

Contratto n. 2020-1-DE02-KA204-007679



MIG-DHL

Migrants Digital Health Literacy

Manuale

Modulo 5

Esplorazione degli strumenti per la salute digitale

Autori:

Carlos Serra, UVEG; Karin Drda-Kühn, MediaK; Josemar Jimenez, Oxfam (per i dati relativi la sezione italiana).





Contratto n. 2020-1-DE02-KA204-007679

Questo manuale per il modulo 5 fa parte del programma MIG-DHL, che contiene 6 moduli di apprendimento in totale, sviluppati nell'ambito del partenariato strategico Erasmus+ **MIG-DHL- Migrants Digital Health Literacy**.

I contenuti della formazione in sintesi:

Programma MIG-DHL

Modulo 1: Che cos'è la *Digital Health Literacy* (alfabetizzazione sanitaria digitale)?

Modulo 2: I principali problemi di salute quando si arriva in un nuovo paese

Modulo 3: I servizi sanitari

Modulo 4: Diventare digitalmente alfabetizzati

Modulo 5: Esplorazione degli strumenti per la salute digitale

Modulo 6: Essere attivi nell'ambiente della salute digitale

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web: <https://mig-dhl.eu/>



Contratto n. 2020-1-DE02-KA204-007679

Dichiarazione sul copyright:



Quest'opera è rilasciata con *Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License*. Siete liberi di:

- Condividere, copiare e ridistribuire il materiale su qualsiasi supporto o formato
- Adattare, trasformare e implementare il materiale

alle seguenti condizioni:

- Attribuzione - È necessario dare il giusto credito, fornire un link alla licenza e indicare se sono state apportate modifiche. Potete farlo in qualsiasi modo ragionevole, ma non in modo da suggerire che il licenziante approvi voi o il vostro uso.
- Non commerciale - Non è consentito utilizzare il materiale per scopi commerciali.
- ShareAlike – Se adattate, trasformate o implementate il materiale, dovete distribuire i vostri contributi con la stessa licenza dell'originale.



Contratto n. 2020-1-DE02-KA204-007679

Contenuto

1. INTRODUZIONE AL MANUALE	4
2. I PRINCIPALI STRUMENTI PER LA SANITÀ DIGITALE IN ITALIA	6
2.1 Strumenti istituzionali online	7
2.1.1 Linee guida per l'accesso degli stranieri al SSN	8
2.2 Strumenti non istituzionali online	8
2.2.1 Applicazioni per la salute digitale	11
3. Esercizio Pratico 5.4 Soluzioni -Itala-	12



Contratto n. 2020-1-DE02-KA204-007679

1. INTRODUZIONE AL MANUALE

Il seguente manuale fa parte dell'output intellettuale 2 del progetto MIG-DHL. Questo manuale copre tutti i sei moduli:

- 1.) Che cos'è la *Digital Health Literacy* (alfabetizzazione sanitaria digitale)?
- 2.) I principali problemi di salute quando si arriva in un nuovo Paese
- 3.) I servizi sanitari
- 4.) Diventare digitalmente alfabetizzati
- 5.) Esplorare gli strumenti digitali per la salute
- 6.) Essere attivi nell'ambiente della salute digitale

Il manuale è rivolto in particolare ai formatori e ai partner (operatori sociali, sanitari, ecc.) della formazione. L'idea è di fornire una comprensione più approfondita degli argomenti trattati nelle sessioni di formazione, in modo che il contenuto dei materiali formativi diventi più chiaro per il formatore. Inoltre, il formatore è pronto a rispondere a domande più dettagliate rispetto alle informazioni fornite nel materiale didattico. Pertanto, questo manuale fornisce conoscenze più approfondite e collegamenti a risorse aggiuntive relative ai contenuti, principalmente per i formatori, ma naturalmente anche per tutte le altre persone che vogliono saperne di più sugli argomenti.

La struttura del manuale è orientata alla struttura del programma di formazione. Ogni modulo ha un capitolo di circa 6-8 pagine.

Questo particolare manuale contiene informazioni relative al **Modulo 5-Esplorare gli strumenti digitali per la salute**. Pertanto qui troverete le informazioni teoriche necessarie per supportare i contenuti e le attività del DPTA_5.

Il Modulo 5 ha un carattere eminentemente pratico, in cui i tirocinanti metteranno in pratica le diverse competenze acquisite nei Moduli da 1 a 4. Pertanto i tirocinanti navigheranno nel sistema sanitario nazionale attraverso i diversi strumenti online presentati. I contenuti di questo manuale si basano sulla presentazione dei diversi strumenti digitali (siti web, app) nelle



Contratto n. 2020-1-DE02-KA204-007679

loro funzionalità più rilevanti, nonché sui risultati attesi degli esercizi che saranno sviluppati nel modulo 5.

In primo luogo vengono presentati i siti web e le app istituzionali, ossia quei siti e quelle app sviluppati dalle autorità pubbliche che sono necessari per la gestione della salute stessa e che contengono diversi tipi di informazioni sulla salute. La selezione dei siti web e delle app si basa sui diversi livelli amministrativi in cui è suddiviso il Paese.

Ad esempio, nel caso della Spagna: il sito web del Ministero della Salute a livello nazionale, il sito web del Ministero della Salute regionale a livello regionale e l'app per i processi sanitari a livello regionale, e i siti web interessanti a livello locale. In questo caso, ho scelto la città di Valencia perché è quella in cui si svolgerà la validazione. È stato incluso anche il sito web dell'OMS, con informazioni sanitarie rilevanti (questo sito dovrebbe essere presente nella versione del Modulo 5 di tutti i Paesi). Pertanto, in primo luogo, vengono presentati i siti web più rilevanti gestiti da autorità pubbliche autorizzate.

In secondo luogo, sono inclusi siti web affidabili, in alcuni casi direttamente collegati o raccomandati dalle autorità pubbliche. Tuttavia, non si tratta di siti web/app istituzionali, né di siti sviluppati da autorità pubbliche. Si tratta di siti web e app che non sono pubblici, ma che forniscono informazioni rilevanti e specializzate su determinati argomenti che, in un certo senso, integrano le informazioni che possono essere fornite dalle autorità pubbliche (esempi forniti nelle slide del modulo 5).

Di seguito è riportata una versione abbreviata e schematica delle diverse versioni nazionali dei Paesi che compongono il consorzio MIG-DHL: Spagna, Germania, Italia e Grecia.

Le versioni che saranno tradotte in spagnolo, tedesco, italiano e inglese saranno più elaborate e forniranno informazioni rilevanti per i formatori al fine di implementare la formazione. La versione inglese viene fornita per fornire una logica e un esempio ai formatori di Paesi esterni al consorzio che sono interessati a questo programma e vogliono replicarlo con strumenti online specifici per il loro Paese.



Contratto n. 2020-1-DE02-KA204-007679

Nel seguente paragrafo, nella traduzione italiana del manuale, vengono introdotti i soli strumenti riguardanti la sanità digitale in Italia.

2. I PRINCIPALI STRUMENTI PER LA SANITÀ DIGITALE IN ITALIA

In questa sezione vengono presentati i principali siti web e applicazioni che permettono di conoscere e utilizzare i servizi di sanità pubblica in Italia.

Per comprendere meglio i contenuti degli strumenti presentati, ricordiamo una breve descrizione del Sistema Sanitario Nazionale italiano (SSN), che definisce, a livello centrale, gli interventi sanitari e le linee guida mirate a garantire tutti i servizi sanitari.

Il Sistema Sanitario Nazionale è suddiviso in diversi livelli di responsabilità e di governance. A livello centrale lo Stato ha la responsabilità di garantire a tutti i cittadini il diritto alla tutela della salute, attraverso la definizione dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA). A livello regionale, le Regioni italiane hanno la responsabilità diretta dell'attuazione della governance per il raggiungimento degli obiettivi di salute del Paese.

Le Regioni hanno competenza esclusiva nella regolamentazione e nell'organizzazione dei servizi e delle attività attraverso le Aziende Sanitarie Locali (ASL).

Le Asl sono il primo livello, attraverso il quale il singolo individuo, le famiglie e la comunità possono accedere al SSN.

In questo manuale, gli strumenti web saranno presentati in ordine dal livello nazionale a quello regionale.

In particolare, per quanto riguarda l'ambito regionale descritto, si fa riferimento alla regione Toscana, area in cui il progetto è principalmente implementato nella sua parte italiana.

Riportiamo infine la specifica relativa a come gli strumenti digitali per l'accesso ai servizi sanitari possano variare a livello locale a seconda dell'investimento digitale effettuato dalle Regioni.

Questo si può notare, ad esempio, nel caso del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), che può essere considerato il principale strumento sanitario digitale per l'utente del SSN. Il FSE è una



Contratto n. 2020-1-DE02-KA204-007679

raccolta online di dati e informazioni mediche che costituiscono la storia clinica di una persona.

Attraverso questo strumento è possibile gestire meglio i propri dati clinici e ottenere una comunicazione e un'organizzazione di qualità tra medico e paziente.

I documenti in esso contenuti sono costantemente aggiornati con i dati e i documenti emessi dal Servizio Sanitario Regionale; per questo motivo, l'interfaccia e le modalità di accesso al FSE variano da regione a regione, anche se i servizi offerti hanno molti punti in comune.

2.1 Strumenti istituzionali online

Di seguito presentiamo i link ai siti web delle principali istituzioni sanitarie dello Stato italiano. Tra queste il Ministero della Salute, l'Istituto Superiore di Sanità, l'Agenzia Nazionale per i servizi sanitari Regionali e il sito web di introduzione ai servizi sanitari nella Regione Toscana. In questi siti si possono trovare tutte le informazioni di base relativamente all'accesso ai servizi sanitari.

Per le descrizioni specifiche dei servizi offerti e dei contenuti si rimanda dunque ai seguenti link:

- Ministero della Salute italiano: [Ministero della Salute](#)
- Istituto Superiore di Sanità (ISS): [Home - ISS](#)
- Agenzia Nazionale per i servizi sanitari Regionali: [Agenas - Agenzia Nazionale per i servizi sanitari Regionali - AGENAS](#)
- Agenzia italiana del farmaco: [Agenzia Italiana del Farmaco \(aifa.gov.it\)](#)
- Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e per il contrasto delle malattie della Povertà: [Home - inmp](#)
- Servizio Sanitario Toscana: [Servizio Sanitario Toscana - Regione Toscana](#)

Come nelle altre versioni nazionali del presente manuale viene introdotto in questa sezione anche il link di riferimento al sito dell'Organizzazione Mondiale della Sanità:

[WHO | World Health Organization](#)



Contratto n. 2020-1-DE02-KA204-007679

2.1.1 Linee guida per l'accesso degli stranieri al SSN

Una descrizione completa delle linee guida operative per l'accesso degli stranieri al Sistema Sanitario Nazionale è disponibile qui (in lingua italiana):

[L'accesso alle cure della persona straniera: indicazioni operative, seconda edizione \(salute.gov.it\).](#)

La guida, pubblicata dal Ministero della Salute e costantemente aggiornata, nasce dall'esigenza di fornire una risposta alle richieste di informazioni sugli aspetti amministrativi e giuridici dell'accesso alle cure per gli stranieri, pervenute al Servizio di Consulenza dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS), da parte di operatori sanitari e sociali, mediatori linguistico-culturali, volontari, impegnati nella tutela dei diritti dei migranti, nonché di molte persone straniere che si sono trovate in difficoltà nell'accesso ai servizi sanitari e sociali pubblici italiani.

Un'altra guida sull'accesso al Servizio sanitario nazionale per i cittadini extracomunitari, con particolare attenzione alla salute delle donne, è disponibile al seguente link (in lingua italiana): [untitled \(bussolasanita.it\)](#)

2.2 Strumenti non istituzionali online

Di seguito sono riportati i riferimenti ai siti web o agli strumenti digitali di una serie di progetti che rivolgono i loro contenuti principalmente agli stranieri in Italia, al fine di facilitare il loro accesso ai servizi sanitari e/o la loro cura per specifici problemi di salute.

Un focus specifico è posto sui progetti che si occupano dell'assistenza e del supporto ai richiedenti asilo, ai titolari di protezione internazionale e ai rifugiati in Italia.

- **CENTRO DI SALUTE GLOBALE**

Link: [Centro Salute Globale della Regione Toscana](#)

Il Centro di Salute Globale è la struttura della Regione Toscana per il coordinamento delle iniziative di cooperazione sanitaria internazionale e di tutela della salute dei migranti. Il Centro afferisce all'Azienda Ospedaliero-Universitaria Meyer di Firenze cui storicamente viene affidata l'attuazione della strategia regionale della Cooperazione Sanitaria Internazionale.



Contratto n. 2020-1-DE02-KA204-007679

- **RETE SAI- Sistema Accoglienza e Integrazione**

Link: [RETESAI | Sistema Accoglienza Integrazione](#)

Il Sistema di accoglienza e integrazione SAI è costituito dalla **rete degli enti locali** che per la realizzazione di progetti di accoglienza integrata accedono, nei limiti delle risorse disponibili, al Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo. A livello territoriale gli enti locali, con il prezioso supporto delle realtà del terzo settore, garantiscono interventi di *accoglienza integrata* che, oltre ad assicurare servizi di vitto e alloggio, prevedono in modo complementare anche misure di informazione, accompagnamento, assistenza e orientamento, attraverso la costruzione di percorsi individuali di inserimento socio-economico.

All'interno del Sistema sono, inoltre, presenti progetti specializzati per l'accoglienza e sostegno di persone portatrici di specifiche vulnerabilità: persone disabili o con problemi di salute (fisica e mentale), minori non accompagnati, vittime di tortura, nuclei monoparentali, donne sole in stato di gravidanza.

- **Progetto I.C.A.R.E (Integration and Community Care for Asylum and Refugees in Emergency)**

Link: [Homepage - I.C.A.R.E. TOSCANA \(sanita.toscana.it\)](#)

Il progetto ICARE ha lo scopo di **garantire la presa in carico da parte dei servizi sanitari territoriali dei titolari e/o richiedenti di protezione internazionale (RTPI) e dei Casi Speciali del D. lgs. 113/2018** attraverso equipe multidisciplinari, che garantiscano percorsi che siano al tempo stesso dedicati e culturalmente orientati, avvalendosi di Mediatori Linguistico Culturali e Antropolog* .

La finalità del progetto è **migliorare l'accesso alle cure nei servizi sanitari territoriali**, garantendo risposte appropriate, efficaci e adeguate ai bisogni di salute dei singoli RTPI e dei Casi Speciali in situazione di vulnerabilità socio-sanitaria.



Contratto n. 2020-1-DE02-KA204-007679

Il target privilegiato ICARE è rappresentato da donne, minori e minori stranieri non accompagnati, nuclei familiari in condizione di vulnerabilità sanitaria. Tuttavia il progetto si rivolge anche agli uomini adulti che rientrano nella popolazione target in situazione di vulnerabilità psicofisica i cui bisogni rientrano nei percorsi assistenziali garantiti dal Consultorio.

- **PROGETTO NET CARE**

Link:

<https://www.youtube.com/playlist?list=PL5WpPAVGKvdafMKFEIeh5tpeg995Y4QiA>

Il video realizzato per il progetto Net Care è stato sviluppato dal Global Health Centre in collaborazione con Oxfam e Alice soc. coop - Centro Antiviolenza La Nara. Promuove l'accesso ai servizi di protezione nei casi di violenza di genere. Il video è disponibile in arabo, bangla, cinese, francese, italiano, inglese pidgin, punjabi, spagnolo, urdu.

- **PROGETTO MIG HEALTHCARE- Minimize health inequalities and improve the integration of vulnerable migrants and refugees into local communities**

Link: <https://www.mighealthcare.eu/>

MyHealth (<http://healthonthemove.net/>) e Mig-HealthCare (<http://www.mighealthcare.eu>) sono progetti finanziati dall'UE che mirano a migliorare l'accesso all'assistenza sanitaria per i migranti e i rifugiati vulnerabili, sostenendo la loro partecipazione e inclusione nelle comunità e riducendo le disuguaglianze sanitarie attraverso l'implementazione di modelli basati sul *know-how* di una rete multidisciplinare europea.. Il database fornisce informazioni sul profilo di salute fisica e mentale dei migranti e dei rifugiati vulnerabili in tutta l'UE, nonché sull'ambiente istituzionale e sui servizi sanitari disponibili per loro.

Il Progetto Mig-Healthcare dà anche accesso a una roadmap e a un toolbox che combinano i dati della ricerca originale e altre informazioni per presentare passi concreti nella fornitura di assistenza a migranti e rifugiati a livello comunitario. Questa struttura è una risorsa preziosa



Contratto n. 2020-1-DE02-KA204-007679

e utile per un'ampia varietà di soggetti interessati sia a livello individuale che organizzativo, compresi, tra gli altri, i migranti/rifugiati e i loro organismi di rappresentanza.

Il progetto Mig-Healthcare fornisce anche una mappa interattiva per individuare le risorse per l'assistenza sanitaria e sociale ai migranti disponibili sul territorio europeo (n.d.r ultimo aggiornamento nel 2020).

2.2.1 Applicazioni per la salute digitale

- **APP TOSCANA SALUTE-La App del servizio sanitario della Toscana**

Link: [Toscana Salute - Regione Toscana](#)

[App Toscana Salute - YouTube](#)

Toscana Saludem è una App che offre l'accesso ai servizi on line della sanità toscana attraverso dispositivi mobili.

Con **Toscana Salute** è possibile:

- prenotare analisi del sangue
- effettuare una televisita
- consultare il libretto di gravidanza digitale
- chiamare il Pronto Badante
- consultare informazioni utili per stranieri
- scaricare la certificazione verde Covid 19
- consultare i referti
- scaricare il promemoria delle ricette per farmaci, visite ed esami
- consultare il borsellino elettronico per celiaci
- consultare gli accessi al pronto soccorso
- prenotare visite mediche ed esami



Contratto n. 2020-1-DE02-KA204-007679

- pagare il ticket sanitario
- scegliere il medico di famiglia
- compilare e inviare l'autocertificazione per esenzione o per reddito per la compartecipazione alla spesa sanitaria
- gestire il taccuino personale
- trovare i numeri utili del Servizio sanitario e delle Aziende sanitarie

Per usare la App in tutte le sue funzioni è necessario attivare la Tessera sanitaria oppure richiedere le credenziali SPID. Inoltre per consultare i documenti clinici è necessario attivare il Fascicolo sanitario Elettronico.

- **APP HAPPy Mamma-Applicazione sul percorso di gravidanza e nascita**

Link: [hAPPyMamma - Regione Toscana](#)

hAPPyMamma è un'applicazione sul percorso nascita, promossa dalla Regione Toscana come strumento per accompagnare le donne dall'inizio della gravidanza fino al primo anno di vita del bambino.

La App è attualmente disponibile per i sistemi Android e iOS. Tutti possono scaricarla gratuitamente ed accedere ai contenuti informativi senza registrazione.

Le funzionalità personalizzate della App sul percorso nascita sono accessibili alle donne che hanno attivato il libretto della gravidanza presso uno dei consultori delle Aziende sanitarie toscane.

3. Esercitazione Pratica 5.4 -Soluzioni -Italia-

Di seguito viene illustrato il modo in cui i tirocinanti devono risolvere correttamente i diversi scenari previsti dall'Esercitazione Pratica 5.4 con i collegamenti al Sistema Sanitario Pubblico Italiano:



Contratto n. 2020-1-DE02-KA204-007679

Attività 1: Il tirocinante deve accedere al portale del Ministero della Salute italiano e accedere, ad esempio, alle informazioni sul vaccino antinfluenzale (es. [Ministero della Salute](#)).

Allo stesso modo, attraverso la home page del portale del Ministero della Salute dedicato alla campagna vaccinale, i tirocinanti possono accedere alle pagine web con le informazioni relative alle vaccinazioni raccomandate per età, categoria e condizione personale (es. [Vaccinazioni \(salute.gov.it\)](#)).

Attività 2: I tirocinanti devono cercare informazioni attraverso il sito web - [Dona il sangue \(salute.gov.it\)](#) con informazioni, video e ulteriori link sulle donazioni di sangue. Allo stesso modo possono confrontare le informazioni apprese visitando il sito della principale associazione che si occupa di questo tema a livello nazionale.

Attività 3: Queste informazioni sono reperibili su diversi siti web (ad esempio, per la Regione Toscana: visitare il sito della Regione Toscana [Servizio Sanitario Toscana - Regione Toscana](#) e scegliere l'area dell'Azienda Sanitaria Locale di interesse [Ospedali \(uslcentro.toscana.it\)](#)).

Attività 4: Per fissare un appuntamento con un medico, quest'ultimo può essere contattato per telefono o per e-mail. Le modalità sono descritte nel modulo di formazione MIG-DHL n.6. Se il medico è iscritto a una società di servizi del settore sanitario, è possibile che l'associazione abbia sviluppato un'app di servizio da cui è possibile prenotare una visita (ad es. [Home - ASSOMEDICA](#))

Attività 5: La risposta a questa domanda è di andare a prendere un appuntamento con un medico di medicina generale che, se necessario, indirizzerà il paziente a uno specialista o all'ospedale.

Attività 6: La risposta a questa domanda è di prendere un appuntamento con il proprio dentista o di recarsi da un dentista di emergenza. I dentisti di emergenza sono disponibili nelle grandi città, di solito in collegamento con gli ospedali universitari. Non è necessario prendere un appuntamento per recarsi da loro. Nei piccoli centri o nelle zone rurali, ci sono servizi di emergenza nei fine settimana o di notte che possono essere contattati tramite i numeri di emergenza.



Contratto n. 2020-1-DE02-KA204-007679

Attività 7: Per quanto riguarda l'assistenza psicologica tramite l'assicurazione sanitaria, la procedura consiste nel fissare un appuntamento con il medico di famiglia e discutere la propria situazione in modo che possa prendere in considerazione la possibilità di rivolgersi a uno psicologo clinico. Se il medico di famiglia lo ritiene opportuno, vi indirizzerà a uno psicologo o a uno psichiatra.

Attività 8: Le farmacie sono solitamente identificate su mappe digitali come Google Maps. Esistono anche siti web come [FARMACIA DI TURNO - Sito Ufficiale](#) e app con servizi di localizzazione delle farmacie e l'indicazione di altri servizi sanitari.