

F S E 2.0

# Frequently Asked Questions

Strumento num. 4

Fascicolo Sanitario Elettronico 2.0

Una rete di cura, in uno spazio sicuro

# Frequently Asked Questions



## Informazioni generali e accesso

### Che cosa è il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)?

Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) è un punto di accesso ai dati e documenti digitali di tipo sanitario e sociosanitario generati da eventi clinici riguardanti l'assistito, attraverso il quale il cittadino può consultare i propri dati e documenti sanitari e permettere l'accesso ai professionisti sanitari per garantire la continuità di cura per un servizio più efficace ed efficiente. Le attività tecniche volte al rinnovamento dei servizi e alla disponibilità dei documenti previsti nel FSE sono al momento in corso di sviluppo, sulla base delle Linee Guida Ministeriali e dei Dipartimenti competenti.

### Quali sono i documenti ad oggi disponibili nel FSE?

I documenti disponibili sul FSE 2.0 in Regione Umbria a novembre 2025 sono:

- Referti di radiologia
- Referti di laboratorio
- Lettera di dimissione ospedaliera
- Verbale di pronto soccorso
- Profilo Sanitario Sintetico
- Prescrizioni specialistiche e farmaceutiche
- Erogazione di farmaci a carico SSN e non a carico SSN
- Erogazione di prestazioni di assistenza specialistica
- Taccuino personale dell'assistito
- Referti di specialistica ambulatoriale
- Vaccinazioni (certificati vaccinali e schede singola vaccinazione)

I documenti di prossimo rilascio sono:

- Referti di anatomia patologica
- Lettera di invito per screening
- Dati delle tessere per i portatori di impianto
- Cartelle cliniche di ricovero

# Frequently Asked Questions



## A cosa serve il Fascicolo Sanitario Elettronico?

Il Fascicolo Sanitario Elettronico serve per conservare, consultare e condividere online informazioni mediche come referti, vaccinazioni e prescrizioni. Questo permette ai cittadini di consultare la propria storia clinica e di condividere informazioni con medici e strutture sanitarie.

Il FSE si pone inoltre l'obiettivo di:

- garantire un accesso unico e uniforme ai servizi digitali sanitari in tutta Italia;
- favorire l'arricchimento dei dati clinici per supportare diagnosi e cure sempre più personalizzate;
- assicurare la condivisione sicura delle informazioni tra tutti gli attori del sistema sanitario;
- contribuire alla costruzione di una base informativa nazionale utile per la prevenzione, la ricerca e la pianificazione sanitaria.

## Cosa cambia con il FSE 2.0?

La nuova versione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE 2.0) introduce una maggiore integrazione tra sistemi sanitari regionali e nazionali, garantendo omogeneità di servizi sull'intero territorio nazionale e mettendo a disposizione di cittadini e professionisti sanitari maggiori servizi.

## Cosa è il consenso alla consultazione del FSE? Come il cittadino esprime il consenso alla consultazione?

Il Fascicolo Sanitario Elettronico 2.0 è attivato per tutti i cittadini e si aggiorna automaticamente con i documenti prodotti durante l'assistenza. Il paziente e i professionisti che hanno generato quei documenti possono sempre consultarli liberamente tramite il FSE2.0.

Gli altri professionisti sanitari o soggetti autorizzati possono accedere ai dati e ai documenti del paziente solo se questo ha espresso il consenso alla consultazione del FSE 2.0.

Il paziente può dare o revocare il proprio consenso in qualunque momento accedendo al proprio FSE tramite l'app Umbria Facile o il portale Umbria in Salute e selezionando l'opzione dedicata, oppure rivolgendosi a un professionista autorizzato all'accesso al FSE 2.0. Tutti i professionisti sanitari possono raccogliere il consenso alla consultazione del paziente; le figure di riferimento principali per tale servizio restano il Medico di Medicina Generale, il Pediatra di Libera Scelta e il farmacista.

## Frequently Asked Questions



### **Cosa si intende per oscuramento? Quali sono le prestazioni i cui documenti e dati sono oscurati per legge?**

L'oscuramento permette di rendere un documento sanitario visibile nel FSE 2.0 solo al paziente e al professionista che lo ha prodotto, senza dover revocare il consenso generale alla consultazione. Alcune tipologie di dati, definite "a maggior tutela dell'anonimato", sono oscurate automaticamente per legge: sieropositività, interruzione volontaria di gravidanza, violenza sessuale o pedofilia, uso di sostanze stupefacenti, psicotrope o alcool e parto in anonimato. Per tutti gli altri documenti, è possibile l'oscuramento volontario, il paziente in qualsiasi momento decidere di oscurarli o renderli visibili attraverso l'apposita funzione disponibile nel proprio FSE 2.0.

### **Chi può accedere al FSE?**

Oltre al cittadino, possono accedere al portale FSE tutti gli operatori sanitari autorizzati, come Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta, medici specialisti, personale sanitario (infermieri, farmacisti, etc.) e operatori delle strutture sanitarie pubbliche o private. L'accesso ai fascicoli dei singoli pazienti è sempre regolato secondo il consenso espresso dagli assistiti o loro delegati.

### **Quali sono le modalità di accesso al FSE?**

Gli operatori sanitari possono accedere al FSE tramite il Portale Salute Regione Umbria ([salute.regione.umbria.it/fse-operatori](http://salute.regione.umbria.it/fse-operatori)) o tramite il portale Umbria in Salute ([insalute.regione.umbria.it](http://insalute.regione.umbria.it)). L'autenticazione deve avvenire tramite identità regionale, ovvero tramite l'utilizzo di username e password FedUmbria (per Farmacisti, MMG e PLS), o tramite credenziali aziendali (per MMG e PLS e altri operatori sanitari).

### **Cosa posso fare se ho dimenticato le mie credenziali?**

In caso di perdita delle credenziali FedUmbria, è possibile seguire i passi per il recupero credenziali presenti nella pagina di accesso.

In caso di perdita di credenziali aziendali, rivolgersi al supporto informatico aziendale.

In caso di ulteriori problemi, fare riferimento alla sezione Contatti del presente documento.

# Frequently Asked Questions



## Homepage e Sezioni

### Quali sono le sezioni presenti nella piattaforma?

La homepage della piattaforma FSE presenta due sezioni principali per la ricerca dei pazienti in modo da accedere al loro fascicolo: Ricerca assistiti in Regione e Ricerca assistiti fuori Regione.

Inoltre nella barra in alto sono presenti un'icona per le impostazioni di lingua e per contattare l'assistenza e un'icona per visualizzare i dettagli del proprio profilo personale e per disconnettersi dall'applicativo.

### Come posso accedere al FSE di un paziente specifico?

Per accedere al FSE di un paziente è necessario ricercare il paziente tramite la sezione Ricerca assistiti in Regione o Ricerca assistiti fuori Regione. Una volta selezionato il paziente di interesse, selezionando il pulsante Visualizza FSE, se il paziente ha espresso il consenso alla consultazione, è possibile visualizzare il fascicolo del paziente.

### Quali sono le sezioni presenti nel FSE di un paziente?

Le sezioni presenti nel FSE di un paziente sono 4:

- Informazioni anagrafiche e di contatto del paziente e del suo MMG
- Consultazione del Profilo Sanitario Sintetico dell'assistito
- Ricerca dei documenti clinici dell'assistito
- Consultazione dei documenti clinici dell'assistito

## Accedere al FSE di un paziente

### Come posso ricercare un paziente?

Per pazienti residenti in Regione Umbria, è possibile ricercare un paziente tramite la sezione Ricerca assistiti in Regione, inserendo almeno uno tra:

- Cognome e Nome
- Codice Fiscale

Premendo il tasto Ricerca si verrà indirizzati alla sezione Pazienti, dove verranno visualizzati tutti i pazienti corrispondenti ai criteri di ricerca inseriti, con alcune informazioni utili per l'identificazione. Per pazienti residenti fuori Regione, è possibile ricercare un paziente inserendo il suo Codice Fiscale nella sezione "Ricerca assistiti fuori Regione" che permette di visualizzare il FSE e di gestire i consensi dell'assistito.

## Frequently Asked Questions



### **Il paziente ricercato non esiste, perché?**

Se il paziente ricercato non esiste è necessario fare attenzione innanzitutto al corretto inserimento dei dati e del Codice Fiscale. Controllare inoltre di aver ricercato il paziente nella sezione corretta: la sezione “Ricerca assistiti in Regione”, è dedicata alla ricerca di pazienti che sono residenti o hanno scelto un Medico di Medicina Generale in Regione Umbria. Se il paziente è residente in Regione Umbria da poco e non viene trovato tra gli “assistiti in Regione” provare ad utilizzare la sezione “Ricerca assistiti fuori Regione”.

### **Quando cerco di aprire il FSE di un paziente, appare un messaggio di errore, perché?**

Il messaggio “Errore durante il recupero dei documenti – Consenso alla Consultazione mancante” segnala l’assenza del consenso alla consultazione da parte dell’assistito, perché non ancora acquisito, perché revocato o perché il paziente non ha espresso parere positivo al consenso.

### **Cosa posso fare se il paziente non ha espresso il consenso alla consultazione?**

Nel caso in cui il paziente non avesse espresso il consenso alla consultazione, ma comunichi l’autorizzazione libera e consapevole ad accedere a tale strumento, è possibile acquisirlo selezionando il pulsante “Consenso” accanto al pulsante “Visualizza FSE”.

### **Posso modificare il consenso del paziente?**

Sì, una volta ricercato un paziente, qualora il paziente stesso esprima la volontà di modificare il consenso, è possibile selezionare il pulsante “Consenso”, e registrare la modifica.

### **Come può un paziente rilasciare una delega?**

Per coloro che sono impossibilitati a gestire o consultare il proprio Fascicolo Sanitario Elettronico è possibile rilasciare una delega a una persona di fiducia. Per farlo, il delegato dovrà recarsi a uno degli sportelli preposti della ASL di riferimento, portando con sé un documento di identità e l’apposito modulo, compilato e firmato, sia dal soggetto delegante che dal soggetto delegato.

Il modulo è reperibile sul sito di Regione Umbria:

<https://www.regione.umbria.it/it/web/regione-umbria/fascicolo-sanitario-di-soggetti-deleganti>

## Frequently Asked Questions



### **Come viene informato il paziente in merito alla disponibilità di nuovi documenti sul FSE o in merito ad accessi eseguiti sul suo FSE da parte dei professionisti?**

Il paziente viene informato tramite una notifica su App IO sia quando nuovi documenti diventano disponibili nel suo FSE 2.0, sia quando un professionista accede al fascicolo. Nel secondo caso la notifica indica data, ora, categoria del professionista che ha eseguito l'accesso e quali documenti sono stati consultati.

### **Profilo Sanitario Sintetico (Patient Summary)**

#### **Cos'è il Profilo Sanitario Sintetico? Quali informazioni contiene?**

Il Profilo Sanitario Sintetico è il documento digitale che riassume la storia clinica dell'assistito e la sua condizione corrente di salute, presentando informazioni cliniche fondamentali come patologie croniche, allergie, terapie in corso o eventi sanitari di rilevanza, in modo da permettere un rapido inquadramento del paziente al momento di un contatto con i professionisti sanitari che lo hanno in cura.

#### **Chi compila il Profilo Sanitario Sintetico?**

Solo il Medico di Medicina Generale, o il Pediatra di Libera Scelta, può compilare il Profilo Sintetico Sanitario tramite il proprio applicativo.

#### **Come posso consultare e/o aggiornare il Profilo Sanitario Sintetico?**

Per consultare il Profilo Sanitario Sintetico del paziente è sufficiente entrare nel FSE del paziente, accedere alla sezione Profilo Sanitario Sintetico e selezionare il pulsante Visualizza. L'aggiornamento del Profilo Sanitario Sintetico è riservato ai Medici di Medicina Generale e ai Pediatri di Libera Scelta, tramite applicativo ambulatoriale che alimenta il FSE.

### **Consultazione documenti**

#### **Come posso cercare e accedere rapidamente a un documento?**

Per ricercare un documento è possibile accedere alla sezione Ricerca Documenti, filtrando i documenti sulla base della tipologia del documento o della finestra temporale di riferimento. Inoltre, tramite la casella "Cerca" nella sezione documenti, è possibile filtrare ulteriormente i risultati della ricerca per parola chiave (es. azienda sanitaria che ha prodotto il documento).

## Frequently Asked Questions

### Perché non vedo documenti nel FSE di un paziente?

Nel caso in cui un assistito abbia svolto un esame o una visita, e i relativi documenti non risultino presenti nel suo Fascicolo Sanitario Elettronico, è possibile che:

- a) La tipologia di documento ricercato non è al momento tra i documenti acquisiti e pubblicati su FSE;
- b) L'intervallo di tempo impostato per la ricerca non sia sufficientemente ampio da includere il documento di interesse. Si consiglia quindi di modificare la finestra temporale per la ricerca;
- c) I filtri impostati per la ricerca potrebbero escludere il documento di interesse. Si consiglia quindi di modificare i filtri presenti;
- d) I documenti siano stati oscurati. In tal caso è possibile invitare il paziente ad annullare l'oscuramento.
- e) Il documento potrebbe non essere ancora stato caricato nel sistema: si consiglia di attendere qualche giorno. Qualora, trascorso tale periodo il documento non risulti ancora disponibile, si consiglia di invitare l'assistito a contattare il professionista o la struttura sanitaria che ha erogato la prestazione, per ulteriori verifiche.

### Che differenza c'è tra i documenti segnati con «taccuino» e i documenti segnati con «fascicolo»?

L'etichetta colorata nella colonna "Origine", visibile per ogni documento del paziente, evidenzia l'origine dei documenti: l'etichetta "Fascicolo" indica che i documenti sono stati prodotti da professionisti o strutture sanitarie, mentre l'etichetta "Taccuino" indica che i documenti sono stati inseriti direttamente dal paziente come parte del suo Taccuino Personale.

### È possibile stampare o scaricare i documenti?

Sì, tramite gli appositi pulsanti è possibile stampare e scaricare i documenti caricati nel FSE2.0.

### È possibile visualizzare le immagini (es. radiografie, ecografie) presenti in un referto?

Sì, all'interno del FSE del paziente è disponibile il *viewer* per consultare le immagini. I documenti che contengono immagini presentano il pulsante "Visualizza": selezionandolo, si accede al *viewer* ed è possibile prendere visione delle immagini relative al referto.



# Frequently Asked Questions



## Cosa sono i metadati? Chi può accedervi?

I metadati sono informazioni tecniche pertinenti al documento selezionato, tra cui la data di caricamento e numero identificativo unico di ogni documento, che possono essere necessari in caso di richieste di assistenza. I professionisti sanitari possono accedervi durante la consultazione dei documenti, in modo da comunicarli ai tecnici in caso siano necessarie verifiche.

## Alimentare il FSE

### Chi può alimentare il FSE di un paziente?

Tutti gli esercenti le professioni sanitarie possono alimentare il FSE di un paziente per quanto di competenza. Il processo di alimentazione è trasparente per il professionista, ovvero è sufficiente l'utilizzo dei sistemi informativi già a disposizione, non è necessario procedere all'alimentazione manuale tramite applicativo FSE.

### Entro quanto tempo deve avvenire l'inserimento dei documenti nel FSE?

L'inserimento dei documenti nel FSE deve avvenire entro 5 giorni dall'erogazione della prestazione, dal completamento della prestazione nella sua interezza, oppure dalla disponibilità del relativo referto firmato digitalmente.

### Come viene archiviato un referto di esami di laboratorio nel FSE?

A seguito dell'esecuzione degli esami di laboratorio, la refertazione deve avvenire tramite il sistema dipartimentale aziendale dedicato, il Laboratory Information System (LIS). Il professionista, dopo aver verificato la correttezza del processo di analisi, esegue la validazione tecnica dei risultati. La firma digitale del documento è apposta automaticamente sul referto finale a valle della validazione tecnica dei risultati. A seguito della firma, il documento verrà archiviato nel Clinical Data Repository aziendale e sarà automaticamente pubblicato sul FSE.

### Come viene archiviato un referto di diagnostica strumentale nel FSE?

A seguito dell'esecuzione dell'esame diagnostico, l'immagine è archiviata automaticamente all'interno del PACS aziendale e viene refertata tramite i sistemi dipartimentali aziendali, Radiology Information System (RIS). Dopo la firma digitale, il referto verrà archiviato nel Clinical Data Repository aziendale e sarà automaticamente pubblicato sul FSE.

L'immagine diagnostica verrà archiviata anche all'interno del VNA (Vendor Neutral Archive) ovvero l'archivio di immagini centralizzato di Regione Umbria e sarà possibile prenderne visione anche nel FSE grazie al viewer di immagini disponibile.

## Frequently Asked Questions



### **Come viene archiviato un verbale di Pronto Soccorso nel FSE?**

Al concludersi dell'episodio di Pronto Soccorso, è necessario procedere alla stesura del verbale attraverso l'applicativo di Pronto Soccorso dedicato.

Dopo aver verificato la presenza di tutte le informazioni e i dati necessari, il verbale di PS viene generato e firmato digitalmente. Il documento verrà archiviato nel Clinical Data Repository aziendale e sarà automaticamente pubblicato sul FSE.

### **Come è possibile caricare nel FSE una prescrizione dematerializzata di farmaci o visite specialistiche?**

Per la pubblicazione su FSE delle prescrizioni dematerializzate non è necessario svolgere operazioni specifiche: la pubblicazione viene effettuata automaticamente da Sistema Tessera Sanitaria.

### **Come è possibile pubblicare nel FSE Schede e Certificati Vaccinali?**

A seguito della somministrazione del vaccino e della sua registrazione nell'Anagrafe Regionale Vaccinazioni, la Scheda di Singola Vaccinazione viene pubblicata nel FSE e viene generato o aggiornato il Certificato Vaccinale. Si sottolinea che la Scheda di Singola Vaccinazione non viene pubblicata per le vaccinazioni effettuate da MMG o PLS e dalle farmacie.

### **Perché non riesco a visualizzare certificati vaccinali precedenti ad agosto 2025?**

Da agosto 2025 è attivo il servizio di pubblicazione su FSE di Schede e Certificati Vaccinali per gli assistiti che effettuano una nuova vaccinazione. I Certificati vaccinali relativi ai cittadini umbri che non hanno eseguito nuove vaccinazioni dopo agosto 2025 verranno progressivamente recuperati nei prossimi mesi.

## **Sicurezza e sostituzioni**

### **Come può un Medico di Medicina Generale sostituto accedere al FSE degli assistiti in carico ad un collega?**

I Medici di Medicina Generale sono sempre autorizzati ad accedere al FSE dei cittadini, previa dichiarazione della finalità di cura.

## Frequently Asked Questions



### **Ho ricevuto una e-mail urgente di aggiornamento credenziali, posso fidarmi?**

L'amministrazione IT non richiede MAI l'inserimento di credenziali tramite siti esterni, ma invita sempre a consultare la propria area riservata nel portale interno. Prestare quindi attenzione, evitare di cliccare qualsiasi link e osservare con cautela il dominio del mittente.

Segnalare immediatamente il messaggio sospetto al supporto IT dell'azienda sanitaria e su tutti i canali previsti dalle procedure di sicurezza aziendale. Si consiglia di avvisare inoltre colleghi e referenti amministrativi, invitandoli a non aprire mail sospette.

### **Ho ricevuto una chiamata per attività di accesso anomale, posso fidarmi?**

Non fidarsi MAI di chi richiede l'inserimento di credenziali né via mail né telefonicamente.

Si consiglia di interrompere la conversazione, indipendentemente da eventuali allarmismi sollevati dall'interlocutore, e di segnalare l'accaduto al supporto IT dell'azienda sanitaria e su tutti i canali previsti dalle procedure di sicurezza aziendale.

### **Un paziente non ha il referto caricato nel FSE, ma ne possiede una copia in una chiavetta USB, posso utilizzarla?**

Si consiglia di evitare l'inserimento di chiavette USB nei computer aziendali o personali senza controlli preliminari, in quanto queste potrebbero contenere, anche all'insaputa del paziente stesso, malware che permetterebbero l'intrusione di hacker nei sistemi informatici ospedalieri.

Se necessario utilizzare la chiavetta, eseguire SEMPRE una scansione con il sistema antivirus del PC.

# Frequently Asked Questions



## Contatti

### **Chi posso contattare in caso di eventuali problemi nell'accesso al FSE?**

Se si utilizza il servizio FedUmbria per accedere al FSE, in caso di perdita di credenziali è possibile seguire i passi per il recupero credenziali presenti nella pagina di accesso. In caso di ulteriori problemi è possibile contattare l'assistenza tecnica della piattaforma con le modalità riportate nella pagina <https://assistenza.puntozeroscarl.it/s/contatti>.

Se invece si utilizzano le credenziali aziendali, in caso di perdita di credenziali o problemi di accesso è possibile contattare l'assistenza tecnica della propria azienda.

### **Chi posso contattare in caso di eventuali problemi di utilizzo o per segnalare anomalie di sistema?**

Per la gestione di eventuali problemi tecnici nell'utilizzo della piattaforma FSE e la segnalazione di anomalie di sistema è possibile contattare l'assistenza tecnica della piattaforma con le modalità riportate nella pagina <https://assistenza.puntozeroscarl.it/s/contatti>.

### **Chi posso contattare in caso di eventuali problemi nell'utilizzo della piattaforma FAD?**

Per la gestione di problemi di utilizzo della piattaforma FAD e la segnalazione di anomalie di sistema è possibile contattare l'assistenza tecnica della piattaforma tramite il tasto Assistenza.

### **Chi posso contattare in caso di dubbi sull'utilizzo operativo del FSE?**

Per avere un supporto operativo sul campo nell'utilizzo del FSE è possibile contattare i Facilitatori afferenti alla propria rete organizzativa o i referenti aziendali dedicati.

### **Chi posso contattare per la segnalazione di incidenti informatici?**

In caso di incidenti informatici si consiglia di seguire le procedure aziendali di sicurezza informatica e di segnalare tempestivamente qualsiasi minaccia o evento sospetto al supporto informatico competente.