

# eAP: parliamone

A cura di:

**Rossella Morbilli** Ufficio Relazioni con il Pubblico - Ufficio Informazioni  
**Lidia Scalabrini** Servizio Sviluppo Organizzativo - Area Comunicazione



*Dove posso prenotare la visita specialistica .....*

*Quali documenti mi servono?*

*Quando e dove posso pagare il ticket?*

Potete trovare queste informazioni cliccando su eAP (Informazioni Accesso Prestazioni) sulla home page della intranet (versione n.4) o sulla home page di ogni Unità Operativa o Dipartimento.

iAP è un nuovo ambiente applicativo destinato primariamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che l'Arcispedale S. Maria Nuova (ASMN) ha sviluppato grazie alla collaborazione fra Servizio Tecnologie Informatiche e Telematiche, URP e Servizio Sviluppo Organizzativo.

eAP si basa su tecnologie web e si integra con:

- i database dei sistemi di prenotazione ed incasso ticket al fine di rendere disponibile on line sia le informazioni di percorso sia quelle di disponibilità,
- il Numero Verde Regionale,
- la banca dati dell'URP,
- le informazioni relative ad ogni U.O. presenti nei protocolli informativi (disponibili all'ingresso di ogni U.O. e nel sito internet aziendale - percorso del cittadino).

Il sistema implementa diversi livelli di accesso ai dati e pertanto si caratterizza come strumento di comunicazione diretta verso il cittadino ma anche come supporto agli utilizzatori interni che devono fornire l'informazione al cittadino/utente (prenotatori e stakeholder\*) favorendone l'omogeneità. In questo modo qualsiasi operatore dell'ASMN collegandosi ad un computer, cliccando su eAP può fornire una corretta e tempestiva informazione. Il database eAP raccoglie tutte le informazioni relative al percorso di accesso ed erogazione delle prestazioni sanitarie. Le informazioni sono aggiornate dagli operatori dell'URP; la soluzione integra al proprio interno anche un motore in grado di aggiornare la base dati utilizzando le informazioni già presenti e consolidate nell'organizzazione. In particolare è stato progettato un apposito gateway\*\* per consentire all'Azienda di importare o esportare i dati di propria competenza, rispettivamente da o verso il database del call center del Numero Verde Regionale. Il progetto è stato condotto congiuntamente con l'Azienda USL di Reggio Emilia.

eAP raccoglie quindi in unica base dati le informazioni relative:

- alle prestazioni che eroga l'Azienda,
- ai luoghi di prenotazione ed erogazione,
- alle tariffe delle prestazioni e le rispettive modalità di pagamento,
- ai regimi di erogazione delle prestazioni (Servizio Sanitario Nazionale

- Libera Professione Individuale - Libera Professione d'Equipe),
- ai tempi di attesa (a breve disponibili),
- alla eventuale documentazione scientifica
- alla documentazione necessaria per accedere a particolari esami strumentali o visite,
- al personale.

eAP permette di condividere un patrimonio informativo aziendale ora all'interno dell'azienda e in prospettiva (autunno 2003) all'esterno attraverso l'accesso al sito internet. Prima della pubblicazione in internet sarà necessario che tutte le U.O. si attivino per una verifica delle informazioni disponibili on line (intranet) al fine di raggiungere una uniformità e codifica di tutti i percorsi di accesso in essere in azienda. Questo permetterà a tutti noi, operatori dell'ASMN, di informare in modo sempre più efficace e tempestivo il cittadino/utente che accede alla nostra struttura.

\* stakeholder: cittadino, medico curante, ente pubblico, ...

\*\* gateway: porta di ingresso

