

Comunicato CGM in relazione al malfunzionamento del SAC nei giorni 9 e 10 gennaio 2020 e blocco del sistema di erogazione delle ricette elettroniche.

Milano, 16 Gennaio 2020: **Enorme flusso di chiamate delle Farmacie ricevuto da CGM in occasione dei malfunzionamenti del Sistema di Accoglienza Centrale (SAC), gestito dal MEF/SOGEI, occorsi nelle giornate di giovedì 9/1 e venerdì 10/1.**

Come riportato da varie fonti ufficiali e da altri organi di stampa, nelle giornate di giovedì 9 gennaio e venerdì 10 gennaio 2020 si sono riscontrate gravi anomalie nel sistema di presa in carico ed erogazione delle ricette elettroniche. La piattaforma, denominata SAC, Sistema di Accoglienza Centrale, gestita a cura del MEF - Ministero Economia e Finanze - tramite la società SOGEI, consente la gestione della ricetta elettronica dematerializzata a cura del Medico curante e la successiva dispensazione da parte della Farmacie.

Le anomalie occorse nelle giornate di giovedì e venerdì scorso hanno toccato Medici e Farmacie a livello nazionale con rallentamenti e malfunzionamenti emersi a macchia di leopardo un pò in tutte le regioni. Il mancato funzionamento dei sistemi centrali ha comportato, da parte delle Farmacie, la messa in atto delle procedure di emergenza previste ma, nonostante questo, si sono registrati comunque pesanti disservizi nei confronti dei clienti/pazienti in un momento critico dell'anno come quello del picco d'incidenza previsto delle influenze stagionali.

Pur essendo, sotto un certo punto di vista, parte "lesa" da questo evento, nei due giorni CGM - CompuGroup Medical ha operato per fornire il massimo supporto possibile alle Farmacie sicuramente disorientate dai malfunzionamenti e bisognose di assistenza. Tra il 9 e il 10 gennaio, infatti, sono state ricevute oltre 2400 chiamate, corrispondenti ad un valore del 60% in più rispetto alla media giornaliera del periodo.

«Anche se si è trattato di anomalie indipendenti dai nostri sistemi, abbiamo cercato in ogni modo di fornire assistenza ai Clienti, pubblicando notizie all'interno dei nostri canali dedicati presenti in WINGESFAR, o sui social destinati agli operatori, nonché dando istruzioni per poter comunque garantire il servizio.» è il commento di Alessandro Avezza, General Manager di CGM PHARMAONE, la Business Unit di CGM che segue i Clienti diretti. «Il dispiacere è quello che, per cause non dipendenti da noi, in quei giorni il livello di servizio, costantemente monitorato, è decaduto in maniera inaccettabile a causa dell'elevato flusso delle chiamate in ingresso.»

Questo "incident" come tecnicamente si definiscono i fault informatici, di cui tra l'altro non si hanno ancora spiegazioni ufficiali sulle cause e sulle misure correttive adottate, è sintomatico di un'evidente fragilità del sistema sul tema della business continuity. L'inconveniente inoltre pone l'accento sull'importanza assunta dagli aspetti di gestione dei flussi digitali all'interno del settore della Sanità.

E' utile ricordare che CGM, operatore leader a livello mondiale di eHealth, in molti Paesi sia l'interlocutore designato per l'esercizio di piattaforme evolute di sanità elettronica, ad esempio in Germania con il progetto dell'Infrastruttura Telematica (in breve "TI") in grado di connettere in modo sicuro e protetto tutti gli interlocutori della sanità: ospedali, medici e farmacie.

COMUNICATO STAMPA



Lunghezza: 5.261 caratteri (inclusa intestazione e dati aziendali)
Può essere ristampato – Pagina 1 di 2

CompuGroup Medical Italia Group

CompuGroup Medical Italia Group (CGM Italia Group) è parte di CompuGroup Medical SE, multinazionale di sanità elettronica, leader a livello mondiale. CGM Italia Group fornisce soluzioni software e servizi ad oltre 30.000 clienti tra medici delle cure primarie, farmacie, dentisti e medici specialisti, oltre che ad amministrazioni pubbliche e pazienti. Sviluppa anche progetti di comunicazione digitale per tutti gli attori del Sistema Sanitario. Con una molteplice e variegata offerta, CGM è la più grande azienda in Italia che si concentra esclusivamente sulla e-Health.

www.cgm.com/it

CompuGroup Medical SE

CompuGroup Medical SE è un'azienda di sanità elettronica leader a livello mondiale, con una base di fatturato di 717 milioni di euro nel 2018. I suoi software sono progettati per supportare tutte le attività mediche ed organizzative negli ambulatori medici, nelle farmacie, i laboratori e gli ospedali. I servizi informativi offerti a tutti coloro che fanno parte del sistema salute ed i suoi fascicoli sanitari elettronici su web, contribuiscono a realizzare un più sicuro ed efficiente sistema di assistenza sanitaria. I servizi offerti da CompuGroup Medical si basano su un parco clienti unico, costituito da oltre 1 milione di clienti tra medici, dentisti, strutture ospedaliere, farmacie, e da altri fornitori di servizi per strutture ospedaliere e ambulatoriali.

Con sedi in 19 Nazioni e prodotti in 56 differenti Paesi nel mondo, CompuGroup Medical è la società di sanità elettronica con uno dei più ampi raggi d'azione tra i fornitori di eHealth. Circa 5.500 dipendenti altamente qualificati supportano i clienti con soluzioni innovative per le esigenze in continua crescita del sistema sanitario.

<https://www.cgm.com/corp>

Contatto per i media:

CompuGroup Medical Italia Group

Francesco Grillo

Marketing & Communication Manager

e-mail: francesco.grillo@cgm.com

www.cgm.com/it