

**SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
REGIONE CALABRIA**

**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
REGGIO CALABRIA**

S.I.A.
(Sistema Informativo Aziendale)

**REGOLAMENTO DEL CENTRO
UNICO DI PRENOTAZIONE
C.U.P.**

Approvato con delibera n°119 del 17 marzo 2009

Relazione Tecnica

Il Centro Unico di Prenotazione (CUP) rappresenta nell'ambito dell'A.S.P. un elemento indispensabile nella gestione del rapporto tra i cittadini ed il Sistema Sanitario., ma anche un punto di accoglienza del paziente che vede in questo servizio un tramite comodo ed efficiente per soddisfare le proprie esigenze.

A fronte di ciò l'Azienda si pone come obiettivo di erogare un servizio altamente qualificato, cercando di venire incontro alle aspettative dell'utenza, garantendo servizi più efficienti, migliorando la qualità dei percorsi che portano all'erogazione della prestazione.garantendo trasparenza totale nelle operazioni di prenotazione con contestuale abbattimento di eventuali favoritismi, il tutto utilizzando risorse interne e con investimenti strutturali ridotti all'essenziale.

In particolare l'abbattimento delle liste d'attesa necessita che si sviluppi sempre più una fattiva collaborazione tra azienda ed utente dove l'azienda s'impegna ad erogare servizi maggiormente efficienti ed efficaci e l'utente a collaborare per evitare il gonfiamento delle stesse liste.

Il Dirigente Responsabile : Dott. Antonino Marsico

SOMMARIO

	Pag.
Art.1 Istituzione	3
Art.2 Obiettivi.	3
Art.3 Tipologia di Prestazioni	3
Art.4 Direzione	3
Art.5 Modalità operative	3
Art.6 Accesso alla prenotazione	4
Art.7 Prestazioni ad accesso diretto.....	4
Art.8 Modalità per la richiesta di prestazione.....	5
Art.9Contenuti della prenotazione.....	5
Art.10 Equità dell'accesso.....	6
Art.11 Norme per gli specialisti.....	6
Art.12 Orario di servizio.....	6
Art.. 13Attività specialistica	6

Art.1 istituzione

E' istituito presso l'ASP di Reggio Calabria il Centro Unico di Prenotazione (CUP), con lo scopo di gestire l'erogazione ai cittadini delle prestazioni sanitarie con tempi di accesso certi ed adeguati ai problemi clinici e di ottenere che esse vengano effettuate rapidamente e con modalità tali da evitare la prognosi e migliorare la qualità della vita

Art.2 obiettivi

Il Centro Unico di Prenotazione ha come obiettivi:

1. di razionalizzare il sistema di accesso alle prestazioni sanitarie;
2. di aumentare la trasparenza sui meccanismi di prenotazione;
3. di ampliare le opportunità di scelta;
4. di ridurre le barriere di accesso per gli utenti;
5. di rendere più semplice la produzione e l'elaborazione di dati.

Art.3 Tipologia di prestazioni

Gli obiettivi di cui all'articolo precedente sono gestiti dal Centro Unico di Prenotazione (CUP) attraverso prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dal servizio pubblico.

Non compete al Centro Unico di Prenotazione gestire:

1. le prestazioni e i ricoveri svolti in regime di urgenza/emergenza;
2. le prestazioni oggetto di programmi di screening e gli esami chimico-clinici;
3. i ricoveri programmati e gli interventi chirurgici programmati;
4. le prestazioni specialistiche erogate dai servizi privati accreditati e convenzionati e contrattati.

Art.4 Direzione

La direzione del Centro Unico di Prenotazione dell' ASP di Reggio Calabria è affidata al Dirigente dell'Ufficio SIA (sistema informativo aziendale, struttura in staff alla direzione aziendale) il quale è responsabile della programmazione delle attività specifiche del settore

Art.5 Modalità operative

Il Centro Unico di Prenotazione dell' ASP di Reggio Calabria è organizzato operativamente:

- con sistema front-office tramite sportello con operatore presso le seguenti strutture: ospedali di Melito Porto Salvo, Scilla, Polistena, Taurianova, Gioia Tauro, Palmi, Oppido Mamertina e poliambulatori di Reggio Nord, Centro e Sud,

Melito Porto Salvo, Saline Joniche, Pellaro, Gallico, Bagnara Calabria, Villa San Giovanni, Chorio San Lorenzo, Motta San Giovanni, Cardeto, Palmi, Gioia Tauro, Rosarno, Taurianova, Oppido Mamertina, Cittanova, Laureana di Borrello, Feroletto dalla Chiesa e Delianuova;

- con il sistema back-office tramite prenotazione telefonica le cui modalità sono individuate, con proprio atto, dal Direttore Sanitario dell'Azienda che provvede altresì a darne la più ampia diffusione affinché tutti i cittadini possano conoscerle in modo adeguato.

Art.6 Accesso alla prenotazione

Il Centro Unico di Prenotazione è dotato di un sistema informatico attraverso il quale i cittadini possono prenotare e disdire le prenotazioni consentite.

Per ottenere tali prestazioni attraverso il Centro Unico di Prenotazione i cittadini devono essere dotati di prescrizione del medico di medicina generale, pediatra di libera scelta o degli specialisti ambulatoriali ed ospedalieri. Al momento della prenotazione, l'utente deve comunicare il numero dell'impegnativa.

Sono esenti da prenotazione diretta le seguenti prestazioni:

- *Esami radiologici*
- *Esami clinici di laboratorio*
- *Esami cardiologici dinamici*
- *Visite specialistiche psichiatriche*

Per tali esami la prenotazione viene effettuata direttamente presso l'U.O. del presidio dove verrà erogata la prestazione. L'utente, prima dell'erogazione della prestazione, deve provvedere alla regolare registrazione presso lo sportello Ticket.

Art.7 Prestazioni ad accesso diretto

Non richiedono impegnativa del medico le seguenti prestazioni:

1. ostetricia e ginecologia consultoriale;
2. pediatria consultoriale e per gli assistiti che non hanno scelto il pediatra di libera scelta;
3. neuropsichiatria infantile;
4. oculistica (solo per la misurazione della vista)

In questi casi l'utente deve prenotarsi direttamente presso le strutture interessate.

Art.8 Modalità per la richiesta della prestazione

La prestazione deve essere richiesta esclusivamente attraverso l'utilizzo della ricetta unificata, compilata con appropriatezza nel rispetto delle indicazioni cliniche fornite.

Al momento di accesso allo sportello del Centro Unico di Prenotazione per il pagamento del ticket, il richiedente deve avere con sé i seguenti documenti:

- impegnativa del medico curante;
- tessera sanitari o codice fiscale;
- eventuale tessera di esenzione.

Possono essere prenotate e disdette presso il Centro Unico stesso sia la prima visita sia le successive prescritte per controlli dal medico specialista. In tal caso, è possibile accedere a prenotazione su un'apposita agenda preventivamente concordata e programmata. E' compito degli operatori di sportello sensibilizzare gli utenti, che per motivi vari non intendano più accedere alle prestazioni, disdire, anche telefonicamente, le prenotazioni.

Art.9 Contenuti della prenotazione

All'atto della prenotazione devono essere registrate le seguenti voci:

1. numero progressivo;
2. data di richiesta della prenotazione;
3. generalità complete del richiedente (nome e cognome del paziente, data di nascita);
4. codice fiscale;
5. indirizzo e recapito telefonico;
6. tipo di prestazione richiesta, classificata secondo il nomenclatore tariffario regionale;
7. indicazione della priorità attribuita alla prestazione;
8. generalità e codice del medico proponente;
9. nominativo del medico prescrittore;
10. numero dell'impegnativa.

Qualora la prenotazione sia fatta telefonicamente, debbono essere comunicati all'operatore gli stessi dati di cui al comma precedente nonché il numero della tessera sanitaria e quello, eventuale, della tessera di esenzione ticket.

Art.10 Equità dell'accesso

La prenotazione deve seguire l'ordine cronologico.

Qualora l'utente non accetti la data indicata o preferisca un'altra data successiva o una diversa sede ambulatoriale o uno specialista differente, il Centro Unico Prenotazione provvede, ove possibile, al momento o, al più tardi entro le 24 ore dalla richiesta, a programmare la variazione e a dare comunicazione all'interessato.

Art. 11 Norme per gli specialisti

E' fatto obbligo agli specialisti che, per motivi non prevedibili, siano costretti ad assentarsi, di comunicare tempestivamente l'assenza ai dirigenti delle strutture interessate. Gli operatori provvederanno a mezzo fax ad informare il referente CUP aziendale.

In caso di assenza lo specialista provvederà, altresì, a comunicare all'operatore di sportello un piano di recupero delle prenotazioni non seguite da erogazione, possibilmente da effettuare entro i 7 giorni successivi alla mancata erogazione.

Art.12 Orario di servizio

Gli orari di servizio di massima di tutti gli sportelli CUP sono i seguenti:

7.30 - 13.00 dal lunedì al sabato
15.00 - 18.00 martedì e giovedì

eventuali deroghe o variazioni per esigenze particolari o contingenti, sono disposte con determina motivata da parte del Direttore Sanitario Aziendale.

Art.13 Attività specialistica

L'attività specialistica deve essere effettuata dopo che l'Utente ha regolarizzato la propria posizione presso lo sportello CUP. Gli utenti esenti ticket, prima di accedere all'erogazione della prestazione, sono anch'essi tenuti a regolarizzare la propria posizione presso lo sportello ticket di presidio.