



**SERVIZIOSALUTE**

LA TUA SALUTE IN UN CLIC



**CARTA DEI SERVIZI**  
2023



**SERVIZIOSALUTE**  
LA TUA SALUTE IN UN CLIC

**Televisita**

**Teleconsulto**

**Teleassistenza**

**Teleprenotazione**

**Telerefertazione**

**Cartella Clinica Digitale**

**Piani Assistenziali Individuali**

**Telecontrollo**

**Monitoraggio Stato di Salute**

**Centro Servizi**

## **LA NOSTRA VISION**

SERVIZIO SALUTE utilizza le nuove tecnologie per fornire un servizio integrato, composto da app mobile, siti internet, intranet e smart device, che possa facilitare e rendere fluida la comunicazione tra cittadini e servizi sanitari, in particolare per i pazienti cronici, fragili e con difficoltà di spostamento dal proprio domicilio.

SERVIZIO SALUTE vuole essere un punto di riferimento nell'ecosistema sanità con un approccio innovativo in modo da considerare il paziente l'elemento centrale, il perno sul quale far convergere il massimo impegno da parte di tutti i professionisti in continuo aggiornamento professionale.

SERVIZIO SALUTE è una piattaforma di Telemedicina basata sull'utilizzo di tecnologie eHealth per sostenere e promuovere stili di vita salutari e gestire il trattamento e il monitoraggio delle patologie a più alto impatto socio-culturale.

Una rete di professionisti sanitari supportati dalla tecnologia, rappresenta il cuore di questo progetto innovativo per incentivare la prevenzione delle malattie e l'aderenza ai trattamenti farmacologici.

Il continuo consulto tra i diversi professionisti sanitari e l'utilizzo della strumentazione 4.0 permettono un controllo sull'andamento delle cronicità patologiche, assistendo il paziente attraverso la formulazione e l'attuazione di Piani Assistenziali Individuali (PAI).

Accedere a SERVIZIO SALUTE sarà come avere in casa un professionista sanitario sempre a disposizione, pronto a rispondere con la sua competenza ed esperienza a qualsiasi bisogno di salute, anche minimo, evitando eventuali "viaggi in ospedale" non necessari e permettendo all'assistito di rimanere nel suo ambiente familiare.

**Con SERVIZIO SALUTE  
Medici e Infermieri costruiscono insieme  
IL FUTURO  
dell'assistenza territoriale**



## LA NOSTRA MISSION

SERVIZIO SALUTE garantisce a tutti i cittadini percorsi di cura e di assistenza il più efficaci ed efficienti possibile e fornisce a tutti i professionisti sanitari lo strumento migliore per assicurare, aiutare e monitorare i propri assistiti.

Nell'utilizzo dei sistemi innovativi non si perde di vista l'importanza del contatto diretto tra paziente e professionista, il supporto tecnologico rappresenta uno strumento integrativo da utilizzare a vantaggio del sistema sanitario e non sostituisce la carezza di una mano e la profondità di uno sguardo.

L'evoluzione in atto della dinamica demografica, e il conseguente cambiamento dei bisogni di salute della popolazione, con una quota crescente di anziani e patologie croniche, rendono necessario un ridisegno strutturale ed organizzativo della rete dei servizi, soprattutto nell'ottica di rafforzare l'ambito territoriale di assistenza.

L'innovazione tecnologica può contribuire a una riorganizzazione dell'assistenza sanitaria, in particolare sostenendo lo spostamento del fulcro della stessa dall'ospedale al territorio, attraverso modelli assistenziali innovativi incentrati sul cittadino e facilitando l'accesso alle prestazioni sul territorio.

A tal proposito nell'ultimo periodo la pandemia ha definitivamente acceso il faro sull'urgenza di potenziare la sanità territoriale, finalizzata a:

- Prevenzione e screening;
- Continuità assistenziali;
- Dimissioni protette;
- Presa in cura personalizzata.

La Sanità è una delle sei missioni nelle quali il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) prevede massicci investimenti.

Per il PNRR, i sistemi di telemedicina rappresentano un mezzo per contribuire a ridurre gli attuali divari geografici e territoriali in termini sanitari grazie all'armonizzazione degli standard di cura offerti dalla tecnologia, garantendo una migliore "esperienza di cura" per gli assistiti e migliorando l'efficienza dei sistemi sanitari regionali.





SERVIZIO SALUTE rappresenta un elemento fondamentale per affrontare i principali temi che interessano il Servizio Sanitario Nazionale.

Obiettivo di questa innovazione digitale sarà fornire ai pazienti, anche a distanza, un servizio migliore grazie alla teleassistenza domiciliare, al telemonitoraggio tramite sensori e device personali, alla telemedicina e alla sanità digitale diminuendo i costi dovuti all'ospedalizzazione.

Coerentemente alle linee guida emanate dal Ministero della Salute, SERVIZIO SALUTE si propone di contribuire al raggiungimento dei seguenti obiettivi di sistema:

- Incrementare il numero di pazienti presi in carico a domicilio, quale obiettivo macro proposto dal PNRR, consentendo di raggiungere il valore soglia del 10% degli assistiti ultrasessantacinquenni;
- Garantire a tutta la popolazione lo stesso livello assistenziale e qualità delle cure erogate migliorando l'efficienza organizzativa anche in contesti geograficamente svantaggiati;
- Ridurre gli accessi impropri al pronto soccorso, l'ospedalizzazione e l'esposizione ai rischi legati ad essa;
- Permettere una dimissione protetta dalle strutture di ricovero potendo assicurare a domicilio la continuità di assistenza e cure di pari efficacia;
- Prendere in carico il paziente a domicilio, coordinandone la gestione con i servizi già presenti sul territorio e assicurando il costante monitoraggio di parametri clinici, al fine di ridurre il rischio d'insorgenza di complicazioni in persone a rischio o affette da patologie croniche;
- Fornire alla famiglia educazione terapeutica nel proprio contesto di vita, migliorando l'uso di risorse e di servizi, favorendo le attività di sorveglianza in ambito sanitario;
- Migliorare la qualità di vita percepita del paziente, delle famiglie e dei caregiver;
- Migliorare le transizioni tra setting grazie all'informatizzazione e all'interoperabilità dei sistemi.

SERVIZIO SALUTE è la piattaforma dedicata all'assistenza per la presa in carico del paziente, non incentrata sulla singola prestazione, ma sulla gestione dell'utente, rispettando la conformità ai percorsi clinico-assistenziali di riferimento.

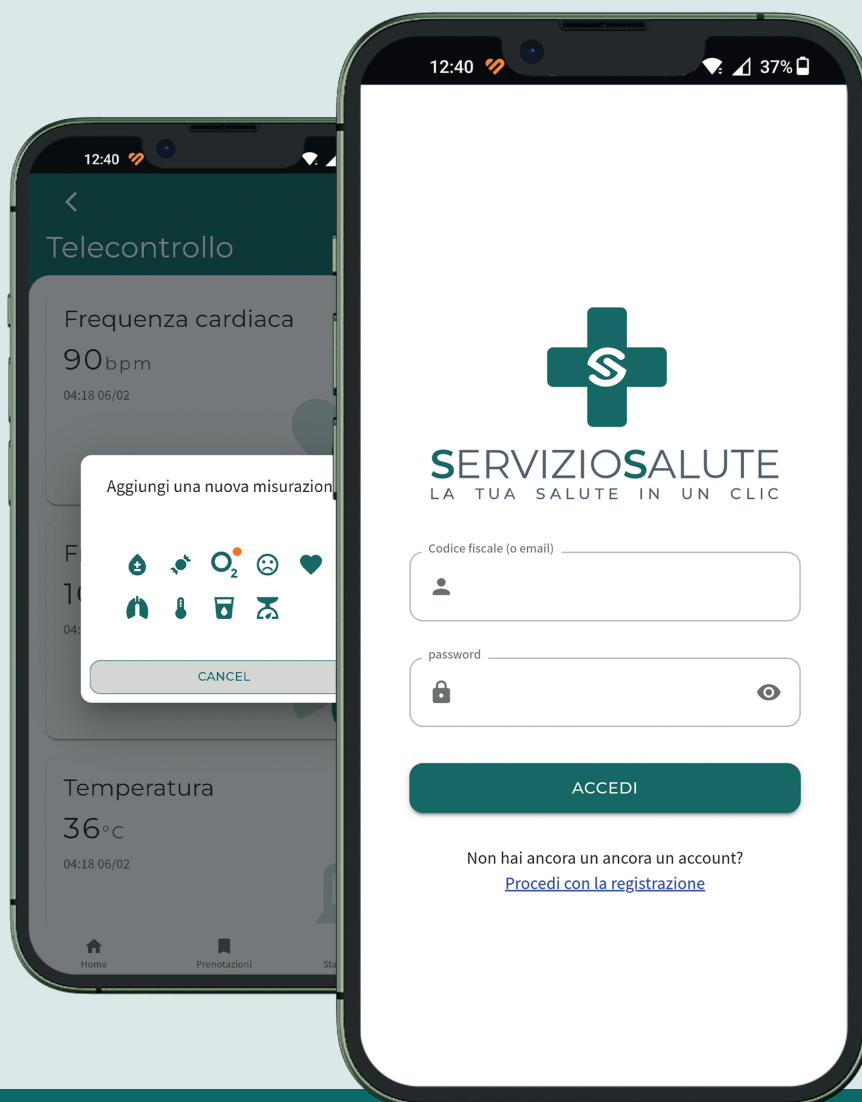
SERVIZIO SALUTE permette di creare una connessione da remoto tra i professionisti sanitari, caregiver e assistiti, attraverso il teleconsulto, televisita, teleassistenza, l'aderenza terapeutica, il controllo dei parametri biologici, l'automatismo dei processi e la trasparenza degli interventi.

SERVIZIO SALUTE promuove interventi atti a migliorare la rete territoriale supportata da un'adeguata informazione che permette di passare da un approccio passivo ad uno attivo nella gestione dei processi assistenziali. Attraverso questa nuova modalità di erogare servizi sanitari, il paziente diventa protagonista del suo percorso di cura, interagendo in modo quotidiano con gli operatori sanitari coinvolti.

SERVIZIO SALUTE è monitorata da un Centro Servizi composto da diverse figure professionali che permettono di soddisfare e rispondere ai bisogni, anche più complessi, del territorio in termini di efficacia ed efficienza.

I professionisti coinvolti sono rappresentati dai Care Manager, Case Manager, Coordinatori Infermieristici, Medici specialistici e Tecnici Informatici.

SERVIZIO SALUTE si integra in modalità bidirezionale con i Fascicoli Sanitari Regionali.



**PIATTAFORMA TECNOLOGICA**



L'attivazione del “percorso di SERVIZIO SALUTE” avviene:

Dal Setting territoriale: da tutti gli attori dell'assistenza territoriale (Medico, Infermiere, altri professionisti sanitari, farmacie, laboratori e altri Servizi integrativi territoriali) che individuano e propongono il paziente per il quale l'utilizzo di strumenti di telemedicina sia adeguato e utile all'integrazione delle cure domiciliari, e lo fanno in modo diretto oppure, qualora necessario, previa valutazione in sé dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) rappresentata da Infermieri e Medici in collegamento con il Centro Servizio;

Dal Setting di ricovero: è il personale della struttura ospedaliera (il Medico/Infermiere responsabile della procedura di dimissione) che ravvede la possibilità di prosecuzione delle cure attraverso interventi domiciliari anche supportati da servizi di telemedicina; in questo caso segnala le proprie indicazioni e proposte al momento della richiesta di presa in carico di dimissione “protetta” al Medico del territorio che attraverso il Centro Servizi, provvede all'organizzazione e attivazione dei servizi e alla valutazione alla successiva garanzia della presa in carico.

## MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

SERVIZIO SALUTE si inerisce a pieno titolo nel percorso di presa in carico a domicilio, sia che si tratti di una attività erogata una tantum, sia che si sviluppino come attività periodico o continuativa in base ai bisogni assistenziali del paziente, e può essere erogata in modalità sincrona e/o asincrona a secondo delle capacità di interazione del paziente stesso.

L'elemento cardine da redigere per la presa in carico digitale del paziente è la formulazione delle attività definiti dal Piano Assistenziale Individuale;

- Cartella Clinica Digitale;
- PDTA per il Telecontrollo;
- Piano Terapeutico in atto;
- Piano Alimentare in atto;
- Scale di valutazione assistenziale.



**PRESA IN CARICO**





SERVIZIO SALUTE permette di erogare un'assistenza che può essere “modellata” attorno alle esigenze del paziente e di ogni singolo professionista sanitario.

Ciascun protagonista, in studio, in ospedale, nel centro servizi o a domicilio ha a disposizione una interfaccia dedicata che gli permette di:

- Controllare l'agenda condivisa;
- Visionare il piano terapeutico e alimentare;
- Interagire in tempo reale (video-call) o in asincrono (chat) con il centro servizi, altri professionisti o paziente/caregiver;
- Aggiorna la piattaforma con l'inserimento di informazioni relativo al piano assistenziale;
- Controllare quotidianamente lo stato di salute dell'assistito.

**PERSONALIZZAZIONE DELLA PRESA IN CARICO**

## TELEVISITA

È un atto medico in cui il professionista interagisce a distanza in tempo reale con il paziente, anche con il supporto di un caregiver.

Il medico è deputato a decidere in quali situazioni e in che misura la tele visita può essere impiegata in favore del paziente, utilizzando anche gli strumenti di telemedicina per le attività di rilevazione, o monitoraggio a distanza, dei parametri biologici e di sorveglianza clinica. La tele visita è da intendersi limitata alle attività di controllo di pazienti la cui diagnosi sia già stata formulata nel corso di visita in presenza.

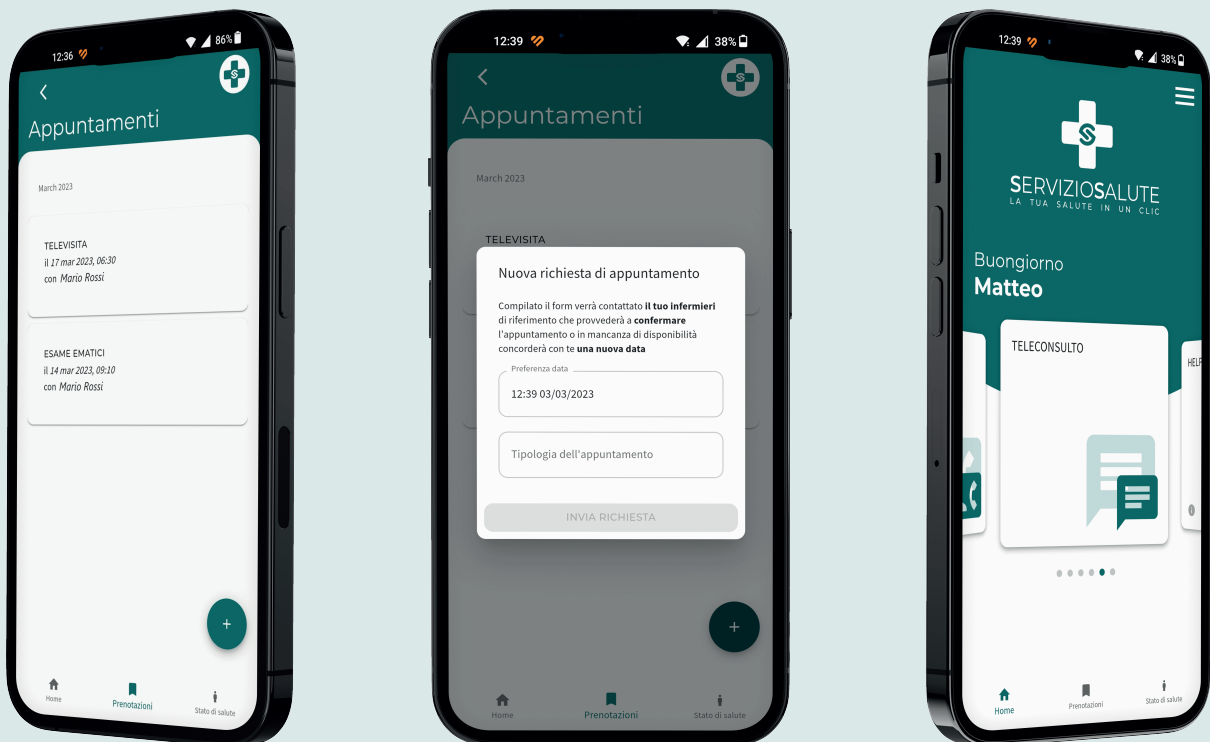
In ambito domiciliare le prestazioni erogate con la tele visita mirano:

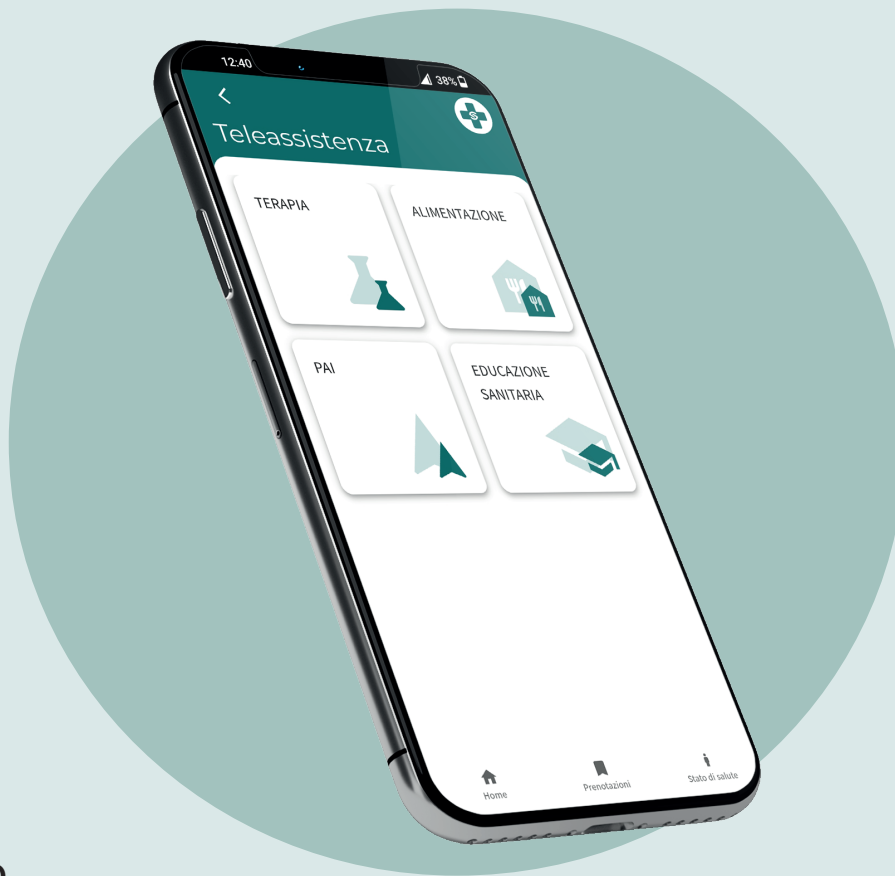
- Al follow up di patologia nota;
- Alla conferma, aggiustamento o cambiamento delle terapie in corso;
- Alla valutazione anamnestica per la prescrizione di esami di diagnosi, o di stadiazione di patologia nota, o sospetta;
- Alla verifica da parte del medico degli esiti di esami effettuati ai quali può seguire la prescrizione di eventuali approfondimenti, oppure di una terapia;
- Ad avere informazioni utili per la formulazione del PAI.

## TELECONSULTO

È un atto medico-sanitario in cui il professionista interagisce a distanza con uno o più professionisti per dialogare, anche tramite una videochiamata, riguardo la situazione clinica di un paziente, basandosi primariamente sulla condivisione di tutti i dati clinici, i referti, le immagini, gli audio-video riguardanti il caso specifico. Quando il paziente è presente al teleconsulto, allora si svolge in tempo reale utilizzando le modalità operative analoghe a quelle di una tele visita e si configura come una visita multidisciplinare.

Le finalità del teleconsulto sono quelle di condividere le scelte del percorso patologico su un determinato quesito in forma asincrona attraverso agende interattive e già condivise tra gli stessi professionisti oppure in modalità sincrona attraverso videochiamate. Esso rappresenta anche una modalità efficace per fornire la “second opinion”.





## TELECONTROLLO

È un servizio che consente il controllo dei parametri biologici a distanza del paziente. Tale attività è caratterizzata da una serie cadenzata di contatti con il Medico e l'Infermiere, che pongono sotto controllo l'andamento del quadro clinico, per mezzo della videochiamata in associazione con la condivisione di dati clinici raccolti presso il paziente, sia prima che durante la stessa videochiamata. Questo servizio è indicato per patologie già diagnosticate, in situazioni che consentano, comunque, la conversione verso la visita di controllo tradizionale in tempi consoni a garantire la sicurezza del paziente e in ogni caso sempre sotto responsabilità del medico che esegue la procedura. Il telecontrollo è richiesto da un Medico a seguito di una prima valutazione in presenza o da remoto per un periodo definito di tempo.

## TELEASSISTENZA

È un atto Infermieristico che si basa sull'interazione a distanza tra l'Infermiere e paziente/caregiver per mezzo di un'APP alla quale si può all'occorrenza aggiungere la condivisione di dati referti o immagini. Tutti gli attori del servizio partecipano attivamente al processo di cura in modo da agevolare il corretto svolgimento e il continuo monitoraggio delle attività assistenziali, eseguibili prevalentemente a domicilio.

La strumentazione prevista per la Teleassistenza è costituita:

- Da dispositivi per la registrazione, archiviazione dei dati e delle immagini (cartella digitale);
- Da supporti per lo scambio dei dati e delle immagini, video e parametri vitali (chat e videochiamata);
- Da dispositivi fissi e/o mobili che prevedano un facile utilizzo (Smartphone, Tablet, Computer mobili e fissi);
- Da dispositivi elettromedicali e sensori di rilevamento automatici e/o manuali;
- Da video e materiali informativi/formativi accessibili per l'assistito e/o caregiver (collegamento a piattaforme scientifiche);
- Dal collegamento e consultazione di dati o informazioni rilevate durante il servizio stesso (cartella digitale).

## TELEREFERTAZIONE

È un servizio che prevede il monitoraggio e gestione dei pazienti usando sistemi che consentano un pronto accesso alla consulenza di esperti ed alle informazioni del paziente, indipendentemente da dove il paziente o le informazioni risiedano. Molto semplicemente, possiamo dire che la refertazione a distanza offre ad un medico la possibilità di effettuare la diagnosi su un paziente che non è fisicamente nel suo stesso posto e fornire un'opinione clinica a distanza supportata da dati diagnostici.

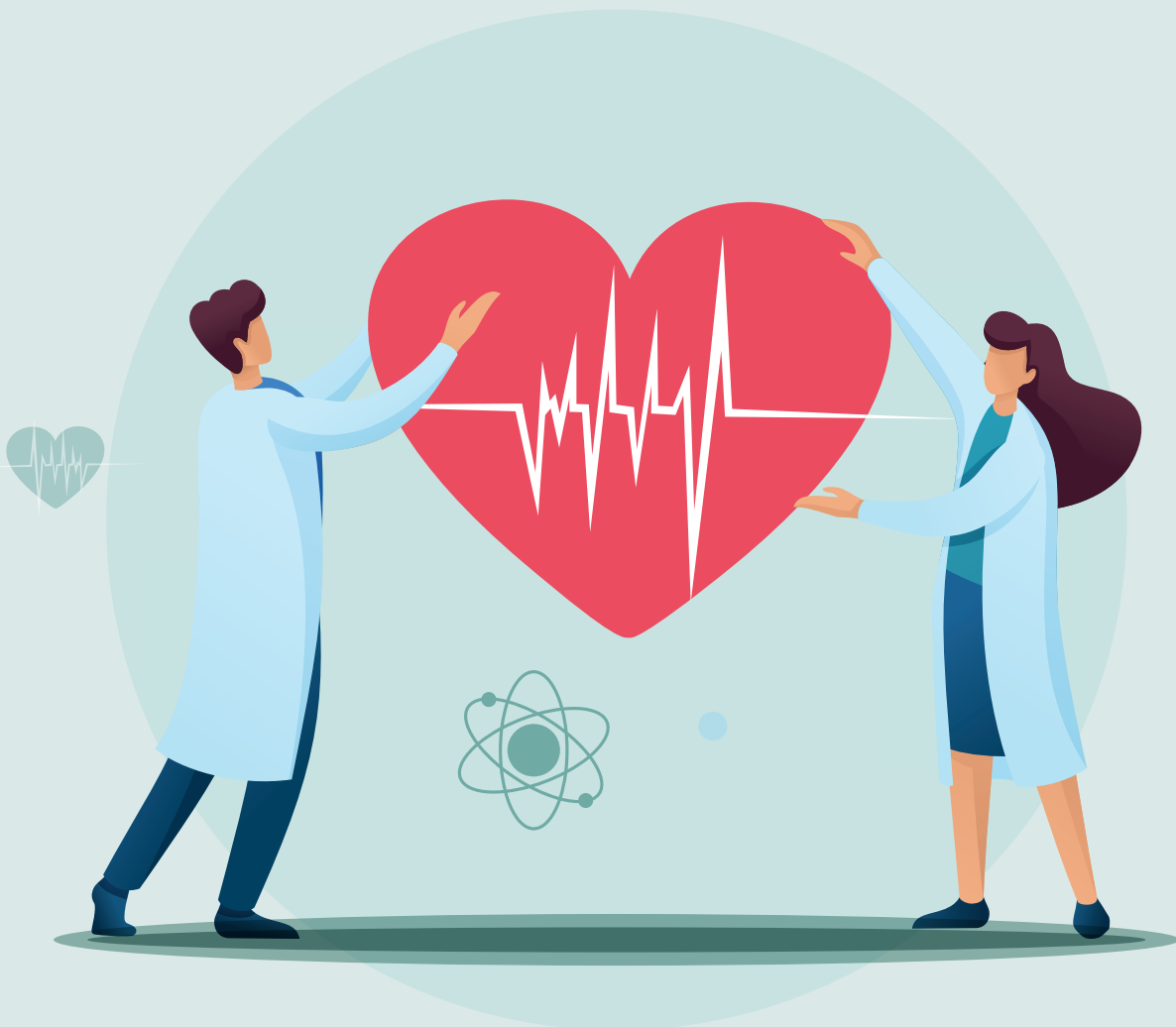
La strumentazione utilizzata comprende:

- ELETTRICARDIOGRAMMA;
- HOLTER DINAMICO E PRESSORIO;
- POLISONNIGRAFO;
- STRUMENTAZIONE ISTAT (ABBOTT).

## TELEPRENOTAZIONE

È un servizio che contribuisce a facilitare l'accesso ai servizi sanitari mediante una gestione integrata delle agende condivise.

La nostra rete territoriale permette al cittadino, soprattutto con limitazioni fisiche, di prenotare esami strumentali diagnostici e prestazioni specialistiche presso il proprio domicilio e/o strutture adiacenti evitando viaggi in ospedale per quegli accessi di basso livello assistenziale.





## TELEPREVENZIONE

È un servizio che comprende l'insieme di tutte le misure utili a prevenire la comparsa, la diffusione e la progressione delle malattie, oltre che a limitare i danni irreversibili quando la patologia è in atto, attraverso tecnologie digitali che utilizzano APP come vetrina informativa. È la faccia digitale della medicina tradizionale che attraverso questionari e articoli scientifici, redatti dalla nostra rete di professionisti, permette al cittadino di informarsi.

Si parla tanto di Telemedicina, poco di Teleprevenzione per mancanza di mentalità digitale, malgrado quest'ultima sia molto più efficace per assicurare la salute dei cittadini. In tal caso lo scopo è quello di trasformare, in azioni concrete, l'empowerment del paziente sensibilizzandolo a un migliore stile di vita.

SERVIZIO SALUTE consente di progettare graficamente il flusso dei processi sanitari, di definire ruoli e responsabilità per i soggetti coinvolti e di renderli esecutivi.

SERVIZIO SALUTE permette di orchestrare i processi di Televisita (MMG e Medici specialisti), Teleconsulto (Medici, Infermieri e altri professionisti sanitari), Teleassistenza (Infermieri), Telecontrollo.

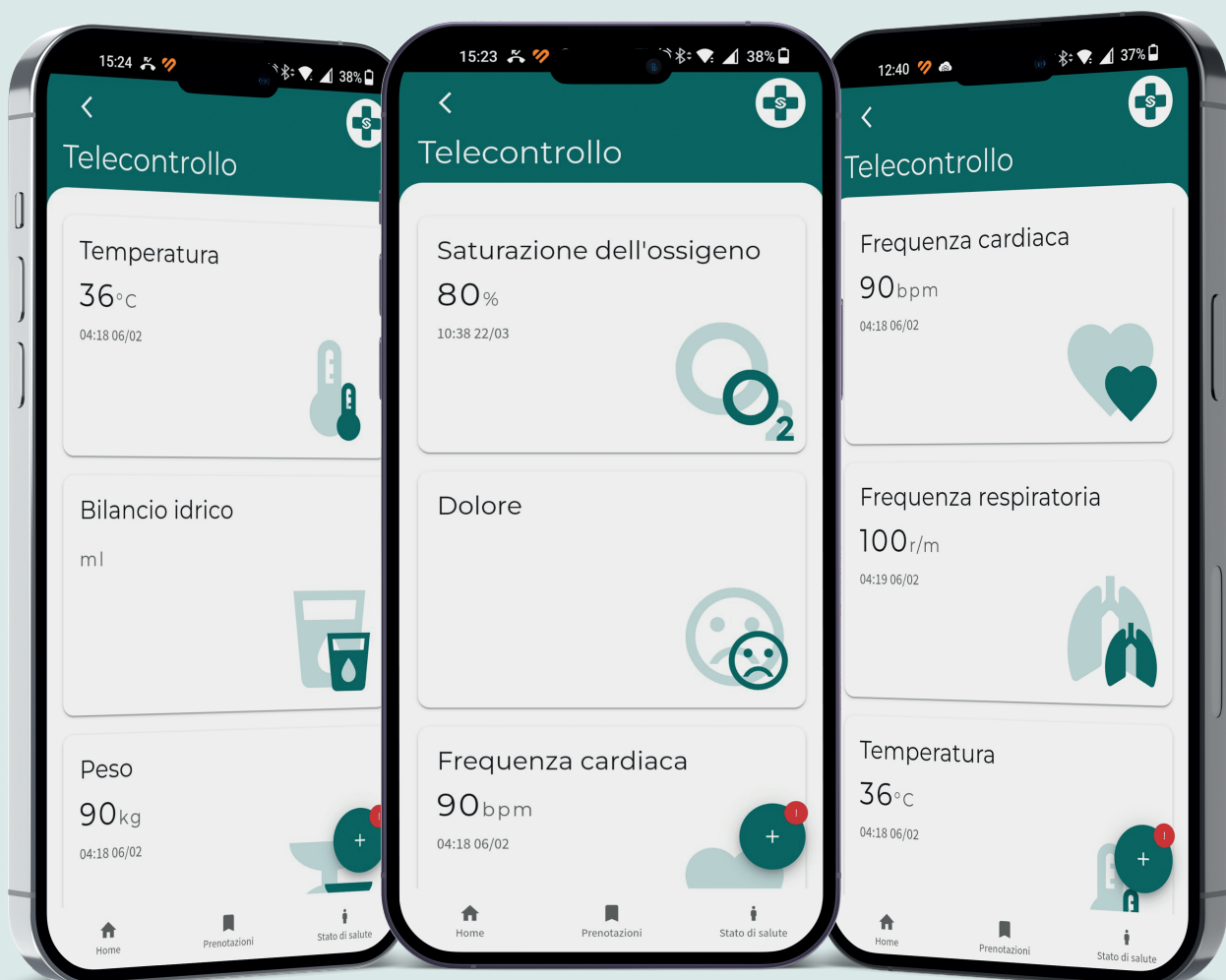
In aggiunta controlla per ogni workflow attuato i seguenti parametri:

- Durata del processo e delle attività;
- Attori coinvolti e le loro azioni;
- Monitora e analizza le performance del processo;
- Interazioni tra gli attori del processo.

SERVIZIO SALUTE, inoltre, permette la valutazione degli interventi attraverso gli indicatori di esito (Stato di Salute) che rappresentano dei grafici aggiornati automaticamente e visibili a tutti gli attori del processo di cura. La valutazione viene stabilita rapportando la situazione clinica del paziente nella presa in carico e le variazioni cliniche inseriti durante tutto il percorso assistenziale.

Gli outcomes visualizzabili da monitorare comprendono:

- Parametri vitali;
- Aderenza terapeutica;
- Aderenza alimentare;
- Scale di valutazione assistenziale.



**INDICATORI DI ESITO E INTELLIGENT WORK FLOW**



SERVIZIO SALUTE presenta un Centro Servizi formato da diverse figure professionali che permettono l'erogazione dei servizi di Telemedicina. I professionisti coinvolti comprendono Infermieri, Medici Specialisti, tecnici informatici e amministrativi.

La figura innovativa individuata è il CARE MANAGER che rappresenta il ruolo svolto dall'Infermiere date le competenze specifiche acquisite rispetto alla presa in carico della persona nella sua "globalità", dei suoi problemi attuali, potenziali, del suo quadro non solo clinico ma anche psico-socio-valoriale.

È figura di riferimento per il paziente e la sua famiglia/caregiver, rappresenta colui in grado di gestire in maniera efficace ed efficiente la presa in carico del paziente.

Questa figura, nello specifico, deve svolgere una funzione di consulenza digitale di natura principalmente gestionale-organizzativa sulle attività di uno o più persone in carico, garantendo la continuità del percorso e l'armonia degli interventi quando sono coinvolti molteplici soggetti erogatori e/o diverse modalità assistenziali.

Inoltre, essendo un operatore esperto, è in grado di orientarsi rispetto al percorso previsto e all'offerta del territorio, di interfacciarsi con l'assistito e il suo contesto e di rapportarsi con le istituzioni e gli enti erogatori, rappresentando il collegamento che si configura come "processowner" e facilitatore di un percorso che avviene tra le strutture ospedaliere e le strutture territoriali.

# PRESTAZIONI IN TELEMEDICINA



[www.serviziosalute.com](http://www.serviziosalute.com)



**SERVIZIOSALUTE**  
LA TUA SALUTE IN UN CLIC

**TELEVISITA**  
**TELECONSULTO**  
**TELEASSISTENZA**  
**TELEREFERTAZIONE**

[www.serviziosalute.com](http://www.serviziosalute.com) - [info@serviziosalute.com](mailto:info@serviziosalute.com)

Coop. Soc. Alpha - Via Guglielmo Marconi, 124 - 80020 Casavatore (NA) - Tel. 081.365.50.67 - P.IVA 07615271215