

## **SANITAP: L'AZIENDA ULSS 16 SEMPRE PIÙ 2.0**

### Premessa

Alla luce della crescita in Italia dell'utilizzo degli smartphone (nel 2014 in Italia ne sono stati venduti circa 15,6 milioni), le Pubbliche Amministrazioni si trovano di fronte alla necessità di pensare a nuove modalità di comunicazione che utilizzino tale mezzo e che possano essere efficaci e rispondenti alle esigenze di fruibilità dell'utenza.

L'Ulss 16 di Padova, nell'aprile 2015, ha quindi realizzato e proposto "SaniTap", una app che ha l'obiettivo di agevolare la vita dei cittadini, facilitandone l'accesso ai servizi e la gestione dei referti sanitari, caratterizzata da un buon grado di interattività. L'Azienda socio-sanitaria padovana è diventata così **la prima azienda socio-sanitaria a livello regionale, e tra le prime a livello nazionale, a dotarsi di una app in cui la sanità non è solo "per" ma, finalmente, "con il cittadino"**.

### La Tecnologia in Italia

Il documento "Strategia per la crescita 2014-2020" redatto dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri illustra, alla luce di un'analisi sulla domanda dei servizi in rete, quelli che sono gli obiettivi di crescita digitale per il Paese.

L'Italia si inserisce tra i Paesi Europei "deboli" nell'utilizzo dei servizi in rete da parte dei cittadini e delle imprese: gli utenti regolari di internet sono il 56% della popolazione (nella fascia tra i 16 e i 74 anni), rispetto ad una media europea pari al 72%. Rispetto all'invio di moduli alla Pubblica Amministrazione, poco più del 10% dei cittadini si serve dello strumento digitale, contro il 21% della media europea. A livello geografico il Paese presenta una situazione disomogenea nella fruizione di internet: dal 60.1% del Nord Est al 46.7% del Sud, con un target anch'esso variegato: gli utilizzatori di internet sono per lo più studenti (92.2%) e gli occupati (75.7%) e il fanalino di coda è rappresentato dalle casalinghe (21.6%) e i ritirati dal lavoro (18.3%). L'85.7% delle famiglie con almeno un minorenne possiede un collegamento internet, mentre nei nuclei familiari composti solo da anziani (dai 65 anni in su) la presenza scende al 12.7%.

Di contrasto si segnala un incremento delle attività svolte on-line: dal 2011 al 2013 l'utilizzo di internet per la ricerca di informazioni sanitarie è cresciuto dal 45% al 50%. La motivazione che spinge il cittadino a interfacciarsi attraverso il mezzo informatico con la Pubblica Amministrazione riguarda principalmente il pagamento di tasse (21%), mentre il dato più basso è inerente la richiesta di documenti personali e certificati (rispettivamente 11% e 8%). L'utenza risulta mediamente "abbastanza soddisfatta", con un picco di consensi al Nord e al Centro (Trentino Alto Adige e Umbria).

Altro dato significativo e preliminare alla ideazione di strumenti di contatto e interazione con il cittadino attraverso internet è la localizzazione della fruizione: si assiste infatti ad una rapida crescita nell'utilizzo di dispositivi mobili, nel 2013 in effetti 1/3 degli utenti internet ha visualizzato e richiesto informazioni in luoghi diversi da casa o dal posto di lavoro.

In particolare, il 22.4% dai 14 anni in su ha utilizzato un pc portatile, il 26.7% uno smartphone e il 4.8% un altro dispositivo portatile.

Inoltre, **nel 2014 il 67% degli smartphone venduti** (è stata calcolata la vendita di 15,6 milioni di telefoni intelligenti) è arrivato nelle tasche di

connazionali che non hanno mai posseduto un cellulare dotato di una connessione a Internet, **arrivando così ad avere un'utenza maggiore rispetto a quella che possiede un pc, un laptop o un tablet.**

### Il primato dell'Azienda Ulss 16 nell'innovazione

L'Azienda Ulss 16, sulla base di quanto su descritto e rilevando la necessità di avere un rapporto di prossimità con l'utenza che si caratterizzi per una comunicazione più immediata e in grado di garantire soddisfazione, ha realizzato, grazie al contributo di una giovane start-up padovana, **SaniTap**.

L'applicazione, disponibile gratuitamente per i sistemi operativi mobili iOS (apple) e Android (Google), **nasce con l'intento di agevolare la vita dei cittadini, facilitandone l'accesso ai servizi e la gestione dei propri referti.**

Il mondo della sanità diventa così a portata di mano, **L'Azienda Ulss 16 si fa promotrice di una nuova medicina, non più di attesa, ma d'iniziativa** come da indicazioni della stessa Organizzazione Mondiale della Sanità. Questo nuovo modo di intendere la salute si basa sull'analisi attenta dei bisogni della comunità di riferimento e sul conseguente sviluppo di strumenti che favoriscano la partecipazione della collettività: una sanità 2.0.

### SaniTap

Attraverso un design essenziale e di immediata intuitività, il cittadino può prenotare visite, sapere in tempo reale la situazione delle file nei pronto soccorso dell'Azienda, scaricare gli esiti delle visite effettuate e molto altro.

L'Azienda Ulss 16 di Padova diventa così la prima azienda socio-sanitaria a livello regionale a dotarsi di una app in cui la sanità non è solo "per" ma, finalmente, "con il cittadino".

L'App, **mediante un'interfaccia utente semplice, usabile ed efficace** mette a disposizione:

- **SERVIZI INFORMATIVI:**

- o Medici di base: orari, indirizzi e numeri di telefono degli ambulatori;
- o Farmacie: lista farmacie di turno geolocalizzate con indicazioni stradali integrate e possibilità di chiamare la farmacia selezionata;
- o Guardia Medica: numeri di telefono delle centrali operative e indicazioni sui turni e le ubicazioni degli ambulatori;
- o Pronto Soccorso: informazioni sulla situazione in tempo reale delle code dei presidi (Ospedale Sant Antonio e Ospedale Immacolata Concezione di Piove di Sacco).

- **SERVIZI On-line** (in cui il cittadino parte attiva):

- o Ritiro referti: visualizzazione in mobilità e invio ad una casella di posta elettronica;
- o Lucky: servizio di elimina code, attraverso la prenotazione on-line con l'invio di una richiesta indicando giorno orario e sede, si potrà avere il numero di prenotazione. Il sistema dieci minuti prima dell'appuntamento invia un promemoria;
- o Pagamenti: pagamento del ticket per le prestazioni erogate dall'Azienda (a breve);

Considerato il buon successo che l'App ha riscosso al suo rilascio **con oltre 5000 (3500 Android + 1500 iOS) download in poco meno di 2 mesi**, nonostante il ritardo nella pubblicazione sull'App Store di iOS, si ipotizza l'implementazione di nuove funzionalità e il potenziamento di quelle già attive. Oltre a questo è doveroso citare che, ad oggi, su 79 valutazioni nello Store Android e 19 nell'App Store di Apple, si ha una media, rispettivamente, di 4.54 / 5 Stelle e 4,84/5. Inoltre, su 50 recensioni e 60 e-mail inviate la quasi totalità esprime al supporto **complimenti per i servizi messi a disposizione**.

Fonti:

- Documento della Presidenza del Consiglio dei Ministri "Strategia per la crescita 2014-2020".
- <http://www.corriere.it/tecnologia/mobile>
- <http://www.istat.it/it/archivio/143073> /cittadini e nuove tecnologie
- <http://archivio.panorama.it/mytech/Quattro-italiani-su-dieci-hanno-uno-smartphone-E-gli-altri>
- Rassegna stampa relativa all'uscita di SaniTap