degli aspetti giuridici, economici e della rilevazione delle presenze dei dipendenti. I principali "flussi di lavoro" sono stati completamente de-materializzati permettendo di semplificare le attività per la consegna delle buste paga ai dipendenti, per l'autorizzazione dei principali giustificativi di assenza, per l'autorizzazione degli straordinari e per la gestione dei crediti formativi.

## **2.3 Infrastruttura tecnologica e Sistemi di Comunicazione**

Per supportare il livello di digitalizzazione raggiunto sia nell'area clinica che nell'area amministrativa è stato necessario provvedere alla progettazione ed implementazione di una adeguata infrastruttura tecnologica e di comunicazione.

Il data center dell'Azienda Ospedaliera e l'infrastruttura di rete dati consente di raggiungere un livello di affidabilità dei sistemi e di continuità operativa dei servizi adeguata alle attuali esigenze degli utilizzatori.

L'infrastruttura di comunicazione ed in particolare l'utilizzo delle tecnologie Voice Over IP (VOIP) consente la piena integrazione dei servizi voce e dati e rappresenta una importante leva per una maggiore e più proficua collaborazione tra le diverse professionalità esistenti.

Infine, l'infrastruttura di rete wi-fi, disponibile capillarmente nei principali presidi ospedalieri, offre a tutti i medici ed infermieri di accedere ai servizi applicativi di area clinica in totale mobilità e di usufruire delle informazioni necessarie direttamente al letto del paziente in tempo reale.

## **3 Il Sistema documentale aziendale**

L'Azienda Ospedaliera, considerata la necessità di disporre di un sistema documentale informatizzato per classificare i singoli documenti, organizzare le pratiche amministrative, individuare in modo chiaro i responsabili dei procedimenti e monitorare lo stato di avanzamento dei processi amministrativi, ha deciso di non dotarsi di un sistema applicativo industriale, che



comunque sarebbe stato necessario adattare alle esigenze aziendali con relativi costi e tempi di implementazione ma, piuttosto, di realizzare in autonomia il proprio sistema di gestione documentale, basato interamente su tecnologie “opensource” con la possibilità di intervenire direttamente sulla parametrizzazione e personalizzazione delle funzionalità principali.

La conoscenza tecnica approfondita del sistema e la possibilità di intervenire tempestivamente e puntualmente per soddisfare le molteplici e frequenti necessità organizzative manifestate dalle Strutture Amministrative e dalla Direzione Strategica costituisce elemento fondamentale per il successo del progetto.

Tale impostazione strategica è stata perseguita nel corso dell’ultimo biennio ed ha consentito ad oggi di disporre di un sistema di Protocollo Informatico Aziendale pienamente aderente ai requisiti normativi vigenti e corrispondente alle necessità organizzative interne. Inoltre, è stato già possibile implementare un sistema di Gestione Documentale adeguatamente strutturato ed organizzato per ospitare i documenti amministrativi aziendali in modo ordinato e codificato. Per lo sviluppo dei sistemi di Protocollo Informatico e Gestione Documentale sono state adottate tecnologie “opensource” diffuse ed utilizzate a livello internazionale e sono state sviluppate molteplici personalizzazioni attraverso il ricorso alle professionalità informatiche disponibili in Azienda.

Il sistema di Protocollo Informatico implementa la registrazione di tutta la corrispondenza in entrata ed in uscita con la possibilità di classificare ciascun singolo documento e di assegnarlo ai destinatari per competenza e per conoscenza. Il sistema di Gestione Documentale consente di organizzare i documenti in fascicoli logici codificati, di definire le politiche degli accessi ai fascicoli ed ai singoli documenti e di avviare e monitorare i “workflow” operativi.

### **3.1. La Classificazione dei documenti**

Tutti i documenti ricevuti o prodotti dall’Azienda Ospedaliera nelle diverse modalità e supporti consentiti, siano essi soggetti a registrazione di protocollo o ad altra forma di registrazione elettronica, vengono classificati in base allo specifico Titolario di Classificazione adottato dall’Azienda Ospedaliera sulla base delle Linee Guida emesse da Regione Lombardia.



## **3.2. L'assegnazione di documenti**

I documenti in entrata, una volta protocollati e classificati secondo la codifica aziendale adottata, vengono assegnati alla Struttura Amministrativa competente che si farà carico di prendere in carico il documento, eventualmente associarlo ad un Fascicolo e avviare ogni azione necessaria per il positivo espletamento della pratica corrispondente. L'Ufficio destinatario provvede, pertanto, alla lavorazione della pratica amministrativa e governa l'accesso ai fascicoli e documenti di propria competenza da parte di collaboratori incaricati ovvero di altri uffici coinvolti nella medesima procedura amministrativa.

Ciascun singolo documento viene assegnato “per competenza” ad un unico Ufficio e “per conoscenza” a più di un Ufficio sulla base delle necessità riscontrate.

## **3.3. Il Piano di Fascicolazione**

L'Azienda Ospedaliera ha definito un Piano di Fascicolazione strutturato che garantisca la coerente organizzazione dei singoli documenti in strutture logiche che facilitino la definizione di una pratica amministrativa completa ed integra. Ciascuna Struttura Organizzativa può operare autonomamente sui Fascicoli assegnati a se stessa e può chiedere l'apertura di nuovi Fascicoli alla Struttura Organizzativa Affari Generali che garantisce la coerenza strategica del patrimonio informativo amministrativo e la organizzazione strutturata dei Fascicoli e dei documenti contenuti.

## **3.4. La gestione dei “workflow”**

Il sistema di Gestione Documentale sviluppato e configurato in totale autonomia dalla Struttura Sistemi Informativi dell'Azienda Ospedaliera dispone di un generatore di “workflow” strutturato che può essere utile utilizzato per la semplificazione dei processi interni, per la automazione delle procedure amministrative e lo snellimento dei flussi documentali.

L'Azienda Ospedaliera ha definito alcuni “workflow” che sono stati implementati sul sistema e sono in fase di diffusione a tutti gli utilizzatori. Tali semplici “workflow” consentono di avviare la fase della cooperazione tra Strutture Organizzative distinte nell'ambito di regole e procedure condivise e concordate. Lo scopo principale dell'utilizzo dei “workflow” documentali è quello di istituire delle procedure amministrative codificate che permettano di definire le responsabilità



individuali per ciascuna azione, di verificare lo stato di avanzamento della lavorazione di ciascuna pratica, il rispetto delle tempistiche previste ed il monitoraggio costante dell'avanzamento dei processi.

Tale modalità attuativa facilita la promozione all'interno dell'organizzazione dello sviluppo e pianificazione delle attività interne in modalità codificata, condivisa ed organizzata con registrazione di ciascuna singola azione e individuazione delle relative responsabilità al fine di rendere più efficiente l'organizzazione nel suo complesso e disporre di dati strutturati per l'analisi delle criticità ed il miglioramento continuo.

## **4 Il Piano di Informatizzazione delle richieste di istanza**

L'Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate, nell'ambito del più ampio progetto per la gestione strutturata della documentazione amministrativa e per l'automazione graduale dei principali processi interni, ha previsto anche la realizzazione delle attività tecniche ed organizzative necessarie a soddisfare gli adempimenti di cui all'art.24, comma 3bis del Decreto Legge 90/2014. Tale normativa richiede che le pubbliche amministrazioni rendano disponibili dei servizi applicativi digitali attraverso i quali i cittadini possano presentare istanze, dichiarazioni e segnalazioni online tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID). I servizi applicativi devono consentire al cittadino in totale autonomia ed in tempo reale il tracciamento completo della pratica con l'indicazione delle diverse fasi di lavorazione, a partire dall'assegnazione del Responsabile del Procedimento fino al completa memento e chiusura della richiesta.

Il sistema documentale, attualmente in fase di applicazione e diffusione in Azienda, consente di gestire dei "flussi di lavoro" strutturati o "workflow" per facilitare la gestione organizzata delle pratiche amministrative, per avere la totale tracciabilità dei percorsi e per monitorare i tempi procedurali. L'avvio di un "flusso di lavoro" strutturato consente ai diversi uffici coinvolti nel trattamento della pratica di collaborare attivamente, ognuno nel proprio ruolo e con le proprie responsabilità, per garantire il corretto e tempestivo completamento della pratica.

Ciascun "flusso di lavoro" viene configurato direttamente dalla struttura aziendale dei Sistemi Informativi sul sistema di gestione documentale sulla base delle esigenze organizzative concordate dai diversi uffici ed approvate dalla Direzione aziendale.



Attraverso tale modalità operativa sono stati definiti e sono in fase di progressiva diffusione ed utilizzo una serie di “workflow” specifici, elencati e pubblicati nell’area dedicata alla “Amministrazione Trasparente” del sito istituzionale aziendale, la cui peculiarità consente di raggruppare nelle seguenti 3 macro tipologie:

- ✓ Richiesta di accesso ai Documenti Amministrativi;
- ✓ Richiesta di Documentazione Clinica (Cartella Clinica, Referti, Immagini, Certificati, etc);
- ✓ Segnalazione all’Ufficio Relazioni con il Pubblico URP.

Ciascuno dei “workflow” strutturati potrà essere personalizzato e configurato in totale autonomia da parte dell’Azienda Ospedaliera attraverso i servizi professionali erogati dalla struttura interna dei Sistemi Informativi senza alcun ricorso a fornitori esterni di applicazioni.

Tutte le fasi di ciascun “workflow” vengono gestite in modo strutturato e vengono tracciate dal sistema informativo aziendale per registrare in modo automatico e senza possibilità di variazioni da parte dell’utente le singole operazioni effettuate ed i relativi riferimenti temporali.

Il passaggio da una fase all’altra del processo costituisce un cambiamento di “stato” della pratica amministrativa e viene notificato in modo automatico al cittadino che ha inoltrato la richiesta. La modalità con cui le notifiche di cambiamento di stato vengono comunicate all’interessato vengono descritte in un paragrafo specifico.

Gli stati di avanzamento delle principali tipologie di “workflow” ed i relativi tempi di attuazione di ciascuna fase del processo, laddove applicabili, vengono definiti e descritti nell’apposito Regolamento già pubblicato sul sito istituzionale dell’Azienda Ospedaliera.

## **4.1. Richiesta di accesso ai Documenti Amministrativi**

Il “Workflow” relativo alla “Richiesta di accesso ai Documenti Amministrativi” viene avviato immediatamente, e comunque entro il primo giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta da parte dell’interessato. Di seguito vengono elencate le fasi principali del processo:

- ✓ Avvio del processo da parte della Struttura Affari Generali;
- ✓ Verifica formale della richiesta e conferma di accettazione;
- ✓ Assegnazione alla Struttura Amministrativa competente all’evasione della richiesta;
- ✓ Attribuzione e comunicazione dei tempi previsti per l’evasione della pratica;



- ✓ Predisposizione degli atti e documenti richiesti da parte della Struttura Amministrativa competente nei termini temporali previsti;
- ✓ Comunicazione di completamento di pratica e consegna della documentazione.

## **4.2. Richiesta di Documentazione Clinica**

Il “Workflow” relativo alla “Richiesta di Documentazione Clinica” viene avviato immediatamente, e comunque entro il primo giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta da parte dell’interessato.

Di seguito vengono elencate le fasi principali del processo:

- ✓ Avvio del processo da parte della Struttura Affari Generali;
- ✓ Assegnazione alla Direzione Medica del Presidio Ospedaliero coinvolto;
- ✓ Verifica formale della richiesta del consenso al trattamento e conferma di accettazione;
- ✓ Verifica dell’avvenuto pagamento della quota prevista dall’Amministrazione;
- ✓ Predisposizione e validazione dei documenti clinici da parte della Direzione Medica;
- ✓ Definizione della modalità di consegna (Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale, supporto cartaceo);
- ✓ Comunicazione di completamento di pratica e consegna della documentazione.

## **4.3. Segnalazione all’Ufficio Relazioni con il Pubblico URP**

Il “workflow” relativo alla “Segnalazione all’Ufficio Relazioni con il Pubblico” viene avviato immediatamente, e comunque entro il primo giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta da parte dell’interessato. Di seguito vengono elencate le fasi principali del processo:

- ✓ Avvio del processo da parte dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico URP;
- ✓ Verifica formale della richiesta e conferma di accettazione;
- ✓ Assegnazione alle diverse Strutture Organizzative (amministrative e sanitarie) direttamente coinvolte per la evasione della richiesta;
- ✓ Predisposizione della risposta da parte delle Strutture Organizzative con verifica dei termini temporali previsti;
- ✓ Verifica da parte dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico URP e riscontro al richiedente.



## 5 Il sistema di monitoraggio delle istanze

La gestione strutturata dei “workflow” consente all’Azienda Ospedaliera di verificare i tempi di espletamento delle procedure amministrative con particolare riferimento alle istanze promosse dai cittadini. L’applicazione sistematica dei “workflow” informatizzati, oltre a consentire la puntuale verifica dello stato di avanzamento di ciascuna pratica, produce anche una mole di dati significativa la cui analisi permette all’Azienda di monitorare l’efficacia dei propri servizi ed individuare eventuali aree di criticità presso le quali programmare azioni migliorative.

Il sistema di gestione documentale e di automazione dei “workflow” permette la notifica automatica dell’avanzamento della pratica direttamente al cittadino che ha inoltrato l’istanza. Ciascun cambiamento di stato verrà notificato in automatico ed in tempo reale al cittadino con messaggi informativi dettagliati che illustrano l’avanzamento della procedura. Inoltre, il cittadino potrà accedere ad una pagina Web specifica nella quale viene riportato lo stato della sua pratica con tutti i cambiamenti di stati registrati fino a quel momento e la previsione di completamento. Tra i principali stati che verranno segnalati saranno ricompresi almeno i seguenti:

- ✓ Inoltro della richiesta da parte del cittadino;
- ✓ Accettazione e presa in carico dell’istanza da parte dell’Amministrazione;
- ✓ Assegnazione alla Struttura Amministrativa responsabile dell’evasione della pratica;
- ✓ Stati di avanzamento specifici per ogni tipologia di “workflow”;
- ✓ Completamento e comunicazione dell’esito.

## 6 Modalità di inoltro richiesta da parte del cittadino

I cittadini possono presentare istanze, dichiarazioni e segnalazioni inoltrando la propria richiesta nelle seguenti modalità:

- Posta ordinaria all’Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate presso via Santi Cosma e Damiano 10, 20871 Vimercate;
- Posta elettronica ordinaria istituzionale
- Posta Elettronica Certificata PEC istituzionale
- Accesso alla sezione “Scrivi all’URP” del sito istituzionale [www.aodesiovimercate.it](http://www.aodesiovimercate.it)



All'atto della richiesta è necessario indicare un indirizzo di posta elettronica presso il quale si vuole ricevere la notifica degli avanzamenti della pratica ovvero il numero di telefono cellulare presso il quale si vogliono ricevere gli SMS. In assenza di tali informazioni non sarà possibile comunicare in automatico l'avanzamento della pratica.

## **7 Il sistema di autenticazione SPID**

I servizi di richiesta di istanza, segnalazione o informazione potranno essere inoltrati all'Azienda Ospedaliera anche attraverso specifici servizi online che richiederanno l'autenticazione informatica con l'utilizzo della Carta di Identità Elettronica e la Carta Nazionale dei Servizi.

L'Azienda Ospedaliera potrà consentire l'accesso ai servizi online che richiedono l'autenticazione con credenziali sicure anche con strumenti diversi dalla Carta di Identità Elettronica e la Carta Nazionale dei Servizi purché tali strumenti consentano l'individuazione certa del soggetto che richiede il servizio.

Con l'istituzione e la messa in esercizio del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), l'Azienda Ospedaliera consentirà l'accesso in rete ai propri servizi anche con tale sistema oltre che con Carta di Identità Elettronica e Carta Nazionale dei Servizi.

Il sistema SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni. Tale sistema consentirà all'Azienda Ospedaliera di offrire servizi online che richiedono l'identificazione certa del soggetto che accede e potrà, pertanto, tra l'altro, facilitare e semplificare la procedura di inoltro di istanze alla pubblica amministrazione.



## 8 I tempi di realizzazione del progetto

La presente tempistica è stata elaborata sulla base della normativa attualmente in vigore.

Fase1 – configurazione e perfezionamento dei principali “workflow” per ciascuna tipologia sul sistema di Gestione Documentale.

Fase2 – coinvolgimento delle Strutture Amministrative e formazione del personale coinvolto.

Fase3 – avvio progressivo della gestione digitale dei primi “workflow” in forma collaborativa.

Fase4 – sviluppo del sistema Web per il monitoraggio della pratica da parte dell’utente.

Fase5 – integrazione del sistema di presentazione delle istanze con il Sistema Pubblico per la gestione dell’Identità Digitale (SPID), previa attuazione delle normative di accreditamento.

