



Servizio Sanitario Nazionale
Regione Siciliana
Azienda Sanitaria Provinciale
Agrigento
Sede legale Viale della Vittoria, 321 – 92100 Agrigento
P.Iva e C.F. 02570930848

CUP Aziendale ASP Agrigento
Telefono 0922-407544 Fax 0922-407482

Prot. N. 135280 DEL 23/08/2016

**Ai Direttori Distretti Sanitari di Base
Ai Direttori Sanitari ed Amministrativi
degli Stabilimenti Ospedalieri Aziendali
Al Responsabile CUR tempi di attesa**

Oggetto: linee guida procedurali operatori CUP.

Al fine di uniformare su tutto l'ambito aziendale le modalità operative degli addetti al CUP e al Call center si trasmette, con la presente, le linee guida opportunamente predisposte.

Le SS.LL. sono tenute a darne comunicazione a ciascun operatore CUP della struttura di riferimento e a garantire l'osservanza delle stesse.

Il Responsabile del CUP Aziendale
Dr. Claudio Lombardo

Direttore Sanitario
Prof. Silvio Lo Bosco

Direttore Amministrativo
Dott. Salvatore Lombardo

Direttore Generale
Dott. Salvatore Ficarra



Servizio Sanitario Nazionale
Regione Siciliana
Azienda Sanitaria Provinciale Agrigento
Sede legale Viale della Vittoria, 321 – 92100 Agrigento
P.Iva e C.F. 02570930848

**LINEE GUIDA PROCEDURALI
CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE (CUP)**

DIRETTORE GENERALE: Dott. Salvatore Lucio Ficarra
DIRETTORE SANITARIO: Prof. Silvio Lo Bosco
DIRETTORE AMMINISTRATIVO: Dott. Salvatore Lombardo
Stesura a carico del Responsabile Ufficio CUP Aziendale: Dott. Claudio Lombardo



Servizio Sanitario Nazionale
Regione Siciliana
Azienda Sanitaria Provinciale Agrigento
Sede legale Viale della Vittoria, 321 – 92100 Agrigento
P.Iva e C.F. 02570930848

PREMESSA

L'ASP di Agrigento con il presente documento intende fissare i criteri operativi che adotta ai fini della prenotazione delle prestazioni specialistiche erogate presso le strutture ambulatoriali e ciò per migliorare l'assistenza sanitaria e rispettare la normativa vigente.

Il CUP (Centro Unico di Prenotazione) si costituisce come sistema integrato e informatizzato orientato al miglioramento funzionale dei servizi e alla fruizione dell'offerta sanitaria all'insegna dell'equità e della trasparenza.

Sono escluse dal CUP le prestazioni relative alle richieste per il Pronto Soccorso, quelle che rientrano nel regime del pre-ricovero, nonché le prestazioni salvavita (prestazioni di emodialisi). I controlli entro 30 gg vanno gestiti fuori dalle agende CUP in apposite agende già preventivamente programmate con tutte le strutture ambulatoriali dell'Azienda.

Il CUP permette di accrescere la capacità dell'Azienda nel governare la domanda e ciò in ragione del fatto che il sistema informatico di gestione del CUP consente, alla stessa, il controllo della fase di prenotazione, la contabilizzazione, il pagamento ed accesso, il governo della domanda e dell'offerta, la costituzione della reportistica utile ai flussi.

Gli utenti che si rivolgono al servizio CUP sono i cittadini che vogliono usufruire dei servizi specialistici erogati dall'Azienda.

L'utente che si rivolge alla struttura deve possedere la richiesta sul ricettario del SSN (rossa o dematerializzata) su cui il medico dovrà specificare la classe di priorità e il relativo quesito diagnostico, ovvero ricetta redatta su foglio semplice intestato in caso di richieste di esami effettuati a scopo medico legale e finalizzate all'ottenimento di benefici individuali quindi escluse dai LEA e a totale carico del cittadino.

Le strutture erogatrici sono costituite dagli Stabilimenti Ospedalieri e Presidi Territoriali del sistema pubblico, in cui opera personale dipendente o in convenzione, e dalle strutture private accreditate e contrattualizzate.



Servizio Sanitario Nazionale
Regione Siciliana
Azienda Sanitaria Provinciale Agrigento
Sede legale Viale della Vittoria, 321 – 92100 Agrigento
P.Iva e C.F. 02570930848

CUP

Il servizio CUP viene offerto attraverso sportelli dedicati, che rappresentano la modalità più diffusa e sono presenti presso le strutture aziendali erogatrici con operatore dedicato. In atto nel territorio aziendale sono operativi **15** punti di contatto uniformemente distribuiti sul territorio dell'ASP. Presso i richiamati sportelli è possibile provvedere tanto alle prenotazione che al pagamento dei Ticket.

Gli operatori di sportello prenotano le prestazioni, gestiscono la disdetta delle prenotazioni, garantiscono le prenotazioni telefoniche, stampano, ove richiesto e necessario, le liste di lavoro giornaliere e ne registrano le variazioni apportate dai medici ambulatoriali. Garantiscono anche le prenotazioni telefoniche, nella fascia oraria dalle ore 11.00 alle ore 12.30, dal Lunedì al Venerdì alle seguenti categorie di soggetti : Residenti in comuni sprovvisti di CUP; Portatori di handicap; Età superiore a 65 anni.

L'ASP per le prenotazioni dispone, altresì, di un call center il cui numero verde è **800589444**.

In ciascun punto di prenotazione l'utente potrà:

- ✓ Prenotare ogni prestazione disponibile nelle varie agende, ivi comprese le prestazioni erogate in regime libero professionale;
- ✓ Comunicare eventuali disdette degli appuntamenti (a tal fine basterà consegnare ad uno degli operatori di sportello il foglio della prenotazione);
- ✓ Ricevere le istruzioni per l'esecuzione di esami complessi. Qualora la prenotazione avvenga per via telefonica il paziente viene invitato comunque, a ritirare allo sportello il foglio di prenotazione e le eventuali avvertenze qualche giorno prima dell'esecuzione degli esami;
- ✓ Effettuare l'eventuale pagamento del ticket e delle tariffe dovute per l'attività libero-professionale.

Per quanto riguarda le modalità di pagamento il cittadino può provvedere in contanti, tramite carta bancomat ovvero tramite lo specifico portello dedicato (sportello amico) presente negli uffici postali.

L'impegnativa resta valida sino alla erogazione della prestazione prenotata.



Al fine di garantire all'utenza, efficienza, efficacia, appropriatezza e soddisfacimento dei bisogni sanitari richiesti, per gli operatori dei vari CUP presenti nel territorio e nelle strutture ospedaliere è necessaria l'osservanza delle seguenti linee guida procedurali:

- L'operatore front-office, presente nelle strutture ambulatoriali e ospedaliere, deve chiedere all'utente l'esibizione della ricetta medica e la tessera Sanitaria per l'identificazione dell'assistito.

Se si tratta di una ricetta tradizionale "ricetta rossa" è necessario che l'operatore indichi il nome, il cognome e la data di nascita.

Se si tratta di una ricetta dematerializzata, si individua l'assistito con il numero della ricetta ed il codice fiscale.

- L'operatore del Call Center (numero verde 80058944), dovrà rispondere all'utenza presentandosi con questa formula: "Pronto, buongiorno, CUP dell'Asp di Agrigento, sono l'operatore (**Nome**), in che cosa posso essere utile?".

Non avendo la visibilità del front-office deve, inoltre, chiedere telefonicamente, con molta attenzione nei confronti dell'utenza, tutti i dati sopra indicati, ribadendo durante la conversazione i dati ricevuti, al fine di evitare disguidi. Si raccomanda all'operatore massima attenzione nell'inserimento di tali dati in particolare per gli utenti anziani e stranieri.

- Dopo la fase dell'identificazione dell'assistito, l'operatore front-office /call center per una corretta prenotazione, deve eseguire tutti i passaggi previsti dalla procedura con "particolare" attenzione ai campi chiave:

codice fiscale, numero telefonico, eventuale esenzione, classe di priorità (U, B, D e P) indicata dal Medico prescrittore.

Gli accessi sono diversificati, dal prescrittore, secondo le priorità cliniche per tutte le prestazioni ambulatoriali garantite dal SSN:

- **U** (urgente), per le prestazioni la cui indifferibile esecuzione debba essere riferita a condizioni di particolare gravità clinica, da eseguire nel più breve tempo possibile e comunque entro 72 ore.



- **B** (breve) per le prestazioni la cui tempestiva esecuzione condiziona in un arco temporale breve la prognosi a breve del paziente o influenza marcatamente il dolore, la disfunzione o la disabilità, pertanto da eseguire entro 10 giorni.
- **D** (differibile) per la prestazione la cui tempestiva esecuzione non influenza significativamente la prognosi a breve ma è richiesta sulla presenza di dolore o disfunzione o di disabilità pertanto da eseguire entro 30gg per le visite o 60gg per gli accertamenti diagnostici.
- **P** (programmabile) per le prestazioni che possono essere programmate in un maggiore arco di tempo in quanto non influenzano la prognosi, il dolore, la disfunzione, la disabilità, da eseguire entro un arco temporale di 180 giorni .

Tenendo conto di quanto sopra indicato, il personale adibito alle prenotazioni CUP deve aprire l'agenda specifica e soddisfare la richiesta tra territorio, ospedale e strutture accreditate contrattualizzate, secondo i tempi massimi di risposta per codice di priorità.

Dopo avere concordato il giorno, l'orario e la struttura dove potrà essere erogata la prestazione sanitaria richiesta si provvederà alla conferma dell'appuntamento.

Se l'utente dovesse rifiutare la disponibilità che gli viene proposta, l'operatore deve obbligatoriamente confermare la scelta esercitata dall'utente, biffando la specifica chiamata nella apposita casella della schermata e ciò per tutelare l'azienda nel non rispetto dei tempi di attesa, soprattutto per le classi di priorità "**B**" e "**D**" per le quali bisogna mostrare particolare attenzione sia nelle strutture erogatrici pubbliche che in quelle private.

Terminata la prenotazione, l'operatore front-office deve ricontrollarla in maniera accurata e, quindi, stampare il foglio di prenotazione dove sono inseriti i dati e, successivamente, consegnarlo all'utente insieme alla ricetta medica e alla tessera sanitaria .

L'operatore del Call Center, invece, deve comunicare il numero della prenotazione all'utente in ordine al giorno previsto per la visita, raccomandando di comunicare tale numero al momento della esecuzione della visita da parte dell'erogatore sia pubblico che privato accreditato e contrattualizzato.



Servizio Sanitario Nazionale
Regione Siciliana
Azienda Sanitaria Provinciale Agrigento
Sede legale Viale della Vittoria, 321 – 92100 Agrigento
P.Iva e C.F. 02570930848

Prima di terminare la conversazione, l'operatore deve ribadire all'utente che paga il ticket sanitario che il relativo pagamento, per le prestazioni eseguite nella struttura pubblica, potrà essere effettuato recandosi, munito di tessera sanitaria, presso gli sportelli delle Poste Italiane, ove esiste uno sportello dedicato (sportello amico), ricevendone, dopo il versamento, regolare ricevuta di pagamento o presso lo sportello del CUP aziendale. I pagamenti per prestazioni eseguite presso le Strutture private accreditate verranno effettuati presso gli stessi ambulatori privati contrattualizzati, con relativo rilascio di ricevuta di pagamento.

Si precisa all'operatore del CUP che la procedura del programma per le prenotazioni non permette di caricare ricette irregolari, né sono utilizzabili sostituti della ricetta come le fotocopie o le prescrizioni non redatte su ricettario SSN. Qualora la ricetta contenga contemporaneamente prestazioni esenti e non esenti dal pagamento del ticket, non può essere accettata e va respinta al prescrittore.

Nessuno può modificare una ricetta medica, quindi l'operatore CUP non potrà mai interpretare, eliminare o aggiungere prestazioni alla richiesta redatta dal Medico prescrittore, neanche se richiesto dal paziente, ma dovrà limitarsi a prenotare quanto prescritto dal curante.

Si sottolinea agli operatori di comunicare all'utenza gli eventuali accertamenti e/o le preparazioni propedeutiche previste per effettuare specifiche prestazione diagnostiche (TAC, Risonanza, endoscopie ecc), così come espressamente indicato e richiesto dalla struttura erogatrice.



Servizio Sanitario Nazionale
Regione Siciliana
Azienda Sanitaria Provinciale Agrigento
Sede legale Viale della Vittoria, 321 – 92100 Agrigento
P.Iva e C.F. 02570930848

SPOSTAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Di norma non è consentito lo spostamento delle prenotazioni. Qualora si dovesse verificare una imprevista indisponibilità delle apparecchiature elettromedicali indispensabili per l'esecuzione delle prestazioni e/o una assenza improvvisa e giustificata di un operatore sanitario non sostituibile ai fini dell'erogazione di quella particolare erogazione i Responsabili della struttura erogante dovranno riprogrammare, a tempi brevi, gli appuntamenti e fare richiesta di blocco delle disponibilità degli eventuali posti liberi rimasti e darne comunicazione ai cittadini interessati.

LISTE CHIUSE

Sono vietate le liste chiuse, non a scorrimento continuo o tenute su supporto cartaceo, fatto salve situazioni urgenti, valutate di concerto con la Direzione Sanitaria .

CHIUSURA E SOSPENSIONE

E' fatto divieto procedere alla sospensione/chiusura ingiustificata e non programmata delle agende.

Una agenda può essere chiusa solo nel caso in cui non si eroga più il servizio o sia sospesa per motivi tecnici (cause legate al personale, sciopero, improvvisa e imprevista mancanza del professionista, guasto macchina).

Le sospensioni causate da motivi tecnici sono comunicate alla Regione la quale ne fa oggetto di informazione periodica al Ministero della Salute.

PULIZIA PERIODICA DELLE LISTE E GESTIONE DELLE DISDETTE

I Direttori di Distretto e i Direttori degli stabilimenti ospedalieri periodicamente individueranno le prestazioni maggiormente critiche per la lunghezza della lista di attesa (liste di attesa oltre 60 gg) o per l'alto tasso di mancate presentazioni degli utenti agli appuntamenti, ed attiveranno un servizio di re-call telefonico al fine di ridurre il numero di prestazioni prenotate e non erogate con conseguente non pieno utilizzo dell'offerta disponibile.

La chiamata potrà essere eseguita dagli operatori CUP o dal personale per tale compito individuato, i quali contattano gli utenti qualche giorno prima della visita o dell'esame prenotato (la regola dei tre giorni prima si è rivelata statisticamente la più utile) per ricordare la data dell'appuntamento e chiederne la conferma o l'eventuale cancellazione.



Servizio Sanitario Nazionale
Regione Siciliana
Azienda Sanitaria Provinciale Agrigento
Sede legale Viale della Vittoria, 321 – 92100 Agrigento
P.Iva e C.F. 02570930848

Al momento della prenotazione il cittadino è informato dell'obbligo di disdire la prenotazione nel caso in cui non intenda più usufruirne e, a tal fine, dovrà recarsi in uno qualsiasi degli sportelli CUP e consegnare il foglio della prenotazione (ogni postazione CUP dovrà garantire l'accesso preferenziale ai cittadini che intendono disdire una prenotazione).

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI

Al momento della prenotazione al cittadino vengono fornite tutte le notizie utili relativamente al caso, comprese le informazioni circa le modalità di preparazione ad alcune indagini diagnostiche.

L'utente al momento della prenotazione, ha il dovere di precisare tutti i dati riguardanti le proprie generalità o quelle dell'interessato, se trattasi di persona diversa dal richiedente.

L'utente non potrà ottenere la prenotazione se la richiesta di prestazione e/o visita specialistica è priva dell'indicazione della classe di priorità clinica e del quesito diagnostico per le prestazioni specialistiche di cui al D.A. 12 Agosto 2010.

Il calcolo dei tempi di erogazione delle prestazioni decorre dal momento in cui il cittadino si presenta allo sportello.

L'utente qualora decida di non presentarsi all'appuntamento ha altresì il dovere di darne comunicazione. La richiesta di disdetta deve avvenire almeno e non oltre due giorni prima della data stabilita per l'esecuzione della visita o della prestazione.

Nel caso in cui l'utente non si presenti e non abbia effettuato la disdetta, potranno essere applicate sanzioni pecuniarie pari al pagamento della quota ticket dovuta per i pazienti esenti e no.

L'operatore CUP ha il dovere di richiedere, con precisione, i dati all'utente, come sopra specificati, compreso il recapito telefonico, al fine di comunicare con l'interessato, in caso di necessità e nel suo interesse.

Il rilascio del proprio recapito telefonico consente al cittadino di poter essere informato di nuovi fatti che possono intercorrere tra il momento della prenotazione e l'erogazione della prestazione stessa. In caso di mancato rilascio del recapito telefonico o di irreperibilità al numero dichiarato, nessuna responsabilità di mancata comunicazione può essere attribuita all'Azienda.



Servizio Sanitario Nazionale
Regione Siciliana
Azienda Sanitaria Provinciale Agrigento
Sede legale Viale della Vittoria, 321 – 92100 Agrigento
P.Iva e C.F. 02570930848

I referti devono essere ritirati entro 90 giorni dalla data di effettuazione della prestazione. Se il referto non viene ritirato ai sensi dell'art.4 comma 18 della legge n. 412/91, modificato con Legge n. 296 del 27/12/06 art. I comma 796 lettera R , verrà addebitato all'utente l'intero costo della prestazione, anche quando essa sia esente da ticket.

L'Azienda, in caso di eventi imprevisti, quali la rottura improvvista dell'apparecchiatura indispensabile all'erogazione della prestazione o la documentata, sopravvenuta impossibilità del professionista ad eseguirla, è tenuta a riprogrammare l'appuntamento entro 10 giorni o dalla disponibilità dell'attrezzatura. In ogni caso è dovuto all'utente il rimborso della somma eventualmente già versata a titolo di compartecipazione alla spesa, nel caso in cui rinunci ad eseguire la prestazione presso l'Azienda.

Eventuali segnalazioni di disservizi, reclami o contestazioni possono essere effettuate dal cittadino presso U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) il quale provvederà alla loro gestione.

Il presente regolamento sarà reso disponibile nel sito web aziendale e trasmesso ai Medici di Medicina Generale, ai Pediatri di Libera Scelta.