



Prot. AOO\_082/PROT/13/01/2021/0000175

PROTOCOLLO USCITA

**URGENTE**

Si invia solo a mezzo posta elettronica ai sensi del DPR 445/2000 e D.Lgs 82/2005 in sostituzione della posta ordinaria

**Ai Direttori Generali**  
**Ai Direttori Sanitari**

*e, per il loro tramite*

**Ai Direttori dei Distretti Socio Sanitari**  
**Ai Direttori dei Dipartimenti di Prevenzione**  
• **delle Aziende Sanitarie Locali**

*e, per conoscenza*

Al Direttore Generale InnovaPuglia  
Al Direttore Generale Aress Puglia  
Al Dirigente Sezione Protezione Civile regionale  
Al Dirigente Struttura Comunicazione Istituzionale  
Al Responsabile regionale Flussi Covid-19  
Al Direttore del Dipartimento Promozione della Salute, del  
Benessere Sociale e dello Sport per tutti  
All' Assessore alle Sanità e Benessere animale

*e, per conoscenza*

Alle Rappresentanze sindacali regionali dei MMG/PLS  
Agli Ordini professionali

**OGGETTO: Emergenza sanitaria Covid-19 – Protocollo d’Intesa del 20.11.2020 e Ordinanza Presidente Giunta Regionale n.447/2020 – Verbale CPR del 23.12.2020 – Adeguamento piattaforme regionali GIAVA-COVID-19 e Sm@rtHealth – Comunicazione.**

In ragione di quanto previsto dal Protocollo d’Intesa del 20.11.2020 e dall’Ordinanza Presidente Giunta Regionale n.447/2020 nonché in base quanto stabilito nel corso del Comitato Regionale Permanente congiunto della Medicina Generale e della Pediatria di Libera Scelta svoltosi lo scorso 23.12.2020, si comunica quanto segue.

Sono state rilasciate in ambiente di esercizio tutte le evoluzioni al sistema informativo regionale GIAVA-COVID-19 realizzate per permettere la gestione dei casi Covid-19 anche da parte dei Medici di Medicina Generale e dei Pediatri di Libera scelta secondo il modello organizzativo definito.

È stata, altresì, predisposta la piattaforma regionale Sm@rtHealth per la gestione da parte delle ASL delle agende di disponibilità dei punti di esecuzione dei test SARS-CoV-2 (drive-in, walk-in, etc..) e, in particolare, in questa prima fase, dei test molecolari richiesti dai MMG/PLS mediante la piattaforma GIAVA-COVID-19.

Dopo l’esito positivo dei test effettuati anche da un congruo numero di medici di medicina generale e pediatri di libera scelta nell’ambiente di test del sistema informativo regionale GIAVA-COVID-19 e dopo che ciascuna ASL ha comunicato le agende di disponibilità che sono state implementate nella piattaforma Sm@rtHealth, il modello organizzativo definito è stato reso operativo dal 11.01.2021 e le



prenotazioni effettuate dai MMG/PLS a partire da tale data sono state prese in carico dalla piattaforma regionale Sm@rtHealth che, nella sola prima giornata ha effettuato in favore degli assistiti circa 300 avvisi automatici di assegnazione degli appuntamenti.

A tale riguardo, si evidenzia che sono state predisposte le *Istruzioni Operative specifiche per i MMG/PLS* per l'accesso al sistema GIAVA-COVID-19 previa compilazione del modulo alla pagina <https://giava.rsr.rupar.puglia.it/mmgpls/>, utile anche a raccogliere i dati di contatto aggiornati dei MMG/PLS (indirizzo e-mail e recapito telefonico) indispensabili per la ricezione delle comunicazioni automatiche inviate dalla piattaforma regionale Sm@rtHealth. Sono state, inoltre, aggiornate le istruzioni operative complete dello stesso; entrambi i documenti sono scaricabili dalla home page di GIAVA-COVID-19 <https://covid19.sanita.puglia.it>

Ciascuna Azienda Sanitaria Locale ha individuato i referenti aziendali per le attività di governo e monitoraggio delle agende e del servizio nonché una serie di operatori responsabili delle singole agende e operatori cui sarà possibile anche modificare, cancellare e spostare le prenotazioni già assegnate automaticamente dalla piattaforma. A tali operatori è stato effettuato un primo addestramento e sono in programma ulteriori sessioni che ciascuna ASL organizzerà in autonomia con il fornitore della piattaforma Sm@rtHealth il quale garantisce servizio di supporto e assistenza nei giorni feriali dal lunedì al giovedì dalle ore 09:00 alle ore 18:00 e il venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00 sulla base di richieste e segnalazioni inviate all'indirizzo [supportocovid@i-tel.it](mailto:supportocovid@i-tel.it) e telefono 0541-666666.

Si evidenzia, in estrema sintesi, che:

- 1) il MMG/PLS che registra la richiesta di esecuzione del test molecolare nel sistema GIAVA-COVID-19 deve selezionare per il Punto prelievo il valore "Da definirsi" al fine innescare le azioni che consentono la prenotazione automatica del tampone presso uno dei punti prelievi valutato come prossimo alla residenza/domicilio dell'assistito in base al CAP specificato nella pagina di **Registrazione soggetto**; l'avvenuta prenotazione dell'appuntamento sarà notificata automaticamente alla persona interessata;
- 2) il MMG/PLS deve prestare molta attenzione nella registrazione in GIAVA-COVID-19 dei dati di contatto dell'assistito (cellulare, telefono fisso, e-mail) al fine di consentire le comunicazioni automatiche e deve verificare che i dati di residenza o di domicilio in Puglia del soggetto siano corretti o deve registrarli se necessario; a questo proposito si sottolinea l'importanza del dato del Codice di Avviamento Postale (CAP) associato all'assistito. Esso deve corrispondere al CAP di un comune della Puglia al fine di permettere alla piattaforma Sm@rtHealth di individuare il "Punto prelievo" (punto esecuzione test molecolare) più prossimo al luogo di residenza/domicilio/alloggio o di lavoro (per i residenti fuori regione) dove sarà prenotato il tampone;
- 3) la piattaforma Sm@rtHealth, integrata con il sistema GIAVA-COVID-19:
  - a) recupera entro le ore 09:00 ed entro le ore 14:00 dal sistema GIAVA-COVID-19 la lista delle richieste (prescrizioni) dei test molecolari registrate dai MMG/PLS e procede all'attivazione delle chiamate automatiche telefoniche in favore degli assistiti assegnando, in caso di risposta, l'appuntamento per l'esecuzione del test SARS-CoV-2 a partire dalle 24 ore successive alla prima chiamata, in modo da consentire all'assistito di organizzare la presenza presso il punto prelievo; nel caso, invece, che il medico abbia indicato nel sistema "GIAVA-COVID-19" una data di preferenza, la piattaforma Sm@rtHealth assegnerà l'appuntamento a partire da tale data;
  - b) effettua le chiamate in 3 fasce orarie nella mattina (tra le ore 9:00 e le ore 14:00) e in 3 fasce orarie nel pomeriggio (tra le 14:00 e le ore 21:00) in base ai flussi dei dati ricevuti dal sistema



“GAVA-COVID-19”, in modo tale da richiamare lo stesso destinatario fino a 3 volte, nel caso non risponda al primo turno di chiamata e al secondo turno di chiamata;

- c) effettua dopo 3 giorni un nuovo round di chiamate per gli assistiti che hanno rifiutato l'appuntamento assegnato o per gli assistiti che non hanno risposto al primo round di chiamate, al fine di offrire l'opportunità di fissare la data di esecuzione del test molecolare;
  - d) produce giornalmente in favore dei referenti ASL reportistica utile al monitoraggio dell'andamento delle attività nonché l'evidenza dei soggetti per i quali non è stato possibile assegnare l'appuntamento (per recapito telefonico errato, per rifiuto, per altre fattispecie) per coloro che hanno rifiutato (dopo i due round) l'appuntamento proposto;
  - e) produce in favore dei MMG/PLS comunicazioni e-mail (servizio in via di attivazione) contenenti l'evidenza degli appuntamenti assegnati agli assistiti, sulla base delle richieste registrate nel sistema GAVA-COVID-19, nonché l'evidenza dei soggetti per i quali non è stato possibile assegnare l'appuntamento (contatti telefonici errati, rifiuto, CAP errato, altri motivi);
  - f) consente agli operatori ASL di intervenire manualmente per l'eventuale assegnazione, sempre secondo il criterio della maggiore prossimità alla residenza/domicilio/alloggio del soggetto, del primo appuntamento utile per l'esecuzione del test molecolare;
  - g) consente agli operatori ASL (servizio in via di attivazione) di procedere alla sospensione dell'agenda in caso di esigenze di forza maggiore con contestuale allocazione manuale degli appuntamenti già fissati e conseguente comunicazione agli assistiti coinvolti;
- 4) il sistema GAVA-COVID-19 annullerà le richieste di esecuzione test che dovessero risultare prive di esito registrato o conferito al sistema decorsi 21 giorni dalla data di registrazione della richiesta.

Si è rilevato che dopo l'avvio del nuovo modello organizzativo disposto dall'Ordinanza del Presidente della Giunta Regionale e previsto dal Protocollo del 20.11.2020, ampiamente noto alle Direzioni aziendali, si sono registrate difficoltà organizzative che devono essere immediatamente risolte dalle Direzioni Sanitarie ASL congiuntamente alle Direzioni delle strutture coinvolte (Distretti Socio Sanitari, SISP, etc..) al fine di garantire la continuità del servizio agli assistiti.

Si evidenzia che tutti gli aspetti organizzativi sono di esclusiva competenza ASL che deve procedere in autonomia alla immediata verifica della corretta configurazione delle agende, complete di tutti i campi per la puntuale geo-referenziazione delle sedi di prelievo dei tamponi (indirizzo, località, CAP serviti, etc..) nonché intervenire sulla modulazione dell'offerta in base all'andamento epidemiologico dell'emergenza Covid-19 su base territoriale nonché alle necessità rilevate localmente.

Tali aspetti devono essere immediatamente presi in carico e gestiti dal “Comitato aziendale per la emergenza Covid per la medicina territoriale” ove sono presenti tutte le componenti coinvolte nella programmazione, organizzazione, analisi e valutazione di tutte le azioni o le iniziative opportune e necessarie a livello aziendale per la gestione delle problematiche Covid che interessano i MMG/PLS.

Si invitano i Direttori Generali a prenderne atto e ad impartire tutte le conseguenziali disposizioni interne.

**Posizione Organizzativa**  
**Prevenzione e Promozione della Salute**  
Nehludoff Albano

**Il Dirigente della Sezione**  
**Promozione della Salute e del Benessere**  
Onofrio Mongelli