

DISPENSA DIDATTICA

TEMA C

ACCESSO AI SERVIZI ESSENZIALI

 *LA SANITÀ IN RETE: SALUTE DIGITALE
ACCESSIBILE*



Digita Facile
Campania

*"DIGITA FACILE CAMPANIA" Bando "DRITTI AL PUNTO" è un progetto selezionato
e sostenuto dal Fondo per la Repubblica Digitale Impresa sociale*

Presentazione della dispensa

Questa dispensa accompagna il percorso formativo La Sanità in Rete: Salute Digitale Accessibile, sviluppato nell'ambito del progetto Digita Facile Campania, Tema C — Accesso ai Servizi Essenziali. Nasce con un obiettivo preciso: trasformare cittadini dipendenti dagli sportelli fisici in cittadini digitalmente autonomi, capaci di gestire in modo indipendente i propri diritti sanitari attraverso i canali digitali disponibili.

Il percorso copre i quattro ambiti fondamentali della sanità digitale campana. Il primo riguarda l'identità digitale — SPID, CIE, CNS — le chiavi di accesso a tutti i servizi pubblici online. Il secondo introduce il Fascicolo Sanitario Elettronico, l'archivio personale di tutti i propri dati clinici. Il terzo affronta i servizi operativi quotidiani: prenotare una visita tramite CUP, scegliere o cambiare il medico di base, pagare il ticket con PagoPA. Il quarto esplora le esenzioni ticket — per reddito e per patologia — e il meccanismo del rinnovo automatico. Un quinto modulo di approfondimento completa il percorso con uno sguardo al futuro della medicina digitale: telemedicina, intelligenza artificiale e interoperabilità del FSE.

Questa dispensa è pensata per chi non ha una formazione tecnica e non vuole acquistarla: vuole soltanto poter accedere ai servizi sanitari in modo autonomo, senza code, senza carta e senza stress. La difficoltà non è mai la tecnologia in sé: è la paura di sbagliare e la mancanza di una guida. Questa dispensa è quella guida.

L'obiettivo di questo corso non è insegnare la tecnologia. È restituire autonomia. Non solo l'utilizzo di un'App, ma gli strumenti per diventare cittadini capaci di esercitare i propri diritti risparmiando tempo e denaro e facendolo senza stress.



Perché la sanità digitale riguarda tutti noi

I vantaggi concreti del digitale nella sanità

Quando si parla di servizi sanitari digitali, la prima reazione di molte persone è la diffidenza: 'Non sono capace', 'Preferisco fare di persona', 'Ho paura di sbagliare'. Queste reazioni sono comprensibili e legittime. Ma vale la pena confrontarle con la realtà concreta di ciò che il digitale offre, in termini pratici e misurabili.

Il risparmio di tempo è il vantaggio più immediato. Gli sportelli delle ASL, dei Cup, degli uffici sanitari hanno orari limitati, spesso incompatibili con i ritmi di lavoro e vita di molti cittadini. Un portale digitale è aperto ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette: si può prenotare una visita la domenica sera, scaricare un referto il sabato mattina, verificare le proprie esenzioni in qualsiasi momento. Zero trasporto, zero code, zero carta e la ricevuta digitale ha lo stesso valore legale di quella cartacea.

L'autonomia e la trasparenza sono il secondo grande vantaggio. Con i servizi digitali si ha accesso diretto allo stato delle proprie pratiche: non bisogna più sperare che qualcuno richiami, aspettare risposte, dipendere dalla disponibilità di uno sportellista.

Si accede con la propria identità digitale e si vede esattamente cosa c'è, cosa manca, cosa è stato fatto. Il Fascicolo Sanitario Elettronico significa non perdere mai più un referto, non dover trasportare carta in ospedale, avere la propria storia clinica sempre disponibile per qualsiasi medico la necessiti.

L'inclusione e l'accessibilità sono il terzo vantaggio, spesso il meno evidente ma il più profondo. La rivoluzione del touchscreen ha reso la tecnologia accessibile a fasce della popolazione che ne erano sistematicamente escluse: anziani, persone con scarsa familiarità con i computer, abitanti delle aree interne lontane dai centri urbani. Oggi uno smartphone è sufficiente per gestire in autonomia tutti i servizi sanitari che vedremo in questa dispensa.

La bussola DigComp 2.2

Questo percorso formativo usa come riferimento il quadro europeo DigComp 2.2 (Digital Competence Framework) che definisce le competenze digitali fondamentali per il cittadino europeo del ventunesimo secolo. Non è un insieme di nozioni tecniche astratte: è una bussola pratica che aiuta a identificare dove si è e dove si vuole arrivare in termini di autonomia digitale.

Le competenze DigComp rilevanti per questo percorso riguardano principalmente due aree. La prima è l'Alfabetizzazione su informazioni e dati: la capacità di accedere, navigare e interpretare le informazioni disponibili nei portali digitali sanitari. La seconda è la Comunicazione e collaborazione, nello specifico la competenza 2.3 Cittadinanza digitale: la capacità di interagire in modo consapevole, sicuro ed efficace con le istituzioni pubbliche attraverso i canali digitali, esercitando i propri diritti e adempiendo ai propri doveri. Il percorso prevede quattro moduli principali più un modulo di approfondimento finale. Il Modulo 1 introduce SPID, CIE e CNS, le identità digitali. Il Modulo 2 esplora il Fascicolo Sanitario Elettronico. Il Modulo 3 affronta i servizi operativi quotidiani sul portale Sinfonia: CUP, scelta del



medico, PagoPA. Il Modulo 4 approfondisce le esenzioni ticket. Il Modulo 5 chiude con uno sguardo al futuro della medicina digitale.

MODULO 1

SPID, CIE e CNS: la chiave d'accesso al digitale

Cosa significa essere cittadino digitale

Essere cittadino digitale non significa essere esperti di informatica. Significa essere capaci di interagire in modo consapevole, sicuro ed efficace con le istituzioni attraverso il web. È una definizione che enfatizza, da un lato, la consapevolezza, ossia sapere cosa si sta facendo, dall'altro la sicurezza, ossia farlo senza rischi. In termini pratici, un cittadino digitale sa accedere ai servizi pubblici online senza dover necessariamente recarsi di persona agli sportelli. Sa riconoscere i canali ufficiali da quelli non affidabili. Sa proteggere le proprie credenziali. Sa fare logout quando termina una sessione su un dispositivo condiviso. Sono competenze concrete, applicabili da subito, che non richiedono anni di studio.

I tre strumenti di autenticazione: SPID, CIE e CNS

Per accedere ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione italiana, inclusi tutti i servizi sanitari che vedremo, è necessaria una forma di autenticazione digitale certificata. Esistono tre strumenti principali, con caratteristiche diverse.

SPID — Sistema Pubblico di Identità Digitale: è un'identità digitale virtuale, composta da uno username e una password, gestita da enti privati accreditati dall'Agenzia per l'Italia Digitale — i cosiddetti Identity Provider, tra cui Poste Italiane, Aruba, Sielte, TIM e altri. È disponibile in tre livelli di sicurezza: il Livello 1 usa soltanto username e password; il Livello 2, il più usato e consigliato per il cittadino comune che aggiunge, come secondo fattore, un codice temporaneo OTP inviato via SMS o generato da un'app; il Livello 3 richiede dispositivi fisici di sicurezza aggiuntivi. Per l'accesso ai portali sanitari come Sinfonia, è sufficiente e raccomandato il Livello 2.

CIE — Carta di Identità Elettronica: è il documento d'identità fisico che ha incorporato anche una funzione digitale. È lo strumento di autenticazione che nel medio termine è destinato a diventare il più importante, perché combina la solidità di un documento ufficiale con le funzionalità dell'identità digitale. Per usarla come strumento di accesso ai servizi online è necessario scaricare l'app CIE ID sullo smartphone e completare la registrazione. Offre un livello di sicurezza intrinsecamente elevato.

CNS — Carta Nazionale dei Servizi: è la tessera sanitaria con un chip abilitato. Richiede un codice PIN e, nella maggior parte dei casi, un lettore di smart card fisico collegato al computer. Questo la rende meno pratica rispetto a SPID e CIE per l'uso quotidiano su smartphone, ed è progressivamente meno utilizzata come strumento di autenticazione per i nuovi servizi.



Come ottenere SPID: la procedura passo per passo

Ottenere SPID richiede di seguire alcuni passaggi precisi, ma il processo è stato notevolmente semplificato negli ultimi anni ed è accessibile a chiunque abbia uno smartphone e un documento di identità valido.

Il primo passo è scegliere il proprio Identity Provider, ossia il gestore dell'identità. Tra i più usati: Poste Italiane con PosteID, facilmente accessibile anche agli anziani grazie alla capillare presenza degli uffici postali sul territorio; Aruba, scelta popolare per chi preferisce gestire tutto online; TIM, per i clienti del gestore telefonico.

Il secondo passo è il riconoscimento dell'identità. È il momento in cui si dimostra di essere chi si dichiara di essere. Esistono diverse modalità: di persona presso uno sportello del provider scelto, che è la modalità più semplice per chi non ha dimestichezza con il digitale; via webcam in videochiamata con un operatore; tramite firma digitale; tramite la CIE, usando l'app CIE ID (la modalità più moderna e rapida) per autenticarsi e completare tutto il processo da smartphone.

Una volta completato il riconoscimento, si ricevono le credenziali SPID (username e password) e si può subito configurare il Livello 2 scaricando l'app del provider scelto per ricevere i codici OTP. Da quel momento, SPID è attivo e può essere usato su tutti i siti e portali della PA italiana che lo accettano.

Come attivare CIE: pochi passaggi in massima sicurezza

L'attivazione della CIE come strumento digitale permette oggi di accedere ai servizi online con la stessa semplicità dello SPID, offrendo diverse modalità d'uso. Il primo passo fondamentale è recuperare i **codici PIN e PUK** (la prima metà di queste cifre viene consegnata allo sportello dell'Anagrafe al momento della richiesta, mentre la seconda viene consegnata insieme alla carta stessa): una volta ottenuti, è necessario scaricare l'app **CieID** e registrare il documento tramite il sensore NFC dello smartphone. Per rendere l'accesso ancora più fluido, il portale ufficiale consente di attivare le **credenziali di livello 1 e 2**: questa procedura permette di creare un nome utente e una password associati alla propria identità digitale. In questo modo, per molti servizi della Pubblica Amministrazione non sarà più indispensabile avere la tessera fisica a portata di mano; basterà inserire le proprie credenziali e autorizzare l'accesso tramite una notifica push sull'app o un codice OTP via SMS. Una volta completata questa configurazione, la CIE diventa a tutti gli effetti un sistema versatile e sicuro, pronto per essere utilizzato da computer, tablet o smartphone in pochi istanti.

Dove chiedere aiuto: In Campania, i Punti di Facilitazione Digitale del progetto Digita Facile sono punti di supporto gratuiti dove si può ricevere assistenza per ottenere SPID, attivare la CIE e imparare a usare i servizi digitali. Non è necessario affrontare questo percorso da soli.

L'autenticazione a due fattori: la doppia difesa

Il concetto di autenticazione a due fattori — 2FA, Two-Factor Authentication — è il principio di sicurezza su cui si basano lo SPID e la CIE Livello 2 ed è fondamentale per capire perché è così sicuro.

Il sistema si basa sulla combinazione di due elementi: qualcosa che si sa, ossia la password; qualcosa che si ha, quindi lo smartphone, su cui arriva il codice OTP o c'è l'app che lo genera. Per entrare in un servizio protetto da 2FA non è sufficiente conoscere la password: serve anche avere fisicamente accesso al dispositivo associato all'account. Questo significa che anche se qualcuno riesce a scoprire o rubare la tua password attraverso phishing, spiando lo schermo, o in qualsiasi altro modo, non può comunque accedere al tuo account senza il tuo telefono. La sicurezza è geometricamente superiore rispetto a una semplice password.

L'OTP — One Time Password — è un codice numerico di sei cifre che viene generato in modo casuale e ha una validità di pochi secondi o minuti. Una volta usato, non può essere riusato: anche se qualcuno lo intercettasse nel momento della trasmissione, sarebbe già scaduto prima che possa utilizzarlo. Questa caratteristica lo rende estremamente sicuro contro i tentativi di intercettazione.

Password sicure: come crearle e gestirle

Le password deboli sono ancora oggi una delle principali porte d'ingresso dei criminali informatici nei sistemi digitali. Gli errori più comuni sono quelli che vengono in mente per primi: usare il proprio nome o quello di familiari, la data di nascita, il nome dell'animale domestico, sequenze semplici come '123456' o 'password'. Questi dati sono facilmente individuabili da persone che ci conoscono, ma anche da software automatici che testano milioni di combinazioni al secondo.

Una password sicura deve rispettare tre caratteristiche fondamentali. Deve essere lunga: almeno diecisette caratteri. Deve essere complessa: includere lettere maiuscole e minuscole, numeri e caratteri speciali come @, #, !, %. Deve essere unica: non usare la stessa password per servizi diversi, perché se un servizio viene violato tutti gli account con la stessa password sono immediatamente a rischio. Il metodo della passphrase rende la creazione di password sicure e memorizzabili molto più semplice. Si parte da una frase significativa (ad es. 'Il mio gatto si chiama Poldo!') e si trasforma in una password usando le iniziali di ogni parola: `ImgscP!` o, aggiungendo numeri e variazioni, `ImgscP!2024`. Questa password è lunga, complessa, unica se personalizzata, e facile da ricordare perché è legata a qualcosa di significativo.

Una regola aggiuntiva importante: non salvare le password nel browser, specialmente su dispositivi condivisi. Un browser che ha salvato le credenziali di accesso è accessibile a chiunque usi quel dispositivo dopo di te.

Il logout: chiudere la porta

Il logout, cioè la disconnessione attiva da un servizio digitale, è uno dei comportamenti di sicurezza più semplici e più trascurati. Chiudere la finestra del browser non equivale a fare logout: la sessione può rimanere attiva in background, accessibile al prossimo utente che apre lo stesso browser sullo stesso dispositivo.

Il rischio è reale in tutti i contesti in cui si usa un dispositivo condiviso: un computer di una biblioteca o di un Internet café, il PC di casa che si divide con familiari, lo smartphone prestato per un momento a qualcuno. Se si è effettuato l'accesso a un servizio sanitario, o a qualsiasi altro servizio con dati sensibili



e non si fa il logout prima di lasciare il dispositivo, si lascia la propria identità digitale aperta e accessibile al prossimo utente.

La regola è semplice e assoluta: dopo ogni accesso a un servizio digitale, specialmente su dispositivi che non sono esclusivamente propri, cliccare esplicitamente su Logout o Disconnetti prima di chiudere la pagina. È un gesto che richiede tre secondi e che protegge mesi o anni di dati personali e sanitari.

Le trappole del web: phishing e ingegneria sociale

Avere SPID e usare password sicure non è sufficiente se non si conoscono le tecniche usate dai criminali per sottrarre le credenziali. Due tecniche sono particolarmente diffuse nel contesto dei servizi pubblici digitali.

Il phishing è il tentativo fraudolento di ottenere credenziali inviando e-mail o messaggi che imitano comunicazioni ufficiali di banche, enti pubblici, provider di servizi. Il messaggio sembra provenire da Poste Italiane, dall'INPS, dalla propria banca, dall'Agenzia delle Entrate, con loghi ufficiali, toni formali e una richiesta urgente di 'verificare le credenziali', 'confermare i dati', 'risolvere un problema'. Il link nel messaggio porta a una pagina che sembra quella ufficiale ma non lo è. La regola è semplice: non cliccare mai su link ricevuti via e-mail o SMS per accedere a servizi sensibili. Aprire sempre il browser e digitare manualmente l'indirizzo del servizio.

L'ingegneria sociale è la manipolazione psicologica per indurre una persona a rivelare informazioni sensibili o a compiere azioni che non avrebbe altrimenti compiuto. Si può manifestare come una telefonata da qualcuno che si spaccia per un tecnico informatico, un operatore INPS, un funzionario dell'ASL. Diffidare sempre di richieste non sollecitate di credenziali, PIN, OTP o installazione di software. Nessuna istituzione legittima chiede mai queste informazioni via telefono o e-mail.

Regola fondamentale: nessuna istituzione pubblica (INPS, ASL, Agenzia delle Entrate, banca) chiede mai credenziali di accesso, password o codici OTP via e-mail, SMS o telefono. Se qualcuno lo chiede, è sempre una truffa.



MODULO 2

Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)

Cos'è il FSE e perché cambia tutto

Il Fascicolo Sanitario Elettronico — FSE — è l'archivio digitale personale e sicuro che raccoglie tutti i dati e i documenti clinici e socio-sanitari generati nel corso della propria storia di salute. Non è una semplice cartella clinica ospedaliera: è qualcosa di più ampio, più completo e più accessibile. È il luogo digitale in cui converge tutta la documentazione sanitaria che ti riguarda, prodotta da qualsiasi struttura sanitaria tu abbia frequentato, tra cui ospedali, ambulatori, laboratori, pronto soccorso, farmacie.

Prima del FSE, il problema della continuità assistenziale era concreto e quotidiano: quando si cambiava medico di base, quando ci si faceva vedere in una struttura diversa, quando si affrontava un'urgenza lontano da casa, la propria storia clinica era nella testa, in qualche cartella di carta a casa, o nella memoria di un singolo medico. Il FSE elimina questo problema: qualsiasi medico autorizzato, in qualsiasi struttura, può accedere alla storia clinica completa in pochi secondi.

Cosa contiene il FSE

I contenuti del Fascicolo Sanitario Elettronico si organizzano in categorie principali, ognuna delle quali corrisponde a un tipo di documento clinico che viene automaticamente aggiunto al fascicolo ogni volta che viene prodotto da una struttura sanitaria.

Referti di laboratorio e esami strumentali: analisi del sangue, esami delle urine, ecografie, radiografie, TAC, risonanze magnetiche e tutti gli altri esami diagnostici. Ogni referto, una volta prodotto, è disponibile nel FSE non appena la struttura lo carica, spesso entro poche ore dall'esame.

Verbali di pronto soccorso: ogni accesso al pronto soccorso genera un verbale che viene inserito nel FSE. In caso di emergenze future, i medici che intervengono possono immediatamente verificare eventuali allergie, farmaci in uso, patologie note.

Lettere di dimissione: il documento che si riceve alla fine di un ricovero ospedaliero, con la diagnosi, le terapie effettuate e le indicazioni per il follow-up, è parte del FSE.

Prescrizioni farmaceutiche e specialistiche: le ricette del medico di base, sia quelle per farmaci che quelle per visite specialistiche, sono visibili nel FSE come ricette elettroniche, con il Numero Ricetta Elettronica (NRE) che serve per prenotare la visita tramite CUP.

Profilo Sanitario Sintetico — Patient Summary: è il documento più importante del FSE: un riassunto essenziale e aggiornato della storia clinica della persona, che include diagnosi principali, allergie, farmaci in uso abituale, vaccinazioni. È quello che in un'emergenza può letteralmente salvare la vita.



Il consenso informato: tu sei il titolare dei tuoi dati

La base legale del FSE è cristallina: il cittadino è l'unico titolare dei dati contenuti nel proprio fascicolo. Non il medico, non l'ASL, non la Regione. Tu. Questo principio ha implicazioni pratiche molto concrete nella gestione dell'accesso. L'alimentazione del FSE, cioè il caricamento dei documenti nel fascicolo da parte delle strutture sanitarie, avviene automaticamente: ogni volta che un laboratorio produce un referto o un ospedale genera una lettera di dimissione, quel documento viene automaticamente inserito nel tuo FSE. Non devi fare nulla per questo. La consultazione del FSE, cioè la possibilità per un operatore sanitario di vedere i documenti contenuti nel tuo fascicolo, è una cosa completamente diversa. Non è automatica. È subordinata al tuo Consenso Informato Esplicito. Senza questo consenso, i medici e i professionisti sanitari non possono accedere ai tuoi documenti pregressi, anche se esistono nel sistema. Sei tu a decidere chi può vedere cosa.

Il consenso può essere fornito in qualsiasi momento, direttamente dall'app Sinfonia nella sezione dedicata alla Gestione Consensi. E, aspetto fondamentale, può essere revocato in qualsiasi momento: se revochi il consenso, gli operatori smettono immediatamente di poter consultare i documenti pregressi. La revoca non cancella i documenti dal fascicolo: li rende soltanto inaccessibili agli operatori.

Esiste anche la funzione di oscuramento: la possibilità di rendere non visibili specifici documenti all'interno del FSE, anche dopo aver fornito il consenso generale. Se ci sono referti particolarmente sensibili relativi a patologie che preferisci non condividere con tutti gli operatori sanitari, puoi oscurarli specificamente, mantenendo il consenso per tutto il resto.

Come accedere al FSE tramite Sinfonia

In Campania, il Fascicolo Sanitario Elettronico è accessibile tramite il portale Sinfonia, che rappresenta il punto di accesso digitale alla sanità campana ed è accessibile tramite sito web o app. L'accesso richiede autenticazione con SPID Livello 2 o CIE: non è accessibile con una semplice email e password, proprio per garantire il massimo livello di sicurezza ai dati sanitari.

I passaggi per il primo accesso al FSE tramite l'app Sinfonia sono i seguenti. Si apre lo store del proprio smartphone (App Store per iPhone, Google Play Store per Android) e si cerca 'Sinfonia Regione Campania'. Si installa l'app, la si apre, si seleziona il tasto "accedi" e si sceglie la modalità di autenticazione preferita (SPID o CIE). Una volta entrati, si cerca la sezione Fascicolo Sanitario. Al primo accesso, verrà mostrato un banner o una richiesta di attivazione del consenso alla consultazione: è questo il momento in cui si autorizza il sistema a permettere agli operatori sanitari di consultare il fascicolo. Si clicca, si legge l'informativa e si conferma il consenso.

Cosa fare subito: Dopo aver attivato l'accesso al FSE, dedica qualche minuto a esplorare i documenti disponibili. Verifica che i tuoi referti più recenti siano presenti e scaricabili. Controlla che il Profilo Sanitario Sintetico contenga informazioni corrette. Se trovi inesattezze, segnalale al tuo medico di base.



I benefici del FSE per la cura e la sostenibilità

I vantaggi del Fascicolo Sanitario Elettronico non si limitano alla comodità di non portare carta agli appuntamenti medici. Hanno implicazioni più profonde sulla qualità delle cure e sull'efficienza del sistema sanitario.

Per la cura individuale, il FSE permette diagnosi più rapide e accurate: un medico che ha accesso all'intera storia clinica di un paziente può prendere decisioni migliori in meno tempo. Permette la prevenzione proattiva: il medico curante può monitorare l'aderenza alle terapie e intervenire tempestivamente. E in caso di emergenza, quando il paziente non è in grado di fornire informazioni, l'accesso immediato al Profilo Sanitario Sintetico può essere letteralmente salvavita.

Per la sostenibilità del sistema sanitario, il FSE riduce gli esami ripetuti: se un referto è già nel fascicolo, non c'è motivo di ripetere l'esame. Riduce sprechi di carta e logistica. Ottimizza il tempo degli operatori sanitari: il tempo risparmiato nella gestione burocratica può essere dedicato all'assistenza diretta al paziente.

Il futuro del FSE: verso l'interoperabilità

Il Fascicolo Sanitario Elettronico è in costante evoluzione verso quello che viene chiamato FSE 2.0. L'obiettivo nazionale è rendere il FSE consultabile in tutte le Regioni italiane, superando la frammentazione attuale in cui ogni Regione ha il proprio sistema. L'obiettivo europeo va oltre: la possibilità, in futuro, di accedere ai propri dati sanitari anche quando si è in un altro paese dell'Unione Europea, in vacanza, in viaggio di lavoro, o in caso di emergenza sanitaria all'estero; l'attivazione del Profilo Sanitario Sintetico, nonché la creazione di un Taccuino in cui il cittadino potrà annotare alcuni dati specifici (come, ad esempio, gli effetti collaterali di un farmaco) e contribuire ad implementare il FSE; l'attivazione delle deleghe digitali.



MODULO 3

CUP, Scelta del Medico e PagoPA: Sinfonia al lavoro

Il portale Sinfonia: lo sportello sanitario in tasca

Sinfonia è il portale digitale della Regione Campania che connette il cittadino ai servizi amministrativi e informativi della sanità regionale. Disponibile come sito web e come app per smartphone, è accessibile tramite SPID Livello 2 o CIE e offre ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette, tutte le funzioni che fino a pochi anni fa richiedevano code agli sportelli.

Le funzioni principali di Sinfonia includono: prenotare visite ed esami specialistici tramite il CUP regionale; consultare il Fascicolo Sanitario Elettronico con referti, esami e lettere di dimissione; vedere ricette e promemoria elettronici; gestire il proprio medico di base o pediatra; gestire anche i profili di familiari, figli minori, genitori anziani; ricevere notifiche su appuntamenti, esiti di esami e promemoria sanitari, pagare il ticket per le prestazioni sanitarie in totale sicurezza, verificare le proprie esenzioni per patologia e autocertificare esenzioni per reddito, consultare il corredo vaccinale e molto altro.

Scegliere e cambiare il medico di base

Il medico di medicina generale — MMG — o il pediatra di libera scelta — PLS per i bambini — sono le figure centrali del sistema sanitario di base: il punto di primo contatto con il servizio sanitario, il professionista che conosce la storia clinica del paziente e coordina il percorso di cura. Ogni cittadino ha il diritto di scegliere e di cambiare liberamente il proprio medico di base.

Fino a non molti anni fa, questa operazione richiedeva di recarsi fisicamente agli sportelli ASL con il modulo cartaceo, fare la fila, aspettare la verifica della disponibilità e confermare la scelta. Con Sinfonia, l'intera procedura si fa in pochi clic con effetto immediato.

I passaggi per la scelta o il cambio del medico tramite Sinfonia sono i seguenti. Si accede al portale con SPID o CIE. Si seleziona il proprio profilo. Si va alla sezione dedicata alla Scelta/Revoca MMG/PLS. Si usano i filtri disponibili (disponibilità libera, comune o area geografica, nome del medico) per identificare il professionista desiderato.

Si conferma la scelta: la modifica ha effetto immediato nel sistema. Se il nome del medico desiderato non appare tra i risultati selezionabili, il motivo più probabile è che abbia raggiunto il massimale di pazienti nel suo ambito territoriale, non che ci sia un problema tecnico.

Prenotare una visita specialistica con il CUP Web

Il Centro Unico di Prenotazione — CUP — è il sistema tramite cui si prenotano le visite specialistiche e gli esami diagnostici nel Servizio Sanitario Nazionale. La versione web del CUP, accessibile tramite Sinfonia, permette di prenotare direttamente dal proprio smartphone o computer, senza telefonate, senza code, con piena visibilità delle disponibilità.



Per utilizzare il CUP Web su Sinfonia è necessario un solo elemento: il Numero Ricetta Elettronica (NRE) che si trova sulla ricetta elettronica che il medico di base rilascia quando prescrive una visita o un esame. Non serve il codice fiscale, non serve il numero di tessera sanitaria: basta l'NRE.

I passaggi per la prenotazione sono i seguenti. Si accede a Sinfonia e si va alla sezione CUP o Prenotazioni. Si inserisce il Numero Ricetta Elettronica (NRE) oppure, più semplicemente, sull'app Sinfonia si seleziona la ricetta con cui si intende prenotare la prestazione direttamente dal proprio FSE. Si usa il filtro di prossimità per scegliere l'ASL, l'ospedale o il poliambulatorio preferito. Il sistema mostra la prima data disponibile, garantendo il rispetto dei tempi massimi di attesa previsti dalla normativa. Si sceglie la data e l'orario preferiti e si conferma la prenotazione. Si riceve una notifica di conferma.

Una volta prenotato, l'appuntamento è gestibile interamente da Sinfonia: lo si può visualizzare nella lista degli appuntamenti futuri, modificare la data o l'orario se necessario, o disdire se non si può più andare. Questo ultimo punto è importante: disdire un appuntamento che non si può rispettare, con un anticipo adeguato di almeno 48 ore, è un atto di rispetto verso gli altri cittadini. La mancata disdetta toglie la possibilità a un altro paziente bisognoso di usufruire di quell'appuntamento.

Come gestire la ricetta elettronica: Quando il medico di base prescrive una visita o un esame, la ricetta elettronica sarà caricata in automatico nel FSE. In questo modo è possibile effettuare la prenotazione direttamente cliccando sulla ricetta (o inquadrando il codice a barre) - nell'app - o inserendo il NRE manualmente sul web e procedendo seguendo le indicazioni della piattaforma.

PagoPA: il pagamento del ticket in sicurezza

PagoPA è il sistema di pagamento elettronico standard della Pubblica Amministrazione italiana. Non è una banca, non è una carta di credito: è un'infrastruttura, uno standard unico, che permette di effettuare pagamenti verso qualsiasi ente pubblico in modo sicuro, tracciabile e certificato.

Per il cittadino, PagoPA significa che il pagamento del ticket sanitario, così come qualsiasi altro pagamento verso la PA, può essere effettuato da qualsiasi dispositivo, in qualsiasi momento, usando qualsiasi metodo di pagamento disponibile: carta di credito, carta di debito, bancomat, conto corrente, portafogli digitali. Non è necessario recarsi fisicamente alla cassa del poliambulatorio, fare la fila al Postamat o all'ATM, o avere in mano denaro contante. Lo strumento principale dell'avviso PagoPA sono due codici. Il QR Code (il quadrato a scacchiera che si trova sulla ricevuta o sull'avviso di pagamento) funziona come un teletrasporto: si inquadra con la fotocamera dello smartphone e in un secondo l'app riconosce automaticamente l'importo, il destinatario e la causale del pagamento. Il Codice IUUV, ossia il codice Identificativo Univoco di Versamento, è il codice numerico alternativo al QR Code: se il QR non funziona o si è su un PC senza fotocamera, si digita questo codice nel proprio home banking per trovare la pratica e procedere al pagamento.

La ricevuta digitale generata al termine di un pagamento tramite PagoPA ha pieno valore legale: è equiparata a tutti gli effetti alla ricevuta cartacea e va conservata, in formato digitale, nella cartella delle



e-mail o dei download dello smartphone. Non è necessario stamparla, a meno che la struttura sanitaria non la richieda esplicitamente per una procedura specifica.

Il pagamento tramite PagoPA garantisce la piena tracciabilità della transazione attraverso il Codice IUV: in caso di contestazioni o verifiche, è sempre possibile dimostrare l'avvenuto pagamento con certezza assoluta. Conserva sempre la ricevuta digitale del pagamento.



MODULO 4

Esenzioni Ticket: conoscere i propri diritti

Il ticket sanitario e il principio di equità

Il ticket sanitario è la quota di partecipazione alla spesa che il cittadino è chiamato a pagare per determinate prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale: visite specialistiche, esami di laboratorio, esami strumentali. Il suo obiettivo è duplice: contribuire al finanziamento del SSN e disincentivare l'uso inappropriato delle prestazioni; evitare che risorse limitate vengano consumate da richieste non necessarie.

Le esenzioni dal ticket sono le eccezioni a questa regola: misure di equità pensate per garantire che il fattore economico non sia mai un ostacolo all'accesso alle cure necessarie. Il principio è semplice e fondamentale: nessuno dovrebbe rinunciare a una cura medica perché non può permettersi il ticket. Le esenzioni esistono proprio per garantire questo.

Un dato importante da conoscere: molte persone che hanno diritto a un'esenzione non la utilizzano semplicemente perché non sanno di averne diritto. Il risultato è che pagano un ticket di cui sono legalmente esenti. Questa dispensa vuole anche correggere questa situazione: al termine di questo modulo, sarai in grado di verificare se hai diritto a un'esenzione e come farla valere.

Due tipi di esenzione: patologia e reddito

Esistono due categorie fondamentalmente diverse di esenzione, con logiche, durate e ambiti di applicazione completamente distinti.

Esenzioni per patologia: riguardano specifiche malattie croniche o rare riconosciute a livello nazionale. Chi è affetto da diabete, ipertensione, cardiopatie, tumori, malattie rare certificate e molte altre, ha diritto all'esenzione dal ticket per tutte le prestazioni direttamente collegate alla cura e al monitoraggio di quella specifica patologia. L'esenzione non copre tutto: una persona esente per diabete non è automaticamente esente per una visita ortopedica, a meno che non ci sia un collegamento clinico documentato.

La validità è generalmente indefinita o molto lunga, perché la patologia cronica non cambia nel tempo. Il codice di esenzione per patologia viene assegnato dall'ASL dopo attestata certificazione da parte del medico specialista di struttura pubblica dopo la diagnosi.

Esenzioni per reddito: riguardano la situazione economica e anagrafica del cittadino. I codici nazionali vanno da E01 a E04 e corrispondono a categorie specifiche. E01 è per soggetti con meno di 6 anni o più di 65 con reddito familiare fiscale sotto una soglia determinata. E02 è per i disoccupati con basso reddito. E03 è per i titolari di assegno (pensione) sociale. E04 è per i titolari di pensione minima con più di 60 anni. Queste esenzioni coprono quasi tutte le prestazioni di specialistica ambulatoriale e diagnostica — un ambito molto più ampio delle esenzioni per patologia. La loro validità è però limitata nel tempo, tipicamente un anno, perché la situazione economica può cambiare.



Il ruolo del MEF e il rinnovo automatico

Il Ministero dell'Economia e delle Finanze — MEF — è il soggetto che, attraverso l'Agenzia delle Entrate, detiene i dati fiscali e reddituali di tutti i cittadini italiani. Ogni anno, il MEF trasmette alle Regioni — e quindi alle ASL — le liste aggiornate dei cittadini che risultano automaticamente esenti in base alle dichiarazioni dei redditi dell'anno precedente.

Il meccanismo del rinnovo automatico funziona così: se sei presente nelle liste del MEF come avente diritto all'esenzione E01, E03 o E04, la tua esenzione viene rinnovata automaticamente dall'ASL ogni anno. Non devi fare nulla, non devi recarti allo sportello, non devi presentare documenti: il sistema aggiorna automaticamente la tua esenzione e la si può verificare sull'app Sinfonia in Salute.

C'è però un'eccezione importante a questa comodità del rinnovo automatico, e merita attenzione speciale: l'esenzione E02 per disoccupazione. Lo stato di disoccupazione deve essere certificato attivamente dal cittadino, perché il MEF non dispone automaticamente di questa informazione nel modo in cui dispone dei dati reddituali. Se sei disoccupato e hai diritto alla E02, devi presentare ogni anno la documentazione che attesta il tuo stato di disoccupazione, tipicamente all'ASL, o effettuare una nuova autocertificazione sul portale Sinfonia.

Attenzione: se sei disoccupato e pensi di avere automaticamente l'esenzione E02, verifica la situazione sul portale Sinfonia. A differenza delle altre esenzioni per reddito, la E02 non si rinnova automaticamente e richiede la tua azione attiva ogni anno per rimanere valida.

Come verificare le proprie esenzioni

Le esenzioni attive sulla propria tessera sanitaria sono consultabili direttamente tramite il portale Sinfonia, nella sezione dedicata alle Esenzioni. Accedendo con SPID o CIE, è possibile vedere in tempo reale quali esenzioni sono attive, la loro scadenza e l'ambito di applicazione.

Se si ritiene di avere diritto a un'esenzione che non risulta attiva, i canali per ottenerla dipendono dal tipo. Per le esenzioni per patologia, il percorso parte dalla certificazione di struttura pubblica che attesta la patologia: le informazioni trasmesse all'ASL sono necessarie per l'attivazione del codice di esenzione. Per le esenzioni per reddito, il processo è in alcuni casi automatizzato per E01, E03 ed E04 — ma richiede che si siano presentate le dichiarazioni dei redditi in modo corretto, perché è da quelle che il MEF ricava le informazioni. Per la E02, la documentazione deve essere presentata attivamente.



MODULO 5

Il futuro della medicina digitale

Le nuove frontiere: telemedicina, AI e interoperabilità

La digitalizzazione della sanità non si ferma agli strumenti che abbiamo visto finora: è un processo in costante evoluzione che sta ridisegnando profondamente il modo in cui i cittadini accedono alle cure e in cui il sistema sanitario funziona.

Telemedicina e telesalute: la telemedicina non è semplicemente una videochiamata con il medico. È un ecosistema di servizi che include consulti a distanza, monitoraggio remoto di parametri vitali attraverso dispositivi wearable (frequenza cardiaca, glicemia, pressione arteriosa) e teleassistenza per pazienti cronici. Per le aree geografiche isolate, come molte delle aree interne della Campania dove opera questo progetto formativo, la telemedicina può risolvere il problema dell'accesso alle cure specialistiche: un paziente anziano di un comune montano non deve più fare ore di viaggio per una visita di controllo che può essere gestita a distanza.

Intelligenza Artificiale e diagnostica: l'AI non sostituisce il medico, ma lo affianca in alcune funzioni specifiche in modo straordinariamente efficace. Nell'analisi di immagini diagnostiche (radiografie, TAC, risonanze, screening oncologici) i sistemi di AI sono già in grado di identificare pattern e anomalie con una precisione e una velocità che superano le capacità umane in contesti specifici. Il beneficio per il cittadino è concreto: diagnosi più veloci e più accurate, meno errori diagnostici, percorsi di cura più personalizzati.

FSE interoperabile: oggi il Fascicolo Sanitario Elettronico funziona prevalentemente a livello regionale. L'obiettivo nazionale è renderlo consultabile in tutte le Regioni italiane: un paziente campano che si trova in emergenza a Milano potrà avere il suo FSE accessibile ai medici del Pronto Soccorso lombardo. L'obiettivo europeo è ancora più ambizioso: l'accesso ai propri dati sanitari anche in altri paesi dell'Unione Europea.

La sostenibilità della sanità digitalizzata

La digitalizzazione della sanità non è sostenibile solo perché elimina la carta: è sostenibile perché ottimizza le risorse umane ed economiche in modo sistemico. I benefici si misurano su più dimensioni.

Il riutilizzo del dato è il vantaggio più strutturale: un dato clinico, una volta generato e inserito nel FSE, è riutilizzabile in tutti i contesti futuri senza dover essere ricreato. Questo elimina i costi di esami ripetuti, riduce il carico di lavoro degli operatori sanitari, riduce i rischi di errori che possono derivare da informazioni incomplete o contraddittorie.

La riduzione degli errori amministrativi è un altro beneficio concreto: meno burocrazia manuale significa meno probabilità di errori nella trascrizione, nella comunicazione tra strutture, nella gestione delle pratiche. L'automazione dei processi routinari, come il rinnovo delle esenzioni o la trasmissione automatica dei referti nel FSE, libera tempo prezioso del personale sanitario.



L'ottimizzazione del personale è forse il beneficio più significativo per la qualità delle cure: il tempo risparmiato dall'operatore ASL che non deve più gestire code fisiche, compilare moduli cartacei e rispondere a telefonate per informazioni disponibili online è tempo che può essere dedicato all'assistenza diretta al paziente. La digitalizzazione non toglie lavoro alle persone: sposta il loro lavoro verso attività a più alto valore umano.

L'autonomia digitale è un muscolo che va allenato. La tecnologia cambia velocemente, e le competenze digitali si ottengono e si mantengono con la pratica. Questa dispensa e questo corso sono un punto di partenza: l'obiettivo è costruire le basi per un'autonomia digitale che cresce nel tempo, con l'uso quotidiano.

I tre impegni del cittadino digitale

Al termine di questo percorso, i concetti fondamentali si condensano in tre impegni concreti che sintetizzano quanto appreso.

Conosco la mia chiave. Comprendo la differenza tra SPID, CIE e CNS e so quale scegliere in base al mio dispositivo e alle mie esigenze. So come ottenere SPID, come usarlo con l'autenticazione a due fattori, e come mantenerlo sicuro. So che la CIE è il documento fisico con funzione digitale integrata e che nel futuro avrà sempre più importanza.

Uso l'armatura forte. Le mie password sono lunghe, complesse e uniche per ogni servizio. Non le salvo nel browser, non le condivido con nessuno, non le digito su richiesta di terzi via telefono o email. Riconosco i tentativi di phishing e di ingegneria sociale e so come reagire: non clicco su link sospetti, non installo software su richiesta, non fornisco credenziali a nessuno che me le chieda.

Chiudo la porta. Eseguo il logout al termine di ogni sessione su un servizio digitale, specialmente su computer o dispositivi che non sono esclusivamente miei. So che chiudere la finestra del browser non è equivalente al logout. Questo gesto semplice protegge l'intera mia identità digitale e tutti i dati sanitari che vi sono associati.

Essere un cittadino digitale autonomo non significa sapere tutto. Significa sapere dove cercare, come accedere, e quando chiedere aiuto. La rete di supporto del progetto Digita Facile Campania è disponibile per accompagnarti in ogni passo di questo percorso.

Test di autovalutazione finale

Indica la risposta corretta. Le risposte si trovano in fondo alla sezione.

1. Qual è la definizione più accurata di 'cittadino digitale'? a) Chi usa prevalentemente lo smartphone. b) Chi sa navigare sui social media in sicurezza. c) Chi è capace di interagire in modo consapevole, sicuro ed efficace con le istituzioni attraverso il web.

2. Qual è il livello SPID consigliato per l'accesso ai portali istituzionali come Sinfonia? a) Livello 1: solo credenziali. b) Livello 2: credenziali più codice temporaneo OTP o App. c) Livello 3: dispositivo fisico di sicurezza.
3. L'obiettivo principale del Fascicolo Sanitario Elettronico è: a) L'accesso gratuito a farmaci e visite. b) Garantire la continuità assistenziale in qualsiasi luogo di cura. c) Archiviare tutti i documenti sanitari in formato cartaceo.
4. Chi è l'unico titolare dei dati contenuti nel FSE? a) Il Medico di Base. b) L'ASL Regionale. c) Il Cittadino/Assistito.
5. L'esenzione E02 per disoccupazione non si rinnova automaticamente perché: a) La disoccupazione non è considerata una patologia cronica. b) Lo stato di disoccupazione deve essere certificato attivamente dal cittadino ogni anno. c) I disoccupati non pagano tasse e quindi non figurano nelle liste MEF.
6. Quale azione è essenziale dopo aver utilizzato un servizio sanitario su un computer condiviso? a) Cancellare la cronologia del browser. b) Eseguire sempre il LOGOUT attivo dal sistema. c) Disattivare la connessione Wi-Fi.
7. Quale identificativo è indispensabile per prenotare una visita specialistica tramite il CUP su Sinfonia? a) Il codice fiscale. b) Il numero di cellulare. c) Il Numero di Ricetta Elettronica (NRE).
8. Il sistema PagoPA è: a) Un'app bancaria privata. b) Uno standard unico di pagamento elettronico verso la PA, sicuro e tracciabile. c) Un servizio di pagamento alternativo a PayPal.

Risposte: 1-c / 2-b / 3-b / 4-c / 5-b / 6-b / 7-c / 8-b

Autovalutazione delle competenze DigComp 2.2

Compila questa scheda prima e dopo il percorso formativo. Per ciascuna voce, indica il tuo livello su una scala da 1 a 5: 1 = non mi sento ancora in grado, 5 = mi sento completamente autonomo.

Competenza	Prima (1-5)	Dopo (1-5)
So cosa sono SPID, CIE e CNS e quando usarli		
So come ottenere SPID e attivare il Livello 2		
Comprendo il meccanismo dell'autenticazione a due fattori		



Competenza	Prima (1-5)	Dopo (1-5)
So creare una password sicura e gestirla correttamente		
So cosa è il FSE e come accedervi tramite Sinfonia		
Comprendo il Consenso Informato e so come gestirlo		
So prenotare una visita specialistica tramite CUP su Sinfonia		
So come cambiare il medico di base tramite Sinfonia		
So pagare un ticket sanitario tramite PagoPA		
Conosco le esenzioni ticket a cui potrei avere diritto		

Glossario essenziale

ASL (Azienda Sanitaria Locale): ente pubblico che gestisce i servizi sanitari di base nel territorio di competenza: medici di base, poliambulatori, sportelli amministrativi, esenzioni.

Autenticazione a due fattori (2FA): sistema di sicurezza che combina qualcosa che sai — la password — con qualcosa che hai — lo smartphone per il codice OTP. Anche conoscendo la password, senza il dispositivo non è possibile accedere.

CIE (Carta di Identità Elettronica): documento d'identità fisico con funzione digitale incorporata. Con l'app CIE ID è utilizzabile come strumento di autenticazione per i servizi pubblici online.

CNS (Carta Nazionale dei Servizi): tessera sanitaria con chip abilitato. Richiede PIN e lettore di smart card. Progressivamente sostituita da SPID e CIE.

Codice IUV (Identificativo Univoco di Versamento): codice numerico presente sull'avviso PagoPA che permette di identificare univocamente un pagamento. Alternativo al QR Code per i pagamenti da PC o home banking.

Consenso Informato: autorizzazione esplicita fornita dal cittadino per permettere agli operatori sanitari di consultare i documenti del proprio FSE. Obbligatorio per accedere alla storia clinica completa, revocabile in qualsiasi momento.

CUP (Centro Unico di Prenotazione): sistema per la prenotazione di visite specialistiche ed esami diagnostici nel SSN. Accessibile via web tramite il portale Sinfonia con il solo Numero Ricetta Elettronica.

Esenzione ticket: esonero dal pagamento del ticket sanitario per determinate prestazioni, basato su criteri economici (reddito: codici E01-E04) o clinici (patologia). Misura di equità per garantire l'accesso alle cure.



FSE (Fascicolo Sanitario Elettronico): archivio digitale personale e sicuro di tutti i dati e documenti clinici e socio-sanitari del cittadino. Garantisce la continuità assistenziale. Il cittadino è l'unico titolare dei propri dati.

Identity Provider: ente privato accreditato da AgID che gestisce le identità SPID degli utenti. Tra i principali: Poste Italiane, Aruba, TIM, Sielte.

Logout: azione di disconnessione attiva da un servizio digitale. Essenziale dopo ogni accesso su dispositivi condivisi. Chiudere la finestra del browser non equivale al logout.

MEF (Ministero dell'Economia e delle Finanze): ministero che, tramite l'Agenzia delle Entrate, gestisce i dati reddituali e trasmette alle ASL le liste dei cittadini aventi diritto alle esenzioni per reddito. Responsabile del rinnovo automatico delle esenzioni E01, E03, E04.

NRE (Numero Ricetta Elettronica): identificativo univoco della ricetta elettronica emessa dal medico di base. Indispensabile per prenotare visite ed esami tramite il CUP Web su Sinfonia.

Oscuramento: funzione del FSE che permette al cittadino di rendere non visibili specifici documenti agli operatori sanitari, anche dopo aver fornito il consenso generale alla consultazione.

OTP (One Time Password): codice temporaneo a sei cifre valido per pochi secondi, usato nel secondo fattore di autenticazione dello SPID Livello 2. Inviato via SMS o generato dall'app del provider.

PagoPA: infrastruttura standard per i pagamenti elettronici verso la Pubblica Amministrazione italiana. Garantisce sicurezza, tracciabilità e la piena validità legale della ricevuta digitale.

Patient Summary (Profilo Sanitario Sintetico): documento riassuntivo della storia clinica contenuto nel FSE, con diagnosi principali, allergie, farmaci in uso e vaccinazioni. Fondamentale in caso di emergenze.

Phishing: tentativo fraudolento di sottrarre credenziali tramite comunicazioni che imitano enti ufficiali. Regola: mai cliccare link in email/SMS per accedere a servizi sensibili; digitare sempre l'indirizzo manualmente.

Sinfonia: portale digitale della Regione Campania per l'accesso ai servizi sanitari: FSE, CUP, scelta del medico, esenzioni, PagoPA. Accessibile via app o web con SPID Livello 2 o CIE.

SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale): identità digitale virtuale composta da username e password, gestita da Identity Provider accreditati. Disponibile in tre livelli di sicurezza; il Livello 2 è quello consigliato per l'accesso ai servizi sanitari.

Telemedicina: insieme di servizi sanitari a distanza: consulti via videochiamata, telemonitoraggio di parametri vitali, teleassistenza. Particolarmente utile per aree geograficamente isolate e pazienti cronici.

Note finali

Questa dispensa è un materiale didattico prodotto nell'ambito del progetto Digita Facile Campania, promosso dalla Fondazione IFEL Campania e selezionato e sostenuto dal Fondo per la Repubblica

Digitale – Impresa sociale, nell'ambito del bando "Dritti al Punto", in collaborazione con il Dipartimento per la Trasformazione Digitale. Il percorso si inserisce nel Tema C — Accesso ai Servizi Essenziali — ed è allineato al quadro europeo DigComp 2.2 nelle competenze 2.3 (Cittadinanza digitale), 4.1 (Proteggere i dispositivi) e 4.2 (Proteggere i dati personali e la privacy).

Per supporto nell'attivazione di SPID o CIE e per qualsiasi difficoltà nell'uso dei servizi digitali, i Centri di Facilitazione Digitale del progetto Digita Facile Campania sono a disposizione sul territorio. Per informazioni sui corsi: ifelcampania.it/eventi.

