



FNOMCeO

Il Presidente

COMUNICAZIONE N. **58**

FNOMCEO 21/07/10
RGP.0007731 2010
Cl. 01.09.01/1

OGGETTO: BB/as – Certificazioni telematiche

AI PRESIDENTI DEGLI OMCeO
Loro email

Cari colleghi,

continuando nel rapporto con il Ministero per la P.A. e l'Innovazione per quanto riguarda la problematica delle certificazioni mediche online, Vi comunichiamo che la Commissione di collaudo, nella riunione del 15 luglio scorso, ha ritenuto di non poter esprimere un giudizio complessivamente positivo sull'esito dello stesso.

Il termine del 19 luglio, originariamente previsto per la conclusione di tale fase di verifica, non sarà quindi rispettato e proseguirà l'attività di risoluzione delle numerose criticità evidenziate. Sino a collaudo compiuto la normativa non prevede sanzioni per il medico che non invia in modo telematico la certificazione.

Quando l'accertamento verrà completato, d'altra parte, l'attestazione cartacea non verrà comunque più accettata e il medico avrà solo due possibilità per certificare la malattia: l'invio via web o l'utilizzo del call center. Quest'ultima modalità diventa quindi uno dei principali strumenti da realizzare.

Sono previsti diversi tipi di call center: *l'help desk tecnico* per i malfunzionamenti di sistema (gestito da SOGEI o dalle Regioni laddove si utilizza la piattaforma regionale), *l'help desk medico legale*, gestito dall'INPS e il call center per la certificazione vera e propria, che dovrà sostituire il canale via web in caso questo non sia disponibile.

In pratica si tratterebbe di un *risponditore* automatico senza operatore, cui il medico, opportunamente identificatosi, dovrebbe dettare i dati della certificazione. Il sistema dovrebbe poi fornire il numero di protocollo della pratica, generando, quindi, un riscontro via email. Con tale strumento dovrebbero essere superate le criticità legate alla mancata connettività degli studi medici e delle strutture (compito delle Regioni) e comunque le difficoltà connesse con situazioni particolari (visite domiciliari, guasti, ecc.). Il canale telefonico, strumento, a nostro avviso, complesso sotto molti aspetti - ivi compresa la criticità di prevederne il volume di traffico - non è attualmente disponibile e se ne prevede la prima introduzione a fine luglio: è evidente che il tutto sarà da valutare nelle sue caratteristiche e nella sua funzionalità.

Durante l'incontro suddetto la FNOMCeO ha espresso alcuni dubbi sulla problematicità della sostituzione della connettività internet - di cui dovrebbero farsi carico le regioni - con la modalità telefonica.

Positive sono state invece le valutazioni sulla funzionalità del sistema web, che sembra veloce e semplice da utilizzare, ma sconta ancora numerose imperfezioni formali, in corso di correzione, e frequenti blocchi di sistema (in pratica: quando il sistema funziona, è rapido e lineare, ma talvolta (nelle ore di punta?) si blocca). Sul sistema web il collaudo è stato valutato positivamente, ma con la riserva della necessità di rivalutarlo in funzione del progressivo aumento degli utenti e del relativo carico di lavoro.

Il numero dei certificati inviati è ancora modesto (76.229 al 14 luglio), ma in forte crescita (23-640 nell'ultima settimana e 5.406 nella giornata del 14 luglio). Al momento sono dotati di credenziali di accesso (PIN o CNS) il 33% dei medici di famiglia e il 20% degli altri medici del SSN, ma il dato va considerato tenendo conto del fatto che in Lombardia è abilitato l'81% dei medici di famiglia. I flussi, quindi, sono per ora limitati, ma sembra che i pochi medici abilitati usino effettivamente il sistema.

Esistono inoltre ancora notevoli criticità ad altri livelli di comunicazione (ad esempio tra INPS e INPDAP e con i datori di lavoro) e criticità sulle anagrafiche.

Tra le problematiche aperte segnaliamo:

- la necessità di identificare procedure semplici e automatizzate per passare dalla prognosi indicata sulla lettera di dimissione ospedaliera o sul verbale di pronto soccorso alla produzione del certificato di malattia;
- la necessità di invio telematico del certificato recante la diagnosi per i militari;
- il problema degli help desk di II livello per le Regioni;

Un altro problema è rappresentato dalla fornitura delle credenziali di accesso (PIN o CNS) ai medici liberi professionisti non dipendenti o convenzionati con il SSN, come

ad esempio i sostituti dei medici di medicina generale, ma anche tutti quei colleghi ai quali, in ambito puramente libero professionale, fosse richiesto di certificare la malattia.

In tal senso è stata sollecitata la collaborazione degli Ordini per l'identificazione dei professionisti e la richiesta delle credenziali, collaborazione che la FNOMCeO valuterà nel prossimo Comitato Centrale prima di proporla agli Ordini stessi, titolari delle anagrafiche dei medici.

Per quanto riguarda il form di certificazione e altri servizi sono in previsione (anche su richiesta della Federazione) alcune modifiche:

- eliminazione del fondo azzurro in fase di stampa (già attuato)
- aggiunta, sull'indirizzo di reperibilità, che il dato è stato dichiarato dal lavoratore sotto la propria responsabilità
- possibilità di consultazione online dello storico dei certificati
- flag per l'invio diagnosi al datore di lavoro nel caso dei militari
- campo aggiuntivo per note ICD9.

A proposito della codifica ICD9 per la diagnosi è opportuno precisare come la stessa non sia obbligatoria. Il certificato può essere compilato semplicemente riportando la diagnosi libera nel campo "note diagnosi". La compilazione di tale campo è alternativa all'ICD9 che, quindi, in questo caso non va riportato.

Va segnalato come molte diagnosi ICD9 non siano congrue a una corretta descrizione dell'incapacità temporanea al lavoro e pertanto come, al momento, sia preferibile riportare la sola diagnosi in campo libero.

Per facilitare i colleghi che volessero utilizzare la codifica ICD9 verrà in futuro aggiunto un ulteriore campo di note per indicare le eventuali caratteristiche della patologia codificata.

Va infine precisato che la retrodatazione a non più di un giorno rispetto alla data della visita del campo "*dichiara di essere ammalato dal*" è correlata al fatto che una maggiore retrodatazione non sarebbe comunque (ora come in passato) riconosciuta ai fini dell'indennità di malattia.

In conclusione sembra di poter evidenziare come la procedura di certificazione online necessiti ancora di numerose messe a punto e di interventi anche impegnativi, che richiederanno tempi adeguati e, al tempo stesso, come tutti i soggetti interessati siano determinati a realizzare in concreto tale innovazione.

Si consiglia, pertanto, l'utilizzo della modalità di certificazione telematica, per quanto praticamente e tecnicamente possibile, anche durante l'attuale fase di collaudo onde consentire l'evidenziazione delle criticità e l'ottimizzazione del sistema.

Con i più cordiali saluti

Amedeo Bianco

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Amedeo Bianco', with a stylized flourish at the end.