AGID
Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

DETERMINAZIONE N. 134/2019

OGGETTO: Approvazione della Trattazione n. 76/2018 e Comunicazione n 76/2018 riguardanti la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 76/2018 concernente mancata informatizzazione del procedimento di richiesta di mutamento del medico di medicina generale.

IL DIRETTORE GENERALE

VISTI gli articoli 19 (Istituzione dell'Agenzia per l'Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Soppressione di DigitPA e dell'Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione; successione dei rapporti e individuazione delle effettive risorse umane e strumentali) del decreto legge n. 83 del 22 giugno 2012, recante "Misure urgenti per la crescita del Paese", convertito, con modificazioni, nella legge n. 134 del 7 agosto 2012 e s.m.i. e l'articolo 14-bis (Agenzia per l'Italia digitale) del decreto legislativo n.82 del 7 marzo 2005 (Codice dell'amministrazione digitale –C.A.D.) e s.m.i. nonché l'articolo 17, (Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale) del medesimo CAD e, in particolare, il comma 1-quater del suddetto articolo 17, ai sensi del quale è istituito, presso l'AgID, l'ufficio del difensore civico per il digitale;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 gennaio 2014 (pubblicato sulla GURI n. 37 del 14 febbraio 2014), che ha approvato lo Statuto dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 settembre 2018, registrato alla Corte dei conti in data 24 settembre 2018 al n.1-1815, con il quale la dott.ssa Teresa Alvaro è stata nominata, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale, con decorrenza dalla data del predetto decreto;

VISTA la determinazione n. 15 del 26/01/2018 con la quale, in attuazione del richiamato art.17, comma 1-quater del CAD, è stato istituito presso l'AgID l'Ufficio del difensore civico per il digitale;

VISTA la determinazione n. 37 del 12/02/2018 con la quale è stato approvato il Regolamento concernente le procedure interne all'Agenzia per l'Italia digitale aventi rilevanza esterna, finalizzate allo svolgimento, nella fase di prima applicazione, dei compiti previsti dall'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione digitale, relativi al difensore civico per il digitale;

VISTA la segnalazione all'Ufficio del difensore civico per il digitale n.76/2018 del 10/10/2018, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in pari data con prot. 15796;

PRESO ATTO della Trattazione n. 76/2018 del 03/04/2019, predisposta dal Servizio Affari Giuridici, supportato dai competenti Uffici dell'Agenzia per l'Italia Digitale, contenente l'istruttoria svolta, nella quale si evidenzia che l'Amministrazione segnalata ha intrapreso un percorso concreto per la soluzione positiva della problematica riscontrata.

PRESO ATTO della comunicazione di Archiviazione 76/2018 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 76/2018 con la quale, considerando che l'Amministrazione ha dimostrato che sta già ponendo rimedio all'inadempimento segnalato, si ritiene di poter procedere all'archiviazione della segnalazione medesima dandone comunicazione al Segnalante

DETERMINA

di approvare dette Trattazione 76/2018 e comunicazione di archiviazione, che allegati alla presente determinazione ne formano parte integrante.

Roma, 29 maggio 2019

TERESA ALVARO

Firmato digitalmente da TERESA ALVARO
Data: 2019.05.29 16:01:26 +02'00'

Segnalazione n.76/2018

Oggetto: Amministrazione segnalata: AULSS 3 VENEZIANA -Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione-Protocollo: n.15796 del 10/10/2018.

Il Segnalante espone la seguente questione:

Spett.le Difensore civico digitale,

mi trovo nella necessità di fare un cambio medico di base per effetto di un cambio di abitazione.

Cercando nel sito della Aulss 3 veneziana per vedere se esiste modulistica apposita da inviare via mail e/o pec, scopro che bisogna ancora recarsi fisicamente allo sportello per fare la richiesta di cambio medico di base.

Segnalo che anche io lavoro in un ufficio pubblico, perciò, per andare fisicamente allo sportello devo prendere un giorno di ferie o delegare qualcuno.

Lo trovo veramente non in linea con il processo di semplificazione digitale.

Grazie mille".

Da quanto rappresentato dalla Segnalante risulta che la stessa ha rilevato l'impossibilità di utilizzare le tecnologie ICT per avviare il procedimento amministrativo finalizzato al cambio del proprio medico di medicina generale.

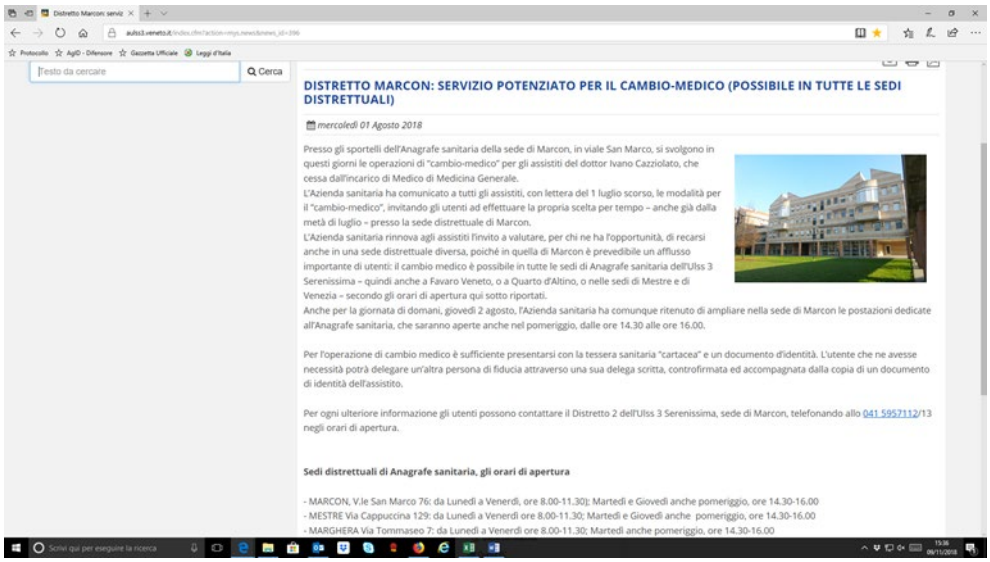
Innanzitutto si ritiene adeguata la qualificazione tematica indicata dalla segnalante; inoltre, a seguito di esame preliminare della segnalazione si valuta che essa possa astrattamente configurarsi come una possibile violazione del diritto all'uso delle tecnologie (stabilito dall'art. 3, comma 1 del Decreto legislativo 7 marzo 2005 n 82 recante Codice dell'Amministrazione digitale), secondo tale disposizione infatti:

"*Chiunque ha il diritto di usare, in modo accessibile ed efficace, le soluzioni e gli strumenti di cui al presente Codice nei rapporti con i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, anche ai fini dell'esercizio dei diritti di accesso e della partecipazione al procedimento amministrativo*".

La segnalazione stessa è ritenuta quindi ricevibile.

In avvio della relativa istruttoria, si esamina la segnalazione, nel merito effettuando una verifica sul sito web istituzionale dell'amministrazione segnalata (che è rintracciabile all'indirizzo https://www.aulss3.veneto.it/).

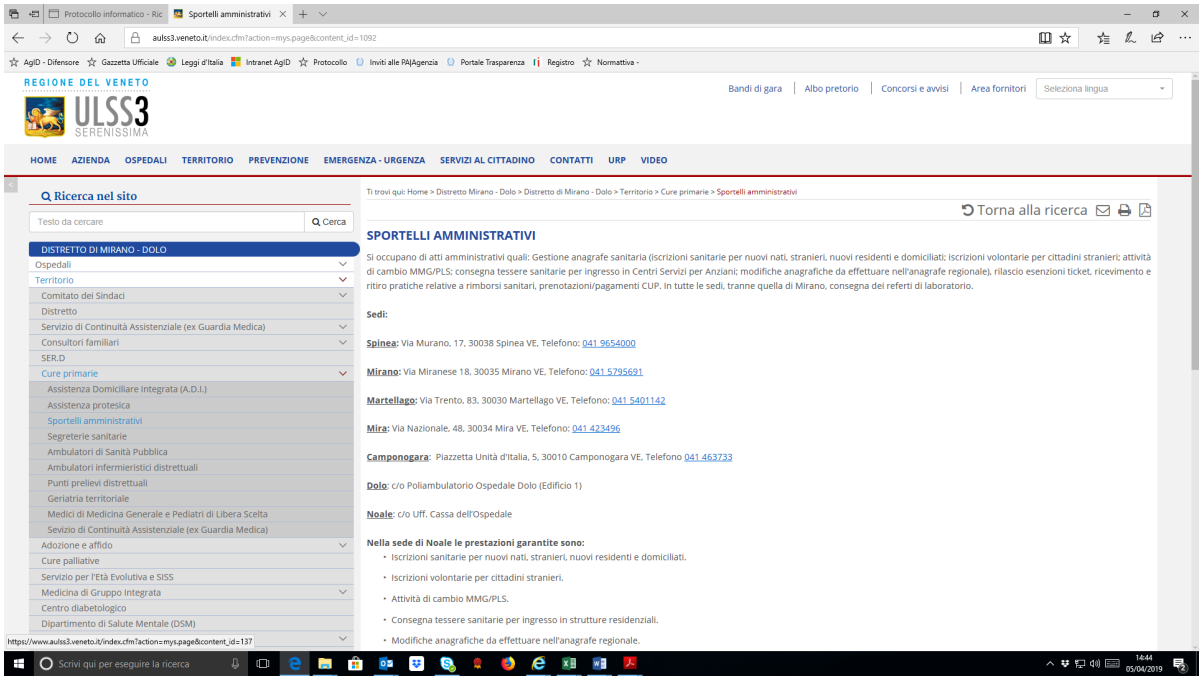
In effetti un esplicito riscontro di quanto segnalato è stato individuato nel comunicato di carattere informativo pubblicato dall'azienda sanitaria in questione in data 1 agosto 2018 e rappresentato nello screenshot di seguito riportato.



Il penultimo capoverso del comunicato indica infatti che:

"*Per l'operazione di cambio medico è sufficiente presentarsi con la tessera sanitaria "cartacea" e un documento d'identità. L'utente che ne avesse necessità potrà delegare un'altra persona di fiducia attraverso una sua delega scritta, controfirmata ed accompagnata dalla copia di un documento di identità dell'assistito*.".

Inoltre risulta che tale operazione viene tuttora effettuata recandosi fisicamente allo sportello, come si evince dalla pagina riguardante le attività espletate appunto dagli sportelli amministrativi (https://www.aulss3.veneto.it/index.cfm?action=mys.page&content_id=1092).



A fronte della constatazione che l'Azienda sanitaria segnalata indica tuttora la necessità di recarsi in sede, in altre regioni italiane si riscontra una diversa realtà. Risulta, infatti che altrove, ad esempio in Lombardia e nel Lazio, nell'ambito del fascicolo sanitario elettronico, sia stato reso disponibile un servizio online per il cambio del medico di base.

Al fine di comprendere quale sia la situazione attuale al riguardo nella regione Veneto, si è provveduto a chiedere maggiori informazioni in merito innanzitutto al Servizio Gestione Ecosistemi, in quanto tale struttura di AgID contribuisce a coordinare e monitorare le attività nell'ambito della realizzazione del Fascicolo sanitario elettronico (di seguito FSE) (mail del 18/10/2018 11:15).

Dai contatti informali intercorsi con i colleghi che nel suddetto servizio seguono la realizzazione di FSE è emerso che la regione del Veneto, nell'ambito del fascicolo sanitario regionale, sta per implementare un servizio online per il cambio del medico di base, entro i prossimi mesi.

Al fine di poter concludere l'istruttoria relativa alla segnalazione ricevuta, si è ritenuto quindi indispensabile acquisire formalmente gli opportuni elementi informativi presso l'ente del servizio sanitario regionale veneto denominato Azienda Zero (https://salute.regione.veneto.it/aziendazero). Al riguardo si precisa che tale azienda è stata istituita (ai sensi dell'articolo 1, comma 1 della legge regionale del Veneto 25 ottobre 2016, n.19) "*per la razionalizzazione, l'integrazione e l'efficientamento dei servizi sanitari,*

socio-sanitari e tecnico-amministrativi del servizio sanitario regionale" ed è dotata "di personalità giuridica di diritto pubblico".

Ciò premesso, grazie ai colleghi del Sevizio gestione Ecosistemi, è stato possibile individuare nella persona dell'ing. Lorenzo Gubian, Direttore Unità Operativa Complessa Sistemi informativi della suddetta Azienda Zero, il referente dal quale poter ricevere elementi informativi utili.

Si è quindi proposto all'Ufficio del Difensore civico di predisporre una richiesta di informazioni per acquisire maggiori elementi utili rispetto alla segnalazione e di fornirne comunicazione al segnalante.

L'ufficio del Difensore civico per il digitale ha fatto propria la suddetta proposta, formulando la richiesta di chiarimenti con nota prot. 18311 del 27/11/2018, successivamente reiterata (prot. 3791 del 14/03/2019).

La richiesta è stata riscontrata con nota del 03/04/2019 (acquisita agli atti dell'Agenzia per l'Italia Digitale in pari data con prot. n. 4775), tramite la quale è stato rappresentato lo "*Stato dell'arte della informatizzazione di servizi all'utenza, tra i quali scelta del MMG/PLS, trasversali a più enti della Regione del Veneto*".

Da tale documento emerge innanzitutto che la "*Regione del Veneto ha declinato la Agenda Digitale del Veneto 2020 (ADV2020) con la quale intende attuare la nuova strategia digitale del Veneto 2020. Tale strategia digitale dovrà esser realizzata anche grazie ad azioni di "empowerment" come quella definita da "ViviVeneto"*.

Questa azione "*mira alla attivazione e diffusione di un ambiente digitale abilitante alla creazione e fruizione di servizi progettati sulle esigenze e i fabbisogni del cittadino e che favorisce lo sviluppo di multi-canalità coerente con gli strumenti digitali più o meno evoluti da loro utilizzati.*".

In questo contesto sono stati individuati "*percorsi digitali*" tra cui, in particolare, quello relativo alla Scelta e revoca del Medico di Medicina Generale (MMG) o Pediatra di libera scelta (PLS) che sarà affrontato tramite un'applicazione informatica.

Al riguardo viene infatti indicato che "*sono stati identificati gli strumenti e le tecnologie che rendono disponibili questi nuovi percorsi, in ottica "disruptive" rispetto alle "classiche" logiche di erogazione dei servizi della PA.*".

Per quanto riguarda gli strumenti, si prevede:

- *Sviluppo di una applicazione mobile (app) che sia in grado di soddisfare sia le logiche di percorso che la fruizione dei singoli servizi "atomici";*

- *Sviluppo di una applicazione conversazionale (chatbot) che sia in grado di rispondere alle stesse logiche della applicazione mobile.*

Tramite l'app in questione si prevede di gestire i seguenti casi:

- *SCELTA/REVOCA del MMG per il solo richiedente: il maggiorenne identificato fa l'operazione per se stesso;*

- *SCELTA/REVOCA del MMG per la famiglia anagrafica, età dei minorenni > 14 anni: il maggiorenne identificato e registrato può fare la scelta per se stesso e per i maggiorenni dello stesso nucleo familiare: naturalmente questo è possibile solo se l'integrazione con i comuni mette a disposizione le informazioni del nucleo familiare, cosa che semplifica la scelta di un unico medico per tutti (sempre con il vincolo della disponibilità);*

- *SCELTA/REVOCA del MMG e del PLS per la famiglia anagrafica, età degli eventuali minorenni < 14 anni: il maggiorenne può fare la scelta per se' e per tutti i componenti del nucleo familiare maggiorenni o minori, sempre con i vincoli di cui al punto precedente.*

- *ove a fronte di qualsiasi modifica viene proposta la stampa aggiornata del tesserino sanitario del Veneto*; *per questo è comunque possibile la richiesta di ristampa anche non a seguito di modifica.*

Dal punto di vista operativo viene indicato che "*Le specifiche della soluzione finale tramite app sono state consolidate a novembre 2018, a seguito di svariati incontri di un gruppo di lavoro nella cui composizione è presente, proprio per la specifica competenza di dominio, la Azienda ULSS 3 Veneziana, particolarmente interessata all'avvio del progetto.*" .

Viene altresì precisato che "*La parte tecnologica di progetto è pronta mancano però i passaggi amministrativi/legali. In pratica, nel caso di processo trasversale, per poter andare in produzione con ViviVeneto integrato con il servizio di scelta e revoca MMG è necessaria la condivisione di titolarità, per cui è necessario un incontro tra il DPO di Azienda Zero a il DPO di Regione del Veneto al fine di concordare i contenuti dell'informativa. Naturalmente nel caso si decidesse di partire solo con la verticalizzazione relativa al cambio del MMG/PLS è necessario comunque un passaggio con il DPO di Azienda Zero.*" .

In definitiva dagli elementi acquisiti emerge che l'Amministrazione segnalata ha intrapreso con decisione un percorso concreto per la soluzione positiva della problematica riscontrata.

Pertanto, anche se gli effetti della problematica segnalata non possono ancora ritenersi risolti, in considerazione del richiamato concreto percorso avviato, si propone all'Ufficio del difensore civico per il digitale di ritenere attualmente non fondata la segnalazione, di trasmettere la nota di archiviazione e comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, di procedere all'archiviazione della medesima dandone comunicazione al Segnalante.

05/04/2019 Raffaele Montanaro

AGID
Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Al Sig./Sig.ra [Nome Cognome segnalante]
[indirizzo mail del segnalante]

Oggetto: Segnalazione: 76/2018 - AULSS 3 VENEZIANA -Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione

Gent.ma segnalante,

con riferimento alla questione da lei posta:

"*mi trovo nella necessità di fare un cambio medico di base per effetto di un cambio di abitazione.*

Cercando nel sito della Aulss 3 veneziana per vedere se esiste modulistica apposita da inviare via mail e/o pec, scopro che bisogna ancora recarsi fisicamente allo sportello per fare la richiesta di cambio medico di base.

Segnalo che anche io lavoro in un ufficio pubblico, perciò, per andare fisicamente allo sportello devo prendere un giorno di ferie o delegare qualcuno.

Lo trovo veramente non in linea con il processo di semplificazione digitale.

Grazie mille"

Si rappresenta che l'Ufficio del Difensore civico per il digitale ha inviato all'ente del servizio sanitario regionale veneto istituito (ai sensi dell'articolo 1, comma 1 della legge regionale del Veneto 25 ottobre 2016, n.19) "*per la razionalizzazione, l'integrazione e l'efficientamento dei servizi sanitari, socio-sanitari e tecnico-amministrativi del servizio sanitario regionale*" e denominato Azienda zero, una richiesta di acquisizione elementi in merito alla segnalazione.

Il suddetto Ente regionale ha riscontrato tale richiesta di informazioni con nota del 03/04/2019 (acquisita agli atti dell'Agenzia per l'Italia Digitale in pari data con prot. n. 4775), dalla quale si è avuta evidenza che: in ambito regionale, è attualmente in fase avanzata di realizzazione un progetto che porterà alla digitalizzazione del procedimento di Scelta e revoca del Medico di Medicina Generale (MMG) o Pediatra di libera scelta (PLS).

Tale digitalizzazione sarà attuata attraverso una app (le cui specifiche tecniche sono state consolidate in collaborazione, tra l'altro, con la Azienda ULSS 3 Veneziana, particolarmente interessata all'avvio del progetto stesso) con cui *si prevede di gestire i seguenti casi:*

- *SCELTA/REVOCA del MMG per il solo richiedente: il maggiorenne identificato fa l'operazione per se stesso;*

- *SCELTA/REVOCA del MMG per la famiglia anagrafica, età dei minorenni > 14 anni: il maggiorenne identificato e registrato può fare la scelta per se stesso e per i maggiorenni dello stesso nucleo familiare: naturalmente questo è possibile solo se l'integrazione con i comuni mette a disposizione le informazioni del nucleo familiare, cosa che semplifica la scelta di un unico medico per tutti (sempre con il vincolo della disponibilità);*

- *SCELTA/REVOCA del MMG e del PLS per la famiglia anagrafica, età degli eventuali minorenni < 14 anni: il maggiorenne può fare la scelta per se' e per tutti i componenti del nucleo familiare maggiorenni o minori, sempre con i vincoli di cui al punto precedente.*

- *ove a fronte di qualsiasi modifica viene proposta la stampa aggiornata del tesserino sanitario del Veneto; per questo è comunque possibile la richiesta di ristampa anche non a seguito di modifica.*

In definitiva dagli elementi acquisiti emerge che l'Amministrazione segnalata ha intrapreso con decisione un percorso concreto per la soluzione positiva della problematica riscontrata.

Alla luce di quanto fin qui esposto, anche se gli effetti della problematica segnalata non possono ancora considerarsi risolti, si ritiene che l'Amministrazione abbia dimostrato che sta ponendo rimedio all'inadempimento segnalato e che pertanto, la segnalazione, possa ritenersi attualmente non fondata, con conseguente archiviazione.

Cordiali saluti