



Rete sanitaria

# Carta sanitaria News

Periodico di informazione — N. 3 — Giugno 2005

## EDITORIALE

di Alessandro Del Bufalo  
Presidente Commissione Sanitaria

### Carta sanitaria: a che punto siamo?

Nel 1999 il Gran Consiglio ha approvato la proposta governativa di realizzare il progetto "Coordinamento della Rete sanitaria", con lo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie e di assicurare nel contempo il contenimento della spesa, favorendo lo scambio e la condivisione dei dati sanitari tra i diversi operatori. Il progetto si è concretizzato grazie all'attivo sostegno e contributo di tutti i principali attori sanitari del cantone. Il Dipartimento della Sanità e socialità del Cantone Ticino (DSS) si è fatto promotore del progetto attraverso l'Ufficio del medico cantonale. Nel 2002, valutate le esigenze ed il contesto ticinese, si è identificata nella Carta sanitaria il primo strumento di questo progetto, approvato all'unanimità nel 2003 dal Gran Consiglio. Sono così iniziati i tre anni (2003-2006) dedicati alla fase preparatoria (giugno 2003 - dicembre 2004) e all'attuale fase di sperimentazione (gennaio 2005 - giugno 2006). Con il coinvolgimento attivo dei cittadini, la fase sperimentale rappresenta il primo importante passo verso la creazione delle premesse culturali necessarie all'accettazione, da parte di pazienti ed operatori sanitari, dei più moderni strumenti di sanità elettronica (eHealthcare). Attraverso i loro medici, circa 370 luganesi hanno chiesto ed ottenuto la Carta sanitaria, sulla quale il medico di famiglia ha registrato i dati di base: dati amministrativi (nome, indirizzo, persona da contattare in caso di bisogno, copertura assicurativa, donazione d'organi, ecc.), dati sanitari d'urgenza (terapie, allergie, gruppo sanguigno, vaccinazioni, ecc.) e dati relativi alla propria storia clinica.

In questa fase 1 (come viene chiamata la fase di sperimentazione) si testa la fattibilità dell'introduzione di una



## La Carta Sanitaria i tuoi dati, la tua sicurezza a portata di mano

carta elettronica condivisa tra professionisti e istituti di cura. Sono circa 500 gli operatori sanitari coinvolti nel Luganese: medici, farmacisti, ospedali dell'Ente ospedaliero Cantonale, Clinica Luganese, Ars Medica, Cardiocentro Ticino, Croce Verde, SCuDo. Con il progetto attualmente in atto, abbiamo in mano uno strumento, maturato passo dopo passo nel dialogo tra tutti gli attori, che ha evidenti e ampie possibilità di modificare profondamente i flussi di comunicazione e dunque i processi di lavoro del "sistema" in quanto tale, rendendoli rapidi e sicuri. È una piccola "rivoluzione culturale" per la quale occorre avere una visione di lungo periodo. Il calendario prevede che nella prima metà del 2006 venga sottoposto al CdS un rapporto di valutazione, includendo le proposte per la

realizzazione della successiva fase 2. Quest'ultima dovrebbe consentire l'estensione della Carta a tutto il Cantone. Infine, si entrerà nella sperimentazione della rete sanitaria vera e propria. Partendo sempre dal Luganese, si procederà a testare l'uso della Carta sanitaria oltre che quale vettore di trasporto, anche quale chiave d'accesso ad una rete sanitaria informatizzata, che metta realmente in comunicazione tutti gli attori. La rete sanitaria informatizzata costituisce infatti l'obiettivo centrale del progetto, chiamato appunto "Rete sanitaria". Per la fase 2 esistono forti interessi industriali. Anche qui verranno calcolati tempi e costi di finanziamento con la realizzazione di un business plan, previsto entro la prima metà dell'anno prossimo.



# Attivate le strutture sanitarie: un primo bilancio

In questi giorni si sta concludendo l'attivazione delle strutture sanitarie che hanno aderito alla sperimentazione della Carta sanitaria ed è già tempo di bilanci.

Quali considerazioni si possono fare sulla scorta dell'esperienza maturata in questi primi mesi?

Occorre in primo luogo ricordare che il numero di studi medici e di farmacie che hanno aderito alla sperimentazione è superiore a quanto previsto. Un dato incoraggiante, che non deve tuttavia illudere circa il successo finale della sperimentazione.

## Rispetto agli obiettivi operativi

Dal punto di vista operativo, in questi primi sei mesi tutti gli sforzi sono stati concentrati nell'avvio delle strutture sanitarie: definire ed installare le apparecchiature informatiche necessarie, concordare le modalità di utilizzo della Carta sanitaria e formare il personale. Contrariamente a quanto temuto, i problemi informatici sono stati assai contenuti, anche grazie alla disponibilità degli operatori sanitari e alla competenza del personale tecnico. Il software messo a disposizione dei medici si è sostanzialmente rivelato adeguato dal punto di vista ergonomico, mentre per quanto riguarda le farmacie, per le quali si è scelto la via dell'integrazione della Carta sanitaria negli applicativi già esistenti, sono emersi problemi maggiori: ritardi nella consegna e funzionalità limitate. Le titubanze ad investire le necessarie risorse da parte delle ditte produttrici di software per le farmacie si possono spiegare con la natura sperimentale del progetto.

Per quanto concerne l'integrazione della Carta nei processi di cura, nelle piccole

strutture non sono emerse difficoltà particolari, contrariamente a quanto accaduto nelle grandi, dove l'informazione al personale, incluso quello che non è direttamente coinvolto nella sperimentazione, si è rivelata insufficiente, creando disagi anche per il paziente.

## Rispetto agli obiettivi culturali

In questi primi mesi è stato possibile trarre qualche insegnamento anche riguardo al reclutamento e all'utilizzo vero e proprio della Carta sanitaria. I medici, coerentemente con la propria missione, hanno da subito attribuito alla Carta sanitaria un significato funzionale (utilizzo pratico nella presa a carico del paziente), malgrado gli obiettivi culturali della sperimentazione (verifica dell'accettazione e delle procedure di impiego).

Se, da un lato, questo atteggiamento conferma l'interesse rivolto alla Carta sanitaria, dall'altro, ha limitato il numero di pazienti reclutati. Ne consegue che le 370 persone che oggi hanno una Carta sanitaria permettono ai soli medici che li hanno coinvolti di farsi un'idea delle opportunità e delle difficoltà insite nel suo utilizzo, mentre, essendo numericamente insufficienti, impediscono agli altri operatori sanitari, medici ospedalieri e farmacisti in particolare, di fare la medesima esperienza. Per questa ragione si sta valutando la possibilità di estendere il reclutamento ai farmacisti e al personale del servizio di assistenza e cure a domicilio.

A questa difficoltà si aggiunga quella dei medici che sin dall'inizio hanno assunto il ruolo di promotori del progetto e che sono ora confrontati con una certa "stanchezza", dettata dalla convinzione dell'opportunità e della fattibilità di una Carta sanitaria per tutti e dalla difficoltà

di giustificare un processo culturale "lento".

I farmacisti, superate le prime difficoltà, hanno iniziato ad accogliere i pazienti solo da un paio di mesi. Sul loro fronte, salvo rare eccezioni, i sentimenti più diffusi sono un misto di motivazione e frustrazione. Il primo, come conseguenza della convinzione dell'utilità della Carta e, il secondo, come risultato di un suo utilizzo insufficiente nelle proprie strutture. Per coloro che hanno già iniziato ad utilizzare la Carta frequentemente, l'impressione è tuttavia positiva e lascia ben pensare per il futuro.

Sul fronte dei pazienti non si dispone ancora di riscontri diretti. Gli operatori sanitari in generale parlano di un interesse e di una soddisfazione diffusa, malgrado le difficoltà pratiche e organizzative riscontrate da alcuni di loro.

Il reclutamento si è avverato più semplice per i medici di base che per gli specialisti, verosimilmente in ragione del rapporto privilegiato con il paziente.

Non mancano neppure i pazienti interessati a disporre di una Carta sanitaria che, avendo come medico curante un medico che non ha aderito alla sperimentazione, si rivolgono al team di progetto per chiedere di poter partecipare. Coloro che rifiutano la sperimentazione sono principalmente persone in buona salute, per le quali il termine sicurezza significa rispetto della privacy piuttosto che qualità delle cure, e le persone anziane, confrontate con maggiori difficoltà nel gestire la Carta sanitaria. Sul fronte dei pazienti è però prematuro fare qualsiasi considerazione finale. I prossimi mesi ci diranno se queste impressioni saranno confermate o meno.

## COMMENTO

di Luciano Anselmi, presidente  
Federazione cantonale ticinese dei servizi  
autoambulanza (www.fctsa.ch)

### Che lingua parlano i vostri sogni?

Svariati studi più o meno scientifici hanno dimostrato che in situazioni particolari, sia positive sia negative, si tenda ad esprimersi con maggiore facilità nella lingua che ci è più consona.

L'affermazione può a prima vista rivelarsi di poco conto, ma pensate per

un attimo quali possano essere le difficoltà a spiegare e far comprendere in maniera inequivocabile a chi vi soccorre di quali allergie soffrite o se necessitate di cure particolari (diabete, ipertensione, problemi cardiaci o respiratori, per non citare che i principali).

Una delle peculiarità del nostro cantone, da sempre terra di frontiera, è quella della multiculturalità che ci arricchisce quotidianamente.

Il rovescio della medaglia risiede nelle difficoltà di comunicazione tra pazienti e soccorritori che, in situazioni

d'urgenza, possono pregiudicare il buon esito dell'intervento di soccorso preospedaliero.

Pensate ora se vi domandassero a bruciapelo il vostro codice della carta bancomat, o se vi chiedessero quale assicurazione malattia avete o di che copertura disponete.....

Henry Ford diceva che il progresso è una conquista solo se può essere messo a beneficio di tutti: uno degli obiettivi della Carta sanitaria, per "quelli dell'ambulanza" è proprio quello di permettere a tutta la popolazione di poter disporre di uno strumento



# Le prime impressioni di due professionisti



**Roberto Di Stefano, medico**

## **Perché ha deciso di partecipare alla sperimentazione?**

Ho deciso di partecipare perché la Carta

mi è subito sembrata uno strumento utile nella presa a carico del paziente. Inoltre sono sempre interessato alle novità e questo mi pareva un progetto interessante e stimolante. A queste motivazioni si può aggiungere il fatto che conosco le persone che si occupano del progetto e questa è una garanzia di serietà.

## **Quali sono gli aspetti positivi emersi in questi primi mesi di sperimentazione?**

Sicuramente uno degli aspetti più stimolanti è stato la possibilità di proporre ai pazienti uno strumento nuovo ed utile, unito a questo mi ha colpito positivamente l'interesse e la disponibilità da parte dei pazienti e, elemento essenziale, la disponibilità e l'entusiasmo di chi collabora con me in studio e quindi in questo progetto. Per finire un ulteriore aspetto positivo è stata la costante disponibilità da parte dei responsabili del progetto.

## **Quali sono le difficoltà incontrate fino ad ora?**

Devo purtroppo registrare la frustrazione nel vedere che il personale di alcune strutture informato e formato dichiara di non essere a conoscenza di questo strumento. Per quanto riguarda in dettaglio

l'utilizzo dello strumento alcuni dati risultano non aggiornati (ad esempio i dati di Cassa Malati) e per ora mi risulta ancora macchinoso effettuare le ricette (questione di tempo e di abitudine).

Inoltre in alcuni casi non abbiamo potuto proporre la Carta a pazienti che si riforniscono in farmacie che pur essendo nel luganese non partecipano alla sperimentazione.

## **Quali reazioni/impressioni osserva nei pazienti che utilizzano la Carta sanitaria?**

Ho osservato che durante le consultazioni in studio buona parte dei pazienti utilizza la Carta con una certa regolarità.

Sono stato sorpreso dal fatto che pochi pazienti spontaneamente mi parlassero della Carta e tra coloro a cui è stata proposta solo una piccola percentuale ne aveva sentito parlare dai media. Forse da questo punto di vista si potrebbe fare di più. Alcuni miei pazienti che hanno avuto la necessità di rivolgersi ad altre strutture sanitarie che partecipano alla sperimentazione mi hanno espresso la loro delusione quando, nel presentare la Carta all'operatore sanitario, si sono sentiti rispondere che non conoscevano lo strumento.



**Romano Daldini, farmacista**

## **Perché ha deciso di partecipare alla sperimentazione?**

Mi è sembrato un progetto molto interessante, che

finalmente tenta di fare qualcosa di concreto per ridurre i costi della salute e soprattutto migliorare la qualità della presa a carico del paziente. Inoltre, come operatore sanitario, mi sento in dovere di dare il mio contributo ad iniziative come questa.

## **Quali sono gli aspetti positivi emersi in questi primi mesi di sperimentazione?**

Senza dubbio la grande motivazione della maggior parte dei pazienti che partecipano al progetto, che si sentono giustamente un po' protagonisti e accettano di buon grado di rimanere un po' più a lungo in farmacia senza lamentarsi.

## **Quali sono le difficoltà incontrate fino ad ora?**

Più che altro difficoltà d'ordine tecnico, soprattutto all'inizio, nell'inserimento dei dati che risultava un po' laborioso e causava qualche eccessiva perdita di tempo, inoltre qualche lacuna nel programma (lista delle classi terapeutiche incompleta, impossibilità di inserire il numero d'imbrogli ritirati...). Dal lato pratico qualche paziente (una minoranza) che dimentica di portare con sé la Carta o che non si ricorda il PIN.

## **Quali reazioni/impressioni osserva nei pazienti che utilizzano la Carta sanitaria?**

Come già detto sono quasi tutti molto motivati e fieri di essere anche loro attori in questo progetto. Risultano anche molto più disponibili al dialogo e alla discussione rispetto ai normali clienti.

personale che possa velocizzare e rendere ancora più sicuro il contatto tra paziente e soccorritori.

Nel nostro lavoro la raccolta delle informazioni e il fattore tempo giocano infatti un ruolo fondamentale: in caso di evento nefasto (incidente o malattia) ogni particolare conta:

- l'utente deve poter accedere in maniera semplice e rapida ai soccorsi (a tale scopo esiste il numero breve 144);
- l'ambulanza deve poter giungere tempestivamente sul luogo dell'even-

to (idealmente entro 10-15 minuti dalla chiamata)

- i soccorritori, adeguatamente formati ed equipaggiati, devono poter prestare le migliori cure al paziente per poi ricoverarlo nell'ospedale più vicino ed idoneo.

In questo contesto non possiamo che salutare positivamente l'adesione al progetto Rete sanitaria e Carta sanitaria, che mira a dotare tutti gli abitanti del nostro cantone di uno strumento apparentemente semplice, ma non per questo inutile.

La Carta sanitaria, ne siamo convinti,

non sarà infatti l'ennesimo pezzo di plastica che ingombra le nostre tasche ma, al contrario, una sorta di chiave univoca di riconoscimento che ci permetterà di farci riconoscere dai soccorritori anche senza bisogno di comunicazione diretta (pensiamo, oltre alle difficoltà legate alla lingua già citate, anche alle situazioni in cui non è possibile una comunicazione- svenimenti o perdite di conoscenza): quasi una sorta di passaporto della salute, grazie al quale potremo contribuire a migliorare la qualità della nostra vita.



Rete sanitaria

## Affinchè questo progetto sia un successo

Il successo di un progetto dipende dal raggiungimento degli obiettivi prefissati. Sottolineando gli obiettivi culturali del progetto, volti a conoscere le difficoltà insite nell'introduzione degli strumenti informatici in ambito sanitario e a migliorare l'accettazione di tali strumenti da parte di operatori sanitari e cittadini, il giudizio sul successo o meno della sperimentazione della Carta sanitaria necessita un corretto riferimento a tali obiettivi. In caso contrario, è inevitabile formulare giudizi affrettati e magari errati, sull'onda della frustrazione dettata dal mancato uso della Carta o, quanto meno, da un uso diverso da quello atteso sul piano personale e o professionale.

Se si fa riferimento agli obiettivi reali, quelli determinati due anni fa, il successo della sperimentazione dipende, da un lato, dalla capacità di acquisire le conoscenze e le competenze necessarie ad un'introduzione generalizzata della Carta sanitaria e alla creazione della Rete sani-

taria informatizzata e, dall'altro, dalla capacità di trovare un consenso su temi delicati come quello del rispetto della privacy o della qualità delle cure erogate, utilizzando gli strumenti di sanità elettronica. Questo è il mandato attribuito dal Gruppo di pilotaggio, che si compone dei principali attori sanitari del Cantone, dal Consiglio di Stato e dal Gran Consiglio ticinese.

Le difficoltà che gli operatori sanitari e i pazienti incontrano, oggi, nell'utilizzo della Carta sanitaria non devono quindi lasciare nello sconforto, ma devono servire da stimolo per la ricerca di soluzioni alternative, in grado di permettere, in futuro, un utilizzo adeguato di questo strumento e, conseguentemente, di concretizzare i benefici potenziali che esso offre. In questo modo, come accaduto in Canada, che per primo ha sperimentato l'impiego di una Carta sanitaria, potremo concludere che questo progetto è stato un successo.

## I prossimi appuntamenti

Di seguito le date degli eventi organizzati dal progetto che vi invitiamo sin da ora ad annotare in agenda:

**16 novembre 2005**

Rete sanitaria, "Le possibili conseguenze economiche, organizzative e professionali della sanità elettronica"

**19 o 26 gennaio 2006**

Rete sanitaria, "Tra privacy e qualità delle cure, quale equilibrio ricercare per ottenere una maggior sicurezza in ambito sanitario?"

Altri eventi organizzati da terzi, che contribuiscono ad alimentare il dibattito sul tema della sanità elettronica:

**29 settembre 2005**

Lugano Healthcare solutions forum, "Il contributo concreto dell'innovazione tecnologica alla gestione razionale dello studio medico ed i vantaggi della condivisione delle informazioni con altre strutture medico-sanitarie"

**20 ottobre 2005**

Lugano Healthcare solutions forum, "La condivisione ed elaborazione delle informazioni medico/sanitarie. I limiti delle pratiche attuali e le opportunità offerte dall'innovazione tecnologica"

## INFO E CONTATTI

■ **Capo progetto Rete sanitaria**  
Marzio Della Santa, dr. rer. pol.

info@retesan.ch  
www.retesan.ch  
Tel. +41 91 814 40 03  
Fax +41 91 814 44 46

## Notizie in breve

A livello federale proseguono i lavori per l'introduzione di una carta d'assicurato nazionale. In questi giorni il Consiglio federale dovrebbe definire il modello di carta d'assicurato che a partire dal 2007 verrà verosimilmente distribuita a tutti i residenti nel nostro paese. Oltre ad offrire la piena compatibilità con la carta europea essa adempierà al mandato definito dal parlamento federale con l'articolo 42a LAMal nell'ottobre del 2004.

Sempre in Svizzera è stato allestito il dispositivo per la distribuzione del cartoncino sanitario che sostituirà i formulari E111 attualmente in uso in caso di ricovero d'urgenza in uno dei paesi dell'Unione europea.

In Lombardia si sta concludendo la distribuzione, ai 9 milioni di abitanti, della Carta regionale dei servizi personale che assicura le medesime funzionalità della Carta sanitaria ticinese. Poggiando sui medesimi standard, le due carte sono potenzialmente interoperabili, permettendo così ad un cittadino lombardo di dare accesso ai propri dati sanitari d'urgenza ad un medico ticinese.

In Germania si stanno concludendo i lavori preparatori per l'introduzione, a partire dal 2007, di una Carta sanitaria che oltre a veicolare i dati sanitari d'urgenza permetterà la sostituzione delle attuali ricette mediche cartacee con una ricetta elettronica. La soluzione proposta permetterà così agli operatori sanitari di controllare i rischi di interazioni e le intolleranze ai medicinali e al paziente di evitare sofferenze e costi inutili.



**www.retesan.ch**  
Il sito del progetto Rete sanitaria con tutte le informazioni sulla Carta sanitaria, sulla Carta del professionista e sulla fase sperimentale, aggiornate online.