

Ai Presidenti degli Ordini dei Medici

Ai Presidenti degli Ordini dei Farmacisti

Alle Organizzazioni Sindacali MMG/PLS

Alle Organizzazioni Sindacali dei Farmacisti

Ad Innovapuglia spa

E p.c.

Presidente della Giunta Regionale

**Oggetto: Disservizi infrastruttura FSE. Comunicazioni.**

Gentilissimi

da circa dieci giorni, l'infrastruttura del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) sta manifestando significative criticità. Tali problematiche, che si traducono in rallentamenti, errori di accesso e interruzioni di servizio, stanno impattando negativamente sulle quotidiane operazioni di prescrizione, consultazione ed erogazione.

Le prime analisi tecniche indicano che la causa principale di questi disservizi è da attribuire a un eccezionale e imprevisto aumento del volume di traffico e del numero di servizi che transitano sulla piattaforma FSE. Questo sovraccarico sta mettendo a dura prova la capacità dell'infrastruttura attuale, generando le instabilità riscontrate.

Siamo pienamente consapevoli del notevole disagio che questa situazione sta arrecando alle attività professionali e, di conseguenza, alla qualità del servizio offerto ai cittadini. Vi assicuriamo che la risoluzione di tale problematica rappresenta la nostra massima priorità.

I nostri team tecnici sono al lavoro ininterrottamente per effettuare una diagnosi approfondita delle cause radice e per implementare tutte le azioni correttive necessarie. L'obiettivo è quello di stabilizzare il sistema e ripristinare la piena e affidabile funzionalità del servizio nel più breve tempo possibile. Vi chiediamo cortesemente di avere pazienza mentre operiamo con la massima urgenza.

*Modalità Operative Temporanee per la Gestione della Ricetta Dematerializzata*

In attesa della completa risoluzione delle criticità, e al fine di garantire la continuità assistenziale, si richiamano le modalità operative alternative per la gestione della ricetta dematerializzata, come disciplinato dalla Legge Regionale della Puglia n. 32 del 29 dicembre 2022, articolo 99, comma 4.

In caso di impossibilità di accesso o trasmissione tramite FSE, è possibile assicurare la disponibilità della ricetta all'assistito attraverso i canali alternativi, come di seguito riportate:

***Per il Medico Prescrittore***



**REGIONE  
PUGLIA**

**DIPARTIMENTO PROMOZIONE DELLA SALUTE  
E DEL BENESSERE ANIMALE**

**SEZIONE PROGRAMMAZIONE, INVESTIMENTI, SISTEMI INFORMATIVI E  
TELEMEDICINA**

- Stampare e consegnare all'assistito il promemoria cartaceo;
- Trasmettere il promemoria della ricetta in formato PDF o immagine via email;
- Comunicare l'identificativo della ricetta dematerializzata (NRE) tramite SMS o servizi di messaggistica istantanea;
- Comunicare l'identificativo NRE tramite contatto telefonico diretto con l'assistito;
- Inviare, tramite messaggistica istantanea, l'immagine del codice a barre associato all'identificativo della ricetta.

***Per la Persona Assistita e la Farmacia***

La persona assistita, una volta ricevuto il promemoria o il numero di ricetta (NRE) dal proprio medico, può a sua volta:

- Inoltrare l'email ricevuta alla farmacia di fiducia;
- Mostrare direttamente in farmacia il promemoria cartaceo
- Mostrare direttamente in farmacia il messaggio (SMS, WhatsApp o altro canale di messaggistica) contenente il NRE o il codice a barre;
- Comunicare telefonicamente alla farmacia il numero NRE per consentire il recupero della prescrizione.

Si ricorda ai farmacisti di accettare queste modalità alternative per l'erogazione dei farmaci, in conformità con la normativa regionale vigente per la gestione di tali contingenze.

***Canali di Comunicazione e Supporto***

Desideriamo ringraziarvi sentitamente per la comprensione e la preziosa collaborazione che avete dimostrato finora in questa fase complessa. Il Vostro contributo è fondamentale per minimizzare i disagi per i cittadini.

Per la segnalazione di ulteriori criticità o per richiedere supporto specifico, oltre a fare riferimento al consueto Servizio Assistenza Utenti, è stato attivato un canale di comunicazione dedicato. Vi preghiamo di inviare le Vostre segnalazioni dettagliate all'indirizzo email: [c.ladalardo@regione.puglia.it](mailto:c.ladalardo@regione.puglia.it).

Questo canale rimarrà attivo fino al completo ripristino dell'ordinaria funzionalità dell'infrastruttura.

Cordiali saluti

**La Dirigente di Sezione**

Concetta Ladalardo

**Il Direttore**

Vito Montanaro