

IL RUOLO DEL CENTRO SERVIZI NELLA TELEMEDICINA

Luigi Morra

AGENAS

Ing. Biomedico

UOSD Sanità Digitale e Telemedicina

morra@agenas.it

12 giugno 2026



Centro Servizi

Contesto e normative di riferimento

MINISTERO DELLA SALUTE

DECRETO 21 settembre 2022.

Approvazione delle linee guida per i servizi di telemedicina - Requisiti funzionali e livelli di servizio.

DECRETO 30 settembre 2022.

Procedure di selezione delle soluzioni di telemedicina e diffusione sul territorio nazionale, nonché i meccanismi di valutazione delle proposte di fabbisogno regionale per i servizi minimi di telemedicina e l'adozione delle Linee di indirizzo per i servizi di telemedicina.

IL MINISTRO DELLA SALUTE

Definisce le attività del CS nei servizi minimi di telemedicina previsti dal PNRR, in particolare:

- **Teleconsulto:** Il CS garantisce il funzionamento del sistema di telemedicina ed ha funzioni di help desk per i soggetti coinvolti.
- **Televisita:** Per quanto già detto per il teleconsulto, il decreto aggiunge che il CS interviene al bisogno e in modo proattivo
- può avvalersi del "coinvolgimento di personale amministrativo
- **Telemonitoraggio:** garantisce il funzionamento del sistema infrastrutturale di telemedicina

PNRR, DM 77/2022 e sanità territoriale spingono verso servizi digitali integrati, continuativi e accessibili.

1

PNRR / Missione 6

Riorganizzazione e digitalizzazione dell'assistenza territoriale

2

DM 77/2022

Nuovi modelli organizzativi e continuità tra servizi

3

Telemedicina

Prestazioni a distanza tramite piattaforme interoperabili

Archeotipi Centro Servizi

Modello Aziendale

il CS è istituito a livello di singola Azienda Sanitaria assicura il coordinamento con IRT, COT, Presidi Ospedalieri, la rete dei servizi territoriali e delle cure primarie

Modello Sovraziendale

Il CS opera come hub centrale, mentre le singole Aziende Sanitarie rappresentano spoke operativi

Modello a Rete

il Centro Servizi è articolato su 2 livelli interconnessi, con una distribuzione delle funzioni coerente con l'esigenza di garantire continuità del servizio e prossimità operativa

Modello Esternalizzato

L'erogazione dei servizi è affidato ad un operatore di mercato. Il CS controlla gli SLA e adempimenti contrattuali.

Livello 1

Area
dell'Emergenza /
Centrale unica

116-117

Livello 2

Centri Servizi
aziendali o
sovraziendali

PROPOSTA CONFIGURAZIONI

- **Centro servizi di erogazione strutturale** (struttura dedicata all'interno di uno o più Enti del SSR) o **funzionale** (raccordo attività e risorse di diverse unità operative e funzioni aziendali degli Enti del SSR; coordinamento a supporto dell'erogazione dei servizi di telemedicina).
- **Centro servizi di committenza** in caso di affidamento delle funzioni operative a operatori di mercato.

Perché nasce l'esigenza di un Centro Servizi

La telemedicina funziona se le barriere operative vengono governate

Le linee di indirizzo richiamano criticità tecnologiche, organizzative e di usabilità: il CS è il presidio operativo per ridurle.

Accesso e usabilità
connessione, eleggibilità,
capacità digitali

Affidabilità tecnica
device, piattaforma, sicurezza e
manutenzione

Interoperabilità
flussi tra device, cloud e sistemi
sanitari

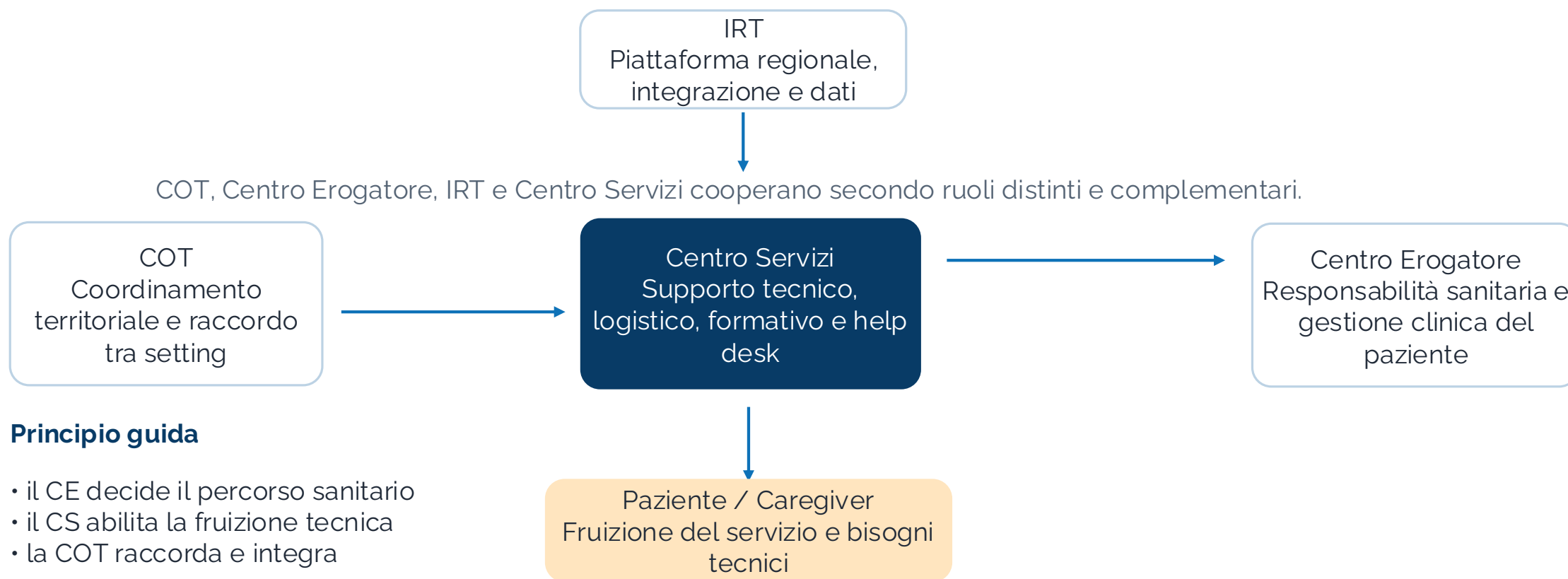
Adozione nel tempo
follow-up, assistenza e
aggiornamento

Obiettivo operativo: trasformare la complessità tecnologica in un servizio semplice, tracciato e affidabile per l'utente.



Perché nasce l'esigenza di un Centro Servizi

Il CS collega la rete, ma non governa la responsabilità clinica



Principio guida

- il CE decide il percorso sanitario
- il CS abilita la fruizione tecnica
- la COT raccorda e integra

Le funzioni del Centro Servizi

Il Centro Servizi segue l'intero ciclo di erogazione, dal device al supporto continuativo.

1

Gestione device
approvvigionamento,
stoccaggio, installazione,
ritiro e sanificazione

2

Attivazione
configurazione
piattaforma, associazione
device-paziente, avvio
servizio

3

Formazione
istruzioni tecniche e
supporto all'empowerment
di utenti e caregiver

4

Help desk
ticketing, troubleshooting,
continuità operativa e
assistenza remota



Le funzioni del Centro Servizi

Il Centro Servizi segue l'intero ciclo di erogazione, dal device al supporto continuativo.

1 Gestione device
approvvigionamento, stoccaggio, installazione, ritiro e sanificazione

2 Preparazione
Device pronto alla consegna

*Configurazione tecnica, test
funzionali e preparazione kit*

3 Consegna e Attivazione
Telemonitoraggio avviato

*Consegna, formazione, installazione
e attivazione servizio*

1 Approvvigionamento
Device disponibili a magazzino

*Ricezione, verifica conformità,
censimento UDI e chiusura
amministrativa*

Ciclo
vita
device

4 Verifica Funzionamento
Servizio ripristinato

*Diagnosi remota, supporto e
escalation tecnica*

Ritiro
Device riutilizzabile o dismesso

*Ritiro, verifica stato, sanificazione e
reintegro/smaltimento*

5 Sostituzione
Device attivo, Servizio continuativo

*Valutazione tecnica, preparazione e
consegna device sostitutivo*

Le funzioni del Centro Servizi

Il CS assume la responsabilità di supportare l'erogazione dei servizi di telemedicina, senza assumere responsabilità sanitaria diretta.

2

Attivazione configurazione piattaforma, associazione device-paziente, avvio servizio



Il CS assume la responsabilità di supportare l'erogazione dei servizi di telemedicina, senza assumere responsabilità sanitaria diretta.

L'arruolamento resta in capo al Centro Erogatore; il CS traduce le indicazioni in operatività tecnica.

Il CS è facilitatore di processo: mantiene comunicazione, registra attività, raccoglie documentazione e assicura tracciabilità.

Le funzioni del Centro Servizi

Il Centro Servizi segue l'intero ciclo di erogazione, dal device al supporto continuativo.

3

Formazione, istruzioni tecniche e supporto all'empowerment di utenti e caregiver

Formazione iniziale utente, caregiver e operatori sanitari

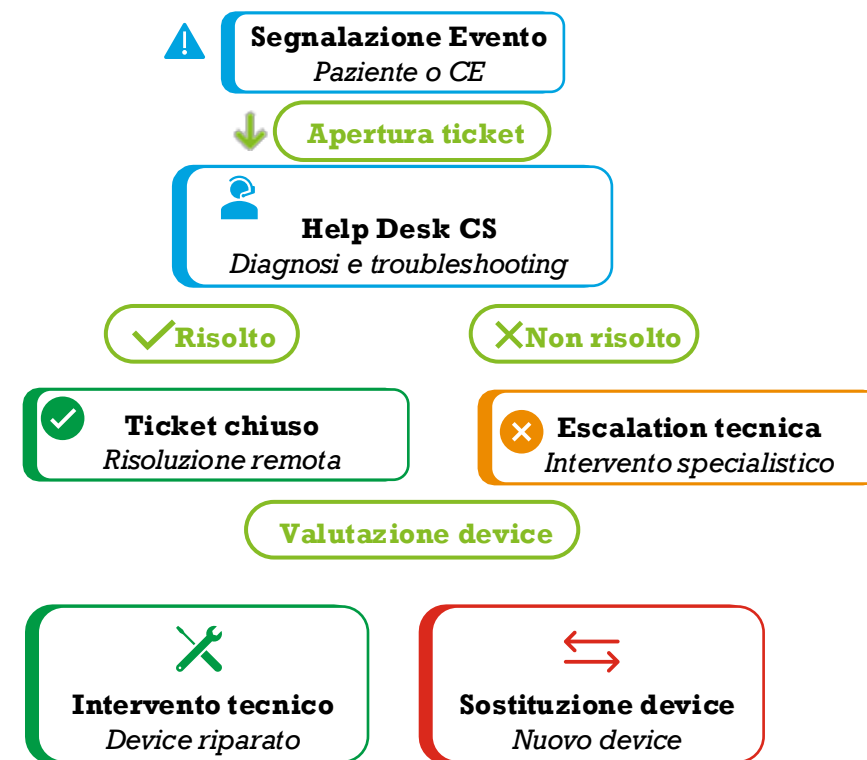
Supporto continuo uso dei device e della piattaforma

La funzione di formazione è presidiata dal Centro Servizi con riferimento agli aspetti tecnici e operativi dei device, ed è svolta in coordinamento con il personale sanitario, cui compete la formazione sugli aspetti clinici e sulla gestione degli alert

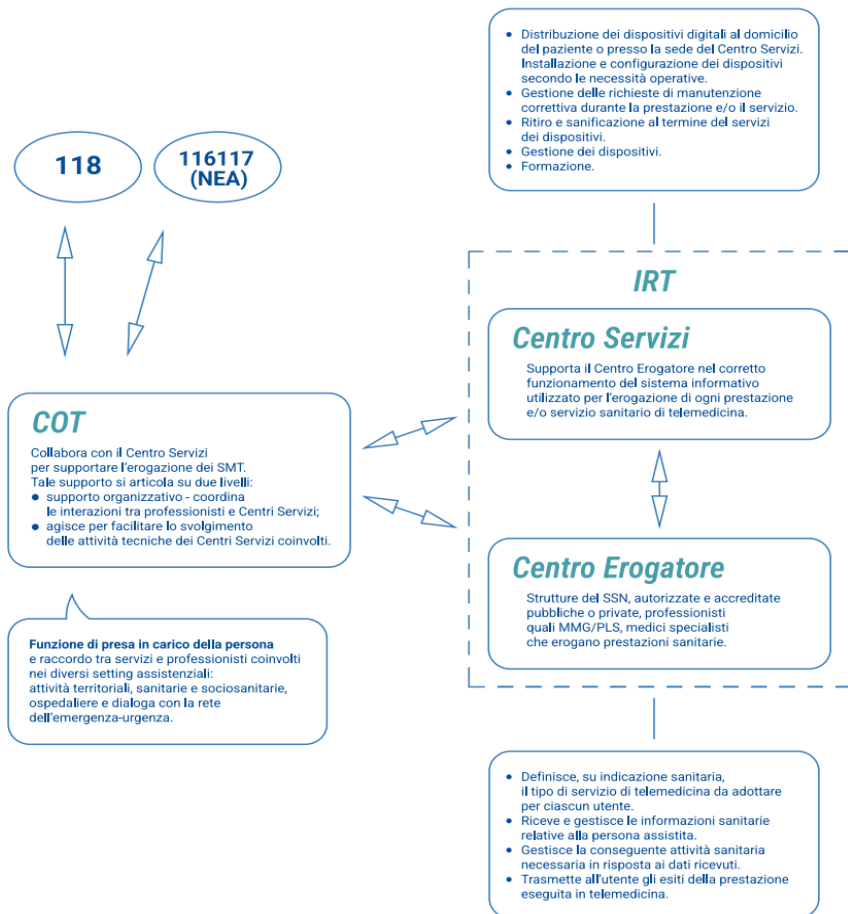
La componente sanitaria mantiene un ruolo centrale nel rapporto clinico e nelle istruzioni sul significato degli alert.

4

Help desk, ticketing, troubleshooting, continuità operativa e assistenza remota



Strutture operative di supporto all'erogazione dei servizi di Telemedicina



Struttura	Mission	Obiettivo	Funzioni
COT	Coordinamento territoriale	Continuità assistenziale	Raccordo tra servizi, professionisti e setting assistenziali
Centro Erogatore	Erogazione sanitaria	Appropriatezza clinica	Gestione dati sanitari, decisioni e risposte cliniche
IRT	Piattaforma regionale	Integrazione dati	Interoperabilità, flussi, continuità e qualità informativa
Centro Servizi	Supporto tecnico-operativo	Continuità operativa	Device, logistica, formazione, help desk e tracciabilità

Centro Servizi

Il CS come leva operativa per rendere sostenibile la Telemedicina

Conclusione

Il Centro Servizi rende operativo e scalabile il modello: accompagna l'utente, presidia la tecnologia e collega gli attori della rete territoriale.

Non è un punto di arrivo, ma un modello da aggiornare, misurare e integrare nel tempo.

Il valore del Centro Servizi

- continuità del servizio anche quando emergono criticità tecniche
- supporto concreto a pazienti fragili e caregiver
- tracciabilità di device, ticket, attività e flussi informativi
- integrazione operativa con COT, Centro Erogatore e IRT
- formazione continua del personale
- aggiornamento tecnologico e organizzativo





Luigi Morra

AGENAS
Ing. Biomedico
UOSD Sanità Digitale e Telemedicina
morra@agenas.it

12 giugno 2026