



ORIGINALE

COPIA

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

Deliberazione n. 514 del 02-05-2016

PUBBLICAZIONE

Dichiarazione di conformità del trattamento dei dati ex D.Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii.

Premesso che il D.l.vo 196/2003 e ss.mm.ii. contiene principi e prescrizioni per il trattamento dei dati personali, anche con riferimento alla loro "diffusione", il Proponente la presente deliberazione dichiara di aver valutato la rispondenza del testo, compreso degli eventuali allegati, destinato alla diffusione per il mezzo dell'Albo Pretorio alle suddette prescrizioni e ne dispone la pubblicazione nei modi di legge.

(firma del proponente)
Emilio Anna Spella

ATTESTATO PUBBLICAZIONE

Si attesta che la presente deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio il giorno: 04 MAG. 2016

ai sensi dell'art.124 c.1 D.L.vo 267/2000, per giorni 15

*Il Responsabile Ufficio
Delibere e Determine
Dr. Carmine Iasevoli*

Spella

DICHIARAZIONE DI REGOLARITÀ CONTABILE:
(ove dovuta)

il presente atto trova capienza di spesa all'autorizzazione :

n. del
n. del
n. del

**Il Funzionario Responsabile
U.O.C Contabilità Generale**

OGGETTO: "Strutture Ambulatoriali Accreditate inserimento nel Centro di Competenza per l'Accesso alle prestazioni aziendali (CCAP)" - Regolamento Operativo - Adozione

L'anno duemilasedici il giorno 02 del mese di MAGGIO nella Sede dell'ASL di Avellino, il Dr. Mario Nicola Vittorio Ferrante, Commissario Straordinario dell'ASL AV, ai sensi della D.G.R.C. n°9 del 16.01.2015, unitamente al Sub Commissario, Dr.ssa Antonietta Siciliano, assistito dal Segretario assume la seguente deliberazione:

Alla stregua dell'istruttoria compiuta dal Centro di Competenza per l'Accesso alle prestazioni aziendali (CCAP)" e delle risultanze e degli atti tutti richiamati nelle premesse che seguono, costituenti istruttoria a tutti gli effetti di legge, nonché dell'espressa dichiarazione di regolarità della stessa resa dalla Dr.ssa Vozzella Emilia Anna a mezzo di sottoscrizione della presente

Premesso che

- l'analisi dell'attuale grado di evoluzione del sistema CCAP Aziendale "Centro di Competenza per l'Accesso alle prestazioni aziendali" ha fatto emergere l'opportunità di riprogettare il sistema di offerta aziendale ed il sistema erogativo e di prenotazione, per ottimizzare la corretta interpretazione della domanda espressa dai cittadini; si è ravvisata la necessità di gestire l'offerta prestazionale mediante l'implementazione degli aspetti informativi (gestione agende CUP) estendendola al Privato Accreditato; pertanto, è obiettivo aziendale l'arricchimento dell'offerta in funzione della domanda inesa (servizio di informazione ed orientamento dell'utenza) e la ottimale gestione del Centro Unico Prenotazioni per l'intero territorio provinciale;
- il CCAP, tra l'altro, è finalizzato a implementare e garantire la capillarità dell'offerta sanitaria e, a regime, avvalendosi dell'analisi dei dati di produzione dei soggetti privati accreditati. (analisi della domanda), formulare proposte di intercettazione della domanda con la logica del miglioramento dell'accessibilità alle prestazioni;
- il CCAP, in definitiva, vuole affrontare e proporre soluzioni praticabili rispetto alla massima parte delle problematiche che gravitano intorno alla erogazione di prestazioni sanitarie: ottimizzazione dell'accessibilità da parte dell'utenza alle strutture erogatrici di prestazioni (distanze medie percorse per la fruizione delle prestazioni suddivise anche per classi di complessità); progettazione della metodologia per realizzare la dematerializzazione delle prescrizioni di specialistica ambulatoriale (ricette/referti ecc.); etc.;
- il CCAP, che ha sede in ambienti siti al 5° piano del P.O. di Ariano Irpino, è organizzato con una configurazione tipo "call-center" a forte orientamento all'utenza, con spiccata specializzazione all'interpretazione reale del bisogno ed orientamento ai servizi, secondo precise strategie di offerta;
- per favorire l'accessibilità al servizio prenotazioni, a completamento del call-center, sono attivi CHIOSCHI TELEFONICI (presso le sedi ospedaliere e distrettuali per consentire all'utente la prenotazione diretta) e SPORTELLI presso alcune strutture dell'Azienda, FarmaCUP e Parafarmacie e tutte le Strutture erogatrici.

Visto il Regolamento per Strutture Pubbliche dell'ASL, Presidi Ospedalieri e Distretti, proposto dalla dr.ssa Vozzella Emilia Anna, Deliberazione n° 1753 del 21.12.2012, redatto tenendo a riferimento la prevalente normativa nazionale e regionale relativa alla materia (Intesa del 29.04.2010 siglata dalla conferenza Stato-Regioni concernente le linee Guida Nazionali del sistema CUP; DGRC n. 484 del 04.10.2011: "Adempimenti piano regionale di governo delle liste di attesa" - Recepimento documento denominato sistema CUP - linee guida nazionali di cui all'accordo Stato / Regioni del 29.4.2010 - Costituzione Commissione Tecnica operativa Liste di Attesa)

Visti

- la Deliberazione ASL AV n. 1378 del 12.10.2010: "Piano Attuativo Aziendale contenimento tempi di attesa;
- la legge 3/08/ 2007, n.120, art.1, c.4;
- le Linee Guida Nazionali Sistema CUP del 27 ottobre 2009;
- la DPGRC n. 28 del 6 febbraio 2009: Costituzione Cabina di Regia del Centro Unico Regionale di prenotazione;
- la DGRC n. 20 del 4/09/2008: Accordo tra Regione Campania e AASL- AA.OO.- AA. UU. - IRCS per definire le modalità operative del CUP Regionale - Approvazione schema di accordo;
- la L.R. n. 1 del 2 marzo 2006;
- il DPGRC n.50 del 13.02.2012);

Ritenuto di formalizzare il "REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI A CARICO DEL SSN EROGATE DALLE STRUTTURE PRIVATE ACCREDITATE NEL CENTRO DI COMPETENZA PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AZIENDALI (CCAP), redatto dalla dr.ssa Vozzella Emilia Anna;

DELIBERA

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente dispositivo e qui di seguito, si intendono integralmente riportate e trascritte;

1) adottare il "REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI A CARICO DEL SSN EROGATE DALLE STRUTTURE PRIVATE ACCREDITATE NEL CENTRO DI COMPETENZA PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AZIENDALI (CCAP)", redatto dalla dr.ssa Vozzella Emilia Anna che allegato al presente atto ne costituisce parte integrante e sostanziale;

2) dare atto che l'ottimale ed integrale espletamento delle svariate attività e funzioni attribuite al CCAP e riportate nel regolamento testè adottato, presuppone la costante alimentazione ed implementazione delle necessarie informative e comunicazioni da parte del Referente Aziendale delle liste di attesa e del Responsabile ALPI che restano obbligati a coinvolgere il CCAP nelle attività ed iniziative di comune interesse;

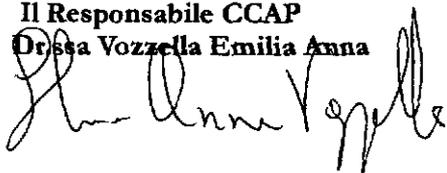
3) costituisce parte integrante del regolamento, l'allegato modello di richiesta di offering che le strutture Accreditate dovranno inviare formalmente alla Direzione Generale, debitamente compilato, entro 7 giorni dalla ricezione del presente deliberato;

4) trasmettere copia del presente atto a

Referente FarmaCup - Parafarmacie; Referente Aziendale "liste di Attesa"; Responsabile ALPI; SIA; Santec; Direzioni Sanitarie dei P.P.OO. Aziendali e dei Distretti Sanitari di Base; Cure Primarie; UOC AA.FF; Strutture Private Accreditate; URP; Collegio Sindacale.

Il Responsabile CCAP

Dr.ssa Vozzella Emilia Anna



ASL AVELLINO

REGOLAMENTO

**STRUTTURE AMBULATORIALI ACCREDITATE
INSERIMENTO NEL CENTRO DI COMPETENZA PER L'ACCESSO ALLE
PRESTAZIONI AZIENDALI (CCAP)**



PREMESSA

CAPO I : OBIETTIVI - FINALITA' – PRINCIPI GENERALI

ART.1 OGGETTO DEL REGOLAMENTO

ART.2 OBIETTIVI, CRITERI ORGANIZZATIVI – MODALITÀ OPERATIVE

ART. 3. RAZIONALIZZAZIONE DELL' OFFERTA

ART.4 CAMPO DI APPLICAZIONE

ART. 5 UTENTI

ART. 6 ATTIVITÀ LIBERO PROFESSIONALE INTRAMURARIA

II CAPO ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DI PRENOTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA DEGLI ACCESSI

ART. 7 LA PRESCRIZIONE

ART.8. GESTIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE AGENDE DI PRENOTAZIONE

ART.9 L'AGENDA DI PRENOTAZIONE

ART.10 GESTIONE DELLE SOSPENSIONI TEMPORANEE DI EROGAZIONE

ART. 11 CICLICITÀ DELLE PRESTAZIONI

ART. 12 ACCESSO AI SERVIZI E GESTIONE DEL PROCESSO DI PRENOTAZIONE

ART.13 IL PROCESSO DI PRENOTAZIONE

ART. 14 GESTIONE DELLE DISDETTE

CAPO III ASPETTI DI NATURA INFORMATIVO-SEMANTICA

ART. 15 CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE

ART.16 INDICATORI DI PERFORMANCE DELL'OFFERTA SANITARIA

ART.17 NORME TRANSITORIE E FINALI

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI



PREMESSA

Il complesso sistema di gestione di tutte le risorse necessarie all'erogazione delle prestazioni sanitarie ambulatoriali a carico dell'ASL AV, si avvale di un sistema informativo, **Centro Unico di Prenotazione (CUP)**, finalizzato a gestire il flusso delle *prenotazioni* su tutto il territorio provinciale mediante uno specifico applicativo informatico per la prenotazione, progettato per la condivisione delle agende di specialistica ambulatoriale erogate dai **distretti sanitari aziendali, dai presidi ospedalieri e erogatori privati definitivamente accreditati** che operano in nome e per conto dell'ASL, contribuendo all'offerta di prestazioni sanitarie.

Attraverso tali sistemi integrati, la ASL Avellino tende alla sintonia fra domanda e offerta del territorio mediante l'implementazione degli aspetti informativi (gestione agende CUP) e la ottimale gestione del Centro Unico Prenotazioni per l'intero territorio provinciale.

L'accesso alle prestazioni sanitarie è favorito dalla multicanalità, con il fine di mettere a disposizione del cittadino molteplici modalità:

- "Centro Unico di Prenotazione" (CUP), con operatori di front office e fasce orarie di accessibilità definite, ed individuati presso i presidi dell'Azienda.
- "Centro di Competenza per l'Accesso alle Prestazioni" (CCAP), operativo con centrale call-center raggiungibile da numero verde;
- "FarmaCUP", sistema di prenotazione prestazioni e riscossione ticket diffuso su tutte le farmacie private convenzionate;
- "Parafarmacie" aderenti.

Razionale e perimetro di competenza

Il Centro Unico di Prenotazione è il presidio tecnico che crea le condizioni per garantire quella capillarità dell'offerta sanitaria, bilanciando la naturale tendenza alla concentrazione della stessa nelle aree maggiormente antropizzate. Sono considerate le seguenti strutture erogatrici:

Presidi Ospedalieri, Distretti, Strutture Accreditate afferenti all'ASL AV.

Dimensionamento del Centro Unico di Prenotazione - La funzione CUP

Per favorire l'accessibilità al servizio, a completamento del **CALL CENTER** avvenuto con l'istituzione del CAP sono attivi i seguenti punti di prenotazione PER PRESTAZIONI AMBULATORIALI A CARICO DEL SSN nell'ambito dell'ASL AV:

- **CHIOSCHI TELEFONICI** presso le sedi ospedaliere e distrettuali per consentire all'utente la prenotazione diretta
- **SPORTELLI** presso alcune strutture dell'Azienda per prenotazioni esclusivamente di prestazioni della sede presidiale
- **FarmaCUP e Parafarmacie** per prenotazioni su tutte le strutture erogative pubbliche e private
- **STRUTTURE ACCREDITATE** per prenotazioni esclusivamente di prestazioni della sede presidiale

Profilo degli operatori abilitati al Sistema CCAP:

Gli Operatori del Presidio Erogativo, sia pubblico che privato, abilitati con password sono competenti per

- Gestione agende *CUP presidiali* per prestazioni ambulatoriali a carico del SSN



- Gestione delle prenotazioni telefoniche presidiali
- Servizio di informazione ed orientamento dell'utenza
- Gestione delle richiamate all'utenza per prenotazione/conferma prenotazione
- Visualizzazione delle liste di lavoro delle prestazioni ambulatoriali a carico del SSN degli ambulatori presidiali
- Gestione dell'indisponibilità dell'agenda (es. programmazione ferie, altro)

CAPO I OBIETTIVI - FINALITA' - PRINCIPI GENERALI

Art.1 Oggetto del Regolamento

L'ASL Avellino con il presente regolamento fissa i criteri operativi che adotta ai fini della gestione dell'offerta e metterla in sintonia con la domanda proveniente dal territorio mediante l'implementazione della gestione delle agende CUP, servizio di informazione ed orientamento dell'utenza e la ottimale gestione delle Prenotazioni per l'intero territorio provinciale delle prestazioni specialistiche erogate presso le strutture ambulatoriali PUBBLICHE E PRIVATE.

Per quando riguarda l'aspetto informatico, il CUP costituirà l'archivio anagrafico di base a supporto del corretto funzionamento del servizio di prenotazione quali:

- il catalogo generale delle prestazioni erogabili;
- l'anagrafe delle strutture erogatrici.

Il CUP, pertanto, gestendo informazioni rilevanti ai fini del GOVERNO DELLE LISTE DI ATTESA, supporta il Referente Aziendale per le liste di attesa nella specifica attività.

Obiettivo del sistema CCAP oggetto del presente regolamento è rendere possibile la prenotazione di prestazioni presso varie tipologie di strutture (pubbliche e private accreditate) per le prestazioni a carico del SSN.

Nel presente regolamento, in recepimento della D.G.R.C. n°271 del 12.06.2012, sarà fatto riferimento alla prenotazione di specialistica ambulatoriale.

ART.2 OBIETTIVI, CRITERI ORGANIZZATIVI – MODALITÀ OPERATIVE

2.1. Il CCAP (Centro di Competenza per l'Accesso alle prestazioni aziendali) si pone gli obiettivi:

- di razionalizzare il sistema di accesso alle prestazioni ambulatoriali a carico del SSN
- di aumentare la trasparenza sui meccanismi di prenotazione;
- di ampliare le opportunità di scelta;
- di ridurre le barriere di accesso per gli utenti;
- di rendere più semplice la produzione e l'elaborazione di dati.

2.2. Il CCAP si costituisce come sistema integrato ed informatizzato orientato al migliore funzionamento e alla fruizione dell'offerta sanitaria all'insegna di equità e trasparenza.

2.3. Sono escluse dal CCAP le prestazioni relative a:

- Prestazioni che rientrano nel regime del pre-ricovero;
- Le prestazioni salvavita (prestazioni di emodialisi)
- Gli esami ad accesso diretto.

I controlli post ricovero entro 30gg dalla dimissione vanno gestiti, fino a nuova indicazione, fuori dalle agende CUP a cura delle strutture eroganti.

2.4. Il CCAP oltre a consentire la semplificazione del rapporto con gli utenti, permette di accrescere la capacità dell'Azienda di governare la domanda, attuando:

- Il controllo della fase di prenotazione ed accesso;
- La conoscenza delle caratteristiche della domanda e dell'offerta;
- La risposta alle richieste e alle esigenze di pianificazione e programmazione della direzione e delle singole strutture;
- il supporto alla produzione dei dati che costituiscono i flussi informativi per la Regione relativamente alle prestazioni di specialistica ambulatoriale.

2.5. Il funzionamento del sistema CCAP che ha una visione complessiva su tutte le offerte ambulatoriali provinciali pubbliche e private, si basa essenzialmente su un servizio di Front-office e uno di Back-office. **Il servizio di Front-office** consiste in un call-center operativo dalle ore 8,00 alle ore 18,00 con esclusione dei giorni festivi e prefestivi (dal lunedì al venerdì di ogni settimana; il sabato 8,00 – 13,00), ed una rete di punti di prenotazione che consentono all'utenza la visione della disponibilità ed accessibilità di prestazioni erogabili in ambito aziendale.

Il **servizio di Back-office** si occupa dell'aggiornamento delle agende, della produzione di statistiche, cura i rapporti con le Unità Erogatrici.

2.6. Il sistema CCAP si articola su due livelli:

A) **Livello Operativo Centrale**, costituito da una struttura operativa centrale che presiede e sovrintende alla Gestione dei CUP in tutte le sue articolazioni centrali e periferiche, relativamente alle attività istituzionali, all'analisi della domanda ed, a regime, all'integrazione tra l'offerta pubblica e quella del privato accreditato.

Il governo dell'attività è orientato a:

- promuovere ed omogeneizzare le procedure operative nelle varie sedi di prenotazione;
- sovrintendere all'attività di gestione delle agende;
- garantire la puntuale comunicazione, a tutte le sedi CUP, di tutte le variazioni che dovessero intervenire (modifiche, inserimento di nuove agende e nuove prestazioni);
- rapportarsi per la raccolta, gestione, analisi e diffusione dei dati con la Direzione Generale, il Controllo di Gestione, SIA, FarmaCup, Referente Aziendale Liste di Attesa;
- gestione del personale adibito all'attività di prenotazione
- monitorare gli effetti delle azioni correttive delle agende di prenotazione.

B) **Livello Gestionale Periferico**, costituito dalle Direzioni di Distretto e dalle Direzioni Sanitarie per i PP.OO, Farmacista per FarmaCUP, Farmacista per ParaFarmacie, Direttore Sanitario per le Strutture Private.

Alle Direzioni Sanitarie dei Presidi ospedalieri, distrettuali, strutture accreditate, afferisce la responsabilità di:

- 1) vigilare sulla corretta composizione delle agende di prenotazione nel rispetto della normativa vigente e dei vigenti regolamenti aziendali;
- 2) comunicare con la massima tempestività, entro la giornata del venerdì con non meno di 7 giorni di preavviso al CAP le agende di prenotazione ivi comprese eventuali modifiche, integrazioni, sospensioni etc.;
- 3) assicurare con proprio personale la operatività di eventuali sportelli di prenotazione che dovessero essere istituiti presso le strutture di specifica competenza;
- 4) assicurare con proprio personale la visualizzazione delle liste di lavoro, l'indisponibilità programmate, le richiamate per conferma, la cancellazione in tempo utile dell'utente prenotato che non è più interessato alla prestazione.

Art. 3. RAZIONALIZZAZIONE DELL' OFFERTA

L'incremento della capacità di offerta e l'incremento del numero di prestazioni aiutano al raggiungimento del risultato sperato della riduzione dei tempi di attesa.



I dati gestiti dal CAP saranno resi disponibili per individuare le eventuali effettive aree critiche sulle quali concentrare gli interventi che comprendano, insieme ai provvedimenti finalizzati ad un aumento della capacità produttiva, anche quelli volti ad una razionalizzazione ed ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse impiegate.

Art.4 CAMPO DI APPLICAZIONE

Le disposizioni contenute in questo Regolamento riguardano l'accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali a carico del SSN erogate dalle strutture ambulatoriali a gestione diretta (Ospedali e Distretti) ed erogate dalle Strutture Accreditate a carico del SSN.

Art. 5 ASSISTITI

Gli utenti che si rivolgono al servizio CCAP sono i cittadini che vogliono usufruire dei servizi erogati dall'Azienda e dalle strutture Accreditate. La richiesta di prestazioni ed esami ricompresi nei LEA ed a carico del SSN deve essere prescritta sul ricettario del SSN.

Art. 6 ATTIVITÀ LIBERO PROFESSIONALE INTRAMURARIA

L'attività libero professionale individuale effettuata in regime ambulatoriale dalle strutture private accreditate non rientra nel sistema aziendale di prenotazione.

II CAPO

ORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA DI PRENOTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA DEGLI ACCESSI

Art. 7 LA PRESCRIZIONE

La richiesta del medico curante è obbligatoria per ogni tipo di prenotazione a carico del SSR, alla richiesta del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta fa seguito l'iscrizione nella "agenda di prenotazione" con attribuzione di un numero progressivo in ordine strettamente cronologico.

ART.8. GESTIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE AGENDE DI PRENOTAZIONE

Tale attività prevede:

- la gestione del catalogo delle prestazioni con l'allineamento al nomenclatore regionale;
- la configurazione delle agende di prenotazione con gestione dei posti disponibili per le prestazioni a carico del SSN.
- la modifica delle agende inserite nel Sistema: sospensione di attività di erogazione, variazione delle prestazioni (tipologia e quantità), orari di accesso, ecc. ;
- la gestione delle avvertenze da seguire per una corretta prenotazione delle prestazioni ed eventuale indicazione delle modalità di preparazione per l'effettuazione della prestazione;

Le agende devono essere aperte su base annuale, ovvero deve essere disponibile un calendario attivo per almeno un anno da qualsiasi momento dell'anno. Le agende sono sotto la diretta responsabilità del direttore Sanitario di ciascuna struttura erogativa, i quali debbono garantire una vigilanza continua, in particolare in relazione all'utilizzo corretto trasparente ed appropriato. I medesimi sono tenuti a comunicare tempestivamente al CCAP le agende di prenotazione afferenti alla struttura di specifica competenza una volta che le stesse siano efficaci previa doverosa istruttoria e formalizzazione.

ART.9 L'AGENDA DI PRENOTAZIONE delle PRESTAZIONI A CARICO DEL SSN



L'agenda delle prenotazioni costituisce lo strumento di regolazione dell'accesso e di programmazione delle attività ambulatoriale a carico del SSN della struttura privata, nel rispetto della norma regionale.

L'unità elementare per la gestione dell'offerta è rappresentata dall'agenda di prenotazione che comprende:

➤ i dati di cosa sia possibile prenotare (e più in generale dell'offerta), e precisamente:

- le prestazioni che possono essere prenotate/erogate con indicazione delle possibili preparazioni per l'utente per l'erogazione della prestazione;
- la classificazione (es. tipologia, disciplina, branca specialistica) per il calcolo dell'offerta;
- i dati di chi eroga la prestazione e di quando viene erogata, e precisamente:
 - la struttura (equipe, medico, ecc.)
 - l'ubicazione dell'ambulatorio
 - gli orari di servizio
 - i periodi di apertura e chiusura
 - altri elementi necessari per la generazione del "calendario" delle disponibilità/offerte

L'agenda è dunque lo strumento operativo della struttura accreditata che si interfaccia con il sistema aziendale prenotazione.

La costruzione dell'agenda avviene definendo uno spazio temporale di erogazione. Poiché ogni prestazione è caratterizzata da un tempo predefinito di esecuzione (che ovviamente varia a seconda del tipo di prestazione), sarà possibile misurare l'offerta sanitaria in termini di quantità delle prestazioni prenotabili nell'agenda stessa in funzione del tempo di apertura del servizio disponibile per le attività a carico del SSN.

Le agende di prenotazione su supporto informatico conterranno obbligatoriamente l'iscrizione ai campi quali:

Nome cognome del paziente

Codice fiscale

Sesso

Data nascita

Numero telefonico del paziente

Classe di priorità

Nome prescrittore

Data di prescrizione della richiesta da parte del prescrittore

Data inserimento del paziente nella agenda di prenotazione

Data prevista per la prestazione (prima offerta disponibile)

Data di prenotazione accettata dal paziente

Codice prestazione

Tipo di accesso (**prima visita, controllo**, ecc...).

L'ASL si riserva la facoltà di iscrivere altri campi aggiuntivi sulle agende di prenotazione; ai fini del corretto monitoraggio, le richieste di prima visita debbono essere tenute adeguatamente separate dalla prenotazione di successivi controlli, ossia dalle prestazioni successive al primo accesso e programmate dallo specialista che ha già preso in carico il paziente (comprese le prestazioni di 2° e 3° livello rese a pazienti a cui è già stato fatto un inquadramento diagnostico che necessita di ulteriore approfondimento).

Precisato che l'ottimale ed integrale espletamento delle svariate attività e funzioni attribuite al CCAP presuppone la costante alimentazione ed implementazione delle necessarie informative e comunicazioni da parte del Referente Aziendale delle liste di attesa e Responsabile ALPI che restano obbligati a coinvolgere il CCAP nelle attività ed iniziative di comune interesse.



Considerato che a far data dal 1 luglio c.a. sarà attivo il processo di dematerializzazione delle ricette per le prescrizioni di prestazioni ambulatoriali, tutti i punti di prenotazione aziendali e convenzionati dovranno essere abilitati alla prenotazione per classe di priorità;

per le prestazioni con codice di priorità urgente "U", il programma aziendale è stato predisposto a prenotare con eventuale forzatura dell'ambulatorio; tale prenotazione deve, però, essere effettuata esclusivamente con l'accertamento della biffatura "U" sulla ricetta;

tutti gli ambulatori attivi nell'ASL compresi quelli dei privati accreditati sono autorizzati ad essere forzati per una prenotazione "U";

i direttori sanitari delle strutture pubbliche e private, che sono responsabili dell'organizzazione sanitaria, daranno disposizione attuative in merito all'applicazione della suddetta procedura;

se per la prestazione richiesta sono presenti delle disponibilità, esse vengono mostrate e si prevede la scelta tra quelle in elenco;

nel caso in cui in non ci sono posti disponibili "U" è possibile effettuare una forzatura;

in questo caso si apriranno degli slot in overbooking che si accoderanno alla lista di disponibilità di ogni ambulatorio che effettua quella prestazione.

Nel software, inoltre, per le prenotazioni "U", è prevista anche la registrazione del rifiuto della disponibilità da parte dell'assistito, quindi il nuovo flusso di lavoro prevede prima la registrazione dei dati dell'utente che richiede la prestazione e poi la ricerca della disponibilità, in tal modo se all'atto della prenotazione l'utente non accetta la disponibilità assegnata sarà possibile registrare il rifiuto.

Il software di prenotazione aziendale prevede anche che le strutture sanitarie possono riorganizzare le proprie agende con fasce di orari destinate a specifiche classi di priorità, cioè le disponibilità relative a tale fasce saranno accessibili solo per le prenotazioni relative ad impegnative riportanti quel determinato codice di priorità.

Nella lista di lavoro del giorno, sarà prevista l'indicazione, per ogni prenotato, della classe di priorità con cui è stata effettuata la prestazione, in modo da poter avere come ritorno di informazione il riscontro se è quella effettivamente posta dal medico sull'impegnativa.

ART.10 GESTIONE DELLE SOSPENSIONI TEMPORANEE DI EROGAZIONE

*"La sospensione delle attività di prenotazione delle prestazioni sanitarie è **assolutamente vietata**, salvo in **casi imprevedibili di assoluta impossibilità tecnica sopravvenuta** di erogazione del servizio"(L.R. 1/2006, art.8, comma 1)*

Ogni evento di sospensione temporanea di erogazione di prestazioni, convalidata dalla Direzione Sanitaria, deve essere evidenziata formalmente, con la massima tempestività indicando, obbligatoriamente:

- di quale prestazione è sospesa l'erogazione;
- la struttura erogatrice ove è intervenuta la sospensione;
- tempi certi per il ritorno alla normalità;
- le modalità di gestione delle sospensioni temporanee di erogazione e le iniziative sostitutive disposte per gestire le priorità di accesso.

Con la medesima tempestività va comunicato il ripristino delle attività di erogazione della prestazione sospesa, utile per la prenotazione delle prestazioni con priorità di accesso, ed il primo giorno utile per l'inserimento delle nuove prenotazioni delle prestazioni.

Resta a carico della struttura ove è intervenuta la sospensione temporanea dell'erogazione della prestazione l'obbligo di fornire la necessaria informativa agli assistiti già prenotati per i giorni nei quali l'attività è sospesa e la comunicazione ai medesimi assistiti della nuova data di erogazione della prestazione entro la settimana.

ART. 11 CICLICITÀ DELLE PRESTAZIONI

La gestione in un sistema di prenotazione centralizzato della programmazione delle prestazioni erogabili all'interno di un unico ciclo di trattamento presenta livelli di complessità elevata in quanto strumenti atti a garantire la completa programmazione di un ciclo distribuito su un arco temporale compatibile con il



piano di cura previsto dal medico, e conciliabile con le esigenze del servizio erogante, possono risultare troppo vincolanti per i singoli erogatori chiamati a fornire le prestazioni richieste.

Pertanto, le agende di ogni singolo punto di erogazione, dovranno definire anche le specifiche particolari modalità di funzionamento che ricomprendono anche la possibilità di prenotare esclusivamente il primo accesso al ciclo, garantendo la corretta schedulazione, rendicontazione, monitoraggio e lasciando l'organizzazione del resto delle sedute al servizio che riceve il paziente in trattamento

ART. 12 ACCESSO AI SERVIZI E GESTIONE DEL PROCESSO DI PRENOTAZIONE

Nella progettazione del CAP è importante realizzare un'offerta più ampia possibile di canali di accesso, al fine di garantire il più elevato livello praticabile di fruibilità per il cittadino. All'uopo sono implementate le seguenti modalità di fruizione:

Canali di accesso/fruizione del Sistema CCAP

I canali di accesso /fruizione del sistema CCAP consistono in:

- **telefono con numero dedicato:** struttura centrale a servizio di tutta la popolazione aziendale dotato di numero telefonico dedicato a cui si può rivolgere l'utente per parlare con un operatore di call center ed effettuare la prenotazione;
- **chioschi telefonici:** (da installarsi presso gli atri dei PP.OO. e Distretti sanitari) destinati a prenotazioni effettuate dall'utente dall'interno di una delle sedi Asl;
- **sportello presidiato:** situato in alcune strutture sanitarie aziendali; consiste in uno sportello aperto al pubblico sito presso una struttura erogatrice con operatore dedicato dipendente della medesima struttura
- **farma-cup:** prenotazioni effettuate presso le Farmacie territoriali, tramite postazioni integrate con il Sistema CAP;
- **parafarmacie**
- **strutture accreditate**

E', inoltre, prevista, a regime, l'attivazione di:

- postazioni integrate con il Sistema CAP in strutture convenzionate (Associazioni Mediche, Istituti accreditati, Associazioni di Volontariato, Comuni, ecc.)
- prenotazioni via WEB effettuate direttamente dall'utente.

ART.13 IL PROCESSO DI PRENOTAZIONE

13.1. L'accesso alle prestazioni ambulatoriali, erogabili nell'ambito del SSN, richiede una prescrizione sul ricettario regionale (ricetta rossa) eseguita da un medico abilitato all'utilizzo dei ricettari.

L'impegnativa resta valida sino alla erogazione della prestazione prenotata

Per la prenotazione via telefono l'utente deve comunicare correttamente all'operatore tutti i dati riportati in ricetta. L'utente avrà la possibilità di ritirare il foglio di prenotazione e le eventuali avvertenze presso gli sportelli presidiali pubblici e privati interessati.

13.2. L'assistito, al momento della richiesta di prenotazione, sarà informato su:

- libertà di scelta per le prenotazioni in regime istituzionale (Data di prenotazione - Ambito territoriale/ Struttura erogatrice tra quelle disponibili per la prestazione richiesta);
- possibilità di modificare o annullare la prenotazione con le relative procedure e modalità (almeno 48 ore prima della data mediante telefono, sportelli CUP, etc.);
- necessità dell'assistito di comunicare l'annullamento della prenotazione



- informazione che la comunicazione del numero progressivo di prenotazione corrisponde a “notifica della prenotazione” atteso che al numero attribuito è collegata la relativa specifica pagina dell’agenda di prenotazione che contiene tutti i dati previsti per la notifica;
- informativa sulla privacy e sul rilascio del consenso per il trattamento dei dati mediante CAP .

13.3. Qualunque sia la modalità, il processo standard di prenotazione si esplica attraverso le seguenti fasi:

- *inserimento delle prestazioni*, che ha per obiettivo la ricerca e la selezione delle prestazioni da prenotare;
- *identificazione dell’assistito*, che ha per obiettivo il riconoscimento dell’utente nell’anagrafe di riferimento o l’inserimento dello stesso, anche nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della Privacy;
- *prenotazione* delle prestazioni selezionate, che ha per obiettivo la ricerca delle disponibilità e delle strutture in grado di erogare tali prestazioni, nonché l’accettazione della prenotazione da parte dell’assistito.

Di seguito sono riportati in maggior dettaglio i contenuti delle singole fasi del processo standard di prenotazione e le principali specifiche funzionali con l’aggiunta dell’eventuale *disdetta dell’appuntamento* fissato.

13.4. Identificazione dell’assistito

Il CCAP assicura una corretta ed univoca identificazione dell’utente che richiede l’erogazione di prestazioni ambulatoriali attraverso l’uso dell’anagrafe centralizzata degli assistiti. L’inserimento del nome, cognome e codice fiscale porta all’individuazione di un unico utente.

13.5 Inserimento delle prestazioni

Per migliorare i tempi di erogazione del servizio l’operatore può effettuare ricerche con differenti modalità:

- per codice prestazione;
- per elementi descrittivi;
- altre modalità (es. per tipologia, branca, sinonimi, ecc).

Naturalmente nei casi in cui il processo di acquisizione delle informazioni contenute nella prescrizione è completamente automatizzato, non occorre effettuare la ricerca in quanto viene riconosciuto direttamente il codice della prestazione. Il software del CCAP dovrà, inoltre, consentire in sede di inserimento delle prestazioni da prenotare, opportuni controlli automatizzati, in grado di verificare l’eventuale già avvenuta prenotazione/erogazione delle medesime prestazioni. Ciò al fine di prevenire la prenotazione multipla di più prestazioni a fronte della stessa impegnativa. Occorre, inoltre, prevedere meccanismi di controllo che segnalino l’eventuale tentativo di effettuare più prenotazioni a fronte della medesima impegnativa.

13.6 Prenotazione

La prenotazione delle agende avviene secondo criteri di scorrimento temporale senza discontinuità, offrendo in prima istanza all’utente il primo posto libero estrapolato dall’intera offerta disponibile, nell’ambito territoriale di riferimento dell’assistito e, successivamente, le ulteriori disponibilità, qualora l’utente ne faccia richiesta.

Il software del CCAP, inoltre, dovrà consentire di tenere traccia della scelta operata dall’utente al fine di effettuare successive verifiche, anche attraverso un confronto con la prima offerta prospettata.

Il software CAP, infine, dovrà consentire di gestire la richiesta di prestazioni multiple – cioè prescritte sulla medesima ricetta o su più ricette ma presentate nello stesso momento - cercando la prima data utile in modo da effettuare le stesse contestualmente oppure altre date utili ad effettuare le prestazioni in tempi differiti, se l’utente ne manifesta l’esigenza.

ART. 14 GESTIONE DELLE DISDETTE



L'utente che non ha intenzione di presentarsi all'appuntamento fissato deve disdire la prenotazione in tempo utile (almeno 48 ore prima), al fine di permettere alla Struttura e all'Azienda di recuperare il posto e renderlo disponibile. E' fondamentale per la struttura accertarsi di eventuale disdetta.

CAPO III ASPETTI DI NATURA INFORMATIVO-SEMANTICA

ART. 15 CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE

Il corretto funzionamento del CAP si basa sulla possibilità di avere a disposizione degli archivi anagrafici che permettano una corretta programmazione dell'offerta sanitaria, in tutto l'ambito di pertinenza, per le varie tipologie di strutture e fattispecie di prestazioni erogabili. A tali fini, i principali archivi da implementare e gestire sono i seguenti:

- **catalogo generale delle prestazioni erogabili:** catalogo delle prestazioni che contiene, tra le altre informazioni, la denominazione delle prestazioni erogabili, la codifica, la branca di appartenenza, varie informazioni inerenti aspetti di carattere organizzativo (ad esempio: ciclicità della prestazione, numero massimo di sedute, note sulla prestazione), etc.
- **anagrafe delle strutture:** anagrafe delle strutture e della relativa articolazione organizzativa in termini di unità operative semplici e complesse. Contiene oltre ai dati anagrafici delle strutture e delle unità operative, informazioni inerenti il tipo di assistenza, le prestazioni erogabili, vari aspetti di tipo organizzativo, etc.
- **anagrafe dei medici prescrittori:** anagrafe dei soggetti che prescrivono le prestazioni oggetto di prenotazione. Contiene, oltre ai dati anagrafici ed ai pertinenti riferimenti organizzativi, informazioni in merito alla tipologia di assistenza prestata, etc.
- **anagrafe dei medici eroganti le prestazioni:** anagrafe dei soggetti eroganti le prestazioni (specialisti ambulatoriali, medici ospedalieri, ecc.). Contiene, oltre ai dati anagrafici ed ai relativi riferimenti organizzativi, informazioni in merito alla tipologia di specializzazione, alla tipologia di rapporto con il SSN, etc.
- **elenco delle avvertenze per la prenotabilità della prestazione:** elenco delle indicazioni che permettono all'operatore CAP di effettuare correttamente la prenotazione (es. esami propedeutici all'effettuazione della prestazione richiesta)
- **catalogo delle preparazioni dell'utente alle prestazioni:** contiene informazioni in merito a particolari modalità di preparazione da parte dell'utente, necessarie nel caso di specifiche prestazioni

Gli archivi anagrafici sono fondamentali sia per il corretto funzionamento del servizio di prenotazione sia per il corretto funzionamento del servizio di monitoraggio. Al fine di garantire il corretto funzionamento, nonché il monitoraggio ed il benchmarking interno dei servizi di prenotazione, è necessario che gli archivi anagrafici siano opportunamente uniformati affinché contengano informazioni omogenee, rappresentate con le medesime codifiche e classificazioni.

ART.16 INDICATORI DI PERFORMANCE DELL'OFFERTA SANITARIA

L'analisi statistica dei dati che si sviluppano ai diversi livelli organizzativi e funzionali del sistema di offerta di prestazioni sanitarie aziendali rappresenta un'attività fondamentale per la valutazione della efficacia ed efficienza del sistema ed il governo delle prenotazioni da parte del CAP.

Di seguito sono individuati gli indicatori fondamentali, con indicazione fra parentesi della struttura che detiene lo specifico dato:

- numero di punti di prenotazione/accettazione attivati all'interno delle strutture erogatrici ;
- numero di prenotazioni effettuate;



- statistiche di prenotazioni/prestazioni prenotate, dettagliate/sintetiche, raggruppate per struttura, unità erogante, punti di prenotazione, ecc.);
- variazioni dei volumi di offerta (Direttore Sanitario del Presidio Erogatore);

Accanto alle analisi di natura statistica, sono previste estrazioni di dati utili per supportare servizi come il collegamento outbound, così come per alimentare flussi informativi indirizzati ai diversi livelli organizzativi.

Art.17 NORME TRANSITORIE E FINALI

Il presente regolamento è adottato dal Commissario Straordinario con delibera e pubblicato all'Albo dell'Azienda.

Ogni utile modifica, che ogni operatore riterrà utile suggerire, potrà essere apporta con la stessa procedura prevista per la sua approvazione. Con l'entrata in vigore del presente cessa di avere efficacia tutto quanto determinato precedentemente.

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI, COMUNICAZIONI

Al cittadino è garantito il diritto di scelta dell'orario, della sede, del giorno di esecuzione della prestazione compatibilmente alle disponibilità presenti in agenda.

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 qualora decida di non presentarsi all'appuntamento ha altresì il dovere di darne comunicazione. 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.

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

Il presente regolamento, oltre che negli uffici e strutture coinvolte, dovrà essere reso disponibile:

- nella carta dei servizi
- nel sito web aziendale
- presso gli sportelli dell' URP
- presso tutti i punti di prenotazione

A cura della U.O. Cure Primarie e Liste di attesa sarà, altresì, comunicato ai Medici di Medicina Generale ed ai Pediatri di Libera Scelta, e sarà monitorato l'intero percorso.

A cura del Referente Aziendale FarmaCup e Parafarmacie sarà, altresì, comunicato a tutte le strutture

Ogni modifica sarà resa disponibile presso i punti su indicati.

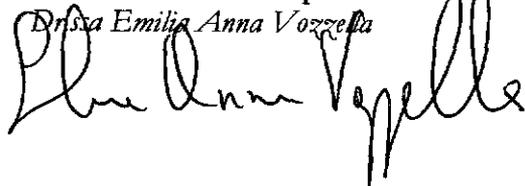
L'UO SIA garantirà il funzionamento e la manutenzione del Sistema Informatico Aziendale SANTEC.

L'Ufficio Centrale CCAP per le agende e modifiche delle stesse ha i seguenti recapiti:

tel. 0825- 877346; fax 0825-877469.

Stesura a cura del Responsabile CCAP

Drs.ssa Emilia Anna Vozzella



Codice struttura											
Ragione sociale struttura											
Indirizzo											
Numero telefonico											
Distretto di appartenenza											
Prestazione											
Giorno della settimana	Periodo		Orario		Settimane specifiche	Codice Ministeriale	Codice Catalogo Regionale	Descrizione	Durata prevista (min)	Limite erogazioni per seduta	Fascia Classe di priorità
	Dal	Al	Dalle	Alle							

Nota: Il riempimento delle colonne la cui intestazione è evidenziata in grigio è facoltativo. Consultare la scheda "Esempio" per una guida completa alla compilazione

Letta, approvata e sottoscritta, nel giorno, mese ed anno di cui sopra.

IL SUB COMMISSARIO SANITARIO

Dr. ssa Antonietta Siciliano

IL SEGRETARIO
Avv. Massimo Nigro

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

Dr. Mario Nicola Vittorio Ferrante

INVIO PER PROVVEDIMENTI DI CONTROLLO

Collegio Sindacale
n. 1082 del 04 MAG. 2016

Giunta Regionale della Campania
n. _____ del _____

Conferenza dei Sindaci
n. _____ del _____

*Il Responsabile Ufficio
Delibere e Determine
Dr. Carmine Iasevoli*

ESITO PROVVEDIMENTI DI CONTROLLO

Collegio Sindacale

Giunta Regionale della Campania

Conferenza dei Sindaci

*Il Responsabile Ufficio
Delibere e Determine
Dr. Carmine Iasevoli*

La presente deliberazione è diventata esecutiva :

per il decorso termine ai sensi dell'art.134, Commi 3 e 4, del D.L.vo 267/2000.

a seguito di provvedimento della Giunta Regionale della Campania:

n.del

*Il Responsabile Ufficio
Delibere e Determine
Dr. Carmine Iasevoli*

la presente è trasmessa ai destinatari indicati in delibera per la relativa esecuzione

Il Responsabile Ufficio