



Premio Protagoniste 2024

Protagoniste in sanita'

REGIONE Regione Puglia

Bari, Bari

Valeria Lanzolla

Direttore Esecuzione Contratto Sm@rtHealth

Sm@rtScreening

Sm@rtScreening è una piattaforma digitale multicanale per favorire il coinvolgimento e la partecipazione attiva della popolazione target degli screening per la prevenzione del tumore della mammella, della cervice uterina e del colon retto. Il progetto agevola la conoscenza e l'accesso agli screening oncologici, affiancando alle lettere d'invito cartacee comunicazioni digitali, accessibili e sempre disponibili.

Le soluzioni tecnologiche adottate utilizzano in modo diversificato e appropriato i diversi canali di trasmissione disponibili: telefonate automatiche che con voce sintetica comunicano alla cittadina data e ora dell'appuntamento, chiedendo la conferma o la cancellazione; SMS e email di promemoria; chatbot e voicebot per fornire informazioni qualificate e supporto alla gestione dell'appuntamento; video interattivi e personalizzati con il nome e le indicazioni per lo screening, accessibili dalla lettera cartacea, che consentono l'approfondimento dei programmi e l'accesso al portale regionale della salute. Sono in attivazione anche i canali WhatsApp e AppIO. I cruscotti di Business Intelligence permettono la piena tracciabilità dei dati, anche in tempo reale, per un costante



Premio Protagoniste 2024

Protagoniste in sanità'

monitoraggio e una continua ottimizzazione dei programmi.

Il progetto si inserisce nel processo di innovazione digitale in Sanità che la Regione Puglia persegue da oltre vent'anni e che intensifica costantemente, in linea con il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD). Le tecnologie trovano infatti terreno fertile nel sistema

sanitario dove la loro applicazione fa la differenza per la popolazione, sia nell'ottica di miglioramento dei servizi sia per la costruzione della relazione di fiducia tra Pubblica Amministrazione e cittadinanza.

Sm@rtScreening è case study per gli Osservatori Innovazione Digitale in Sanità e best practice per il Tavolo Stato-Regioni sugli screening oncologici.

Target

Sm@rtScreening vuole raggiungere tutta la popolazione del territorio regionale, destinataria dei programmi di prevenzione oncologica. Le donne partecipano a tutti e tre gli screening oncologici: per mammella e colon-retto il target diretto è quello della fascia d'età 50-69 anni. Per la

prevenzione del tumore della cervice uterina, partecipano le donne tra 25 e 64 anni svolgendo due distinti esami a seconda dell'età (fino a 30 anni eseguono il Pap test, dai 31 ai 64 anni eseguono l'HPV-DNA test).

Esiste tuttavia anche un target indiretto: la cerchia di familiari, amici e conoscenti può contribuire alla diffusione delle informazioni relative agli screening verso le donne in fascia d'età.



Premio Protagoniste 2024

Protagoniste in sanita'

Essendo il pubblico così eterogeneo per età ma anche per abitudini, interessi, conoscenza degli strumenti digitali e stili di vita, la multicanalità diventa essenziale per raggiungere tutte e tutti.

Obiettivi attesi

La partecipazione agli screening oncologici rappresenta l'esercizio di un diritto che richiede la piena consapevolezza dell'importanza della prevenzione e delle conseguenze dell'esecuzione o della mancata esecuzione dei test previsti. Non solo, dunque, comunicare gli screening è essenziale, ma altrettanto importante è comunicare in modo efficace.

La piattaforma risponde in particolare ai seguenti bisogni:

1. Interazione multicanale e trasversale con le donne coinvolte nelle campagne di prevenzione
2. Adozione di un canale digitale per la gestione delle comunicazioni tra Servizio Sanitario e persone, in linea con il CAD
3. Informazione agevolata e qualificata sull'importanza della prevenzione e sui vantaggi e obiettivi degli screening
4. Offerta di servizi personalizzati come calendario, promemoria e gestione degli appuntamenti
5. Accessibilità dei servizi e possibilità di fruizione 24 ore su 24
6. Centralizzazione e coerenza dei flussi di comunicazione



Premio Protagoniste 2024

Protagoniste in sanita'

7. Organizzazione delle strutture sanitarie coinvolte ed efficientamento dei costi di gestione
8. Tracciabilità dei risultati
9. Verifica della correttezza dei dati di contatto digitale e gestione del consenso.

Obiettivi raggiunti

In quasi due anni di operatività, la piattaforma multicanale ha contattato con chiamate e messaggi 758.484 donne al fine di migliorare la comunicazione e favorire l'adesione ai tre programmi di screening, con un incremento del 30% dall'anno 2023. Ha inoltre consentito una migliore organizzazione dei servizi gestendo la posizione di quante avevano ricevuto la lettera d'invito e hanno comunicato variazioni o conferme, permettendo di riprogrammare quegli appuntamenti altrimenti andati a vuoto.

Grazie a Sm@rtScreening sono state contattate oltre 144.000 donne (19% sul totale dei contatti) che non avevano ricevuto la lettera cartacea per motivi diversi connessi alle carenze anagrafiche nazionali e che, quindi, non avrebbero saputo dell'offerta gratuita di prestazioni

previste nei percorsi di screening. Di questa platea, 69.305 donne hanno aderito grazie alla chiamata telefonica ricevendo conferma tramite email ed sms: 31.507 per la cervice uterina, 2.095 per il colon retto e 35.703 per la mammella. Considerando un tasso di positività medio dell'8%, si può stimare di aver diagnosticato precocemente un tumore a circa 5.500 donne.



Premio Protagoniste 2024

Protagoniste in sanita'

Si stima un ulteriore aumento delle adesioni con la messa in produzione delle altre canalità WhatsApp, PostelVideo, AppIO.