

Criteri di Formazione delle Liste di Attesa delle Prestazioni Ambulatoriali prenotate tramite CUP Settembre 2023

Scopo della Procedura

La procedura in vigore descrive la modalità di formazione delle Liste di Attesa — con incidenza sui relativi Tempi di Attesa — per le prestazioni ambulatoriali erogate dalle Unità Operative dell'ARNAS Civico previa prenotazione tramite Centro Unico di Prenotazione (CUP).

Introduzione

L'Azienda ARNAS Civico di Palermo, ha aderito al progetto CUP Regionale, scegliendo di utilizzare, a partire da Marzo 2011, il software "Cup Regione Sicilia" sviluppato da Sicilia e Servizi, sostituito da Novembre 2021 con software Dedalus Hero .

L'ARNAS Civico ha attivato sul CUP per le prestazioni erogate dal SSN tre possibili canali di prenotazione:

- Direttamente presso gli sportelli aziendali front office
- Via WEB:
 - Attraverso SovraCUP (<https://sovracup.regione.sicilia.it/home>) che consente con un semplice click ai cittadini di potere **prenotare un esame o una visita specialistica in Sicilia**, senza doversi spostare da casa o fare la fila negli uffici di Aziende sanitarie e ospedali.
 - Portale del Cittadino (<https://cittadino.arnascivico.it/ui/auth/login-spida>) utilizzando l'autenticazione SPID. La prenotazione on-line comporta la ricerca di disponibilità per le prestazioni erogate esclusivamente presso l'ARNAS Civico.

Per i minori di anni 18 sprovvisti di Spid , la prenotazione on line si puo' effettuare inviando la ricetta all'indirizzo email richieste.cup@arnascivico.it

Dal 01/07/2021 le prestazioni in ALPI vengono prenotate tramite CUP attraverso due canali:

- Direttamente presso gli sportelli aziendali Front office
- Casella di posta elettronica : intramoenia@arnascivico.it

Via WEB:

- Attraverso SovraCUP (<https://sovracup.regione.sicilia.it/home>) che consente con un semplice click ai cittadini di potere **prenotare un esame o una visita specialistica in Sicilia**, senza doversi spostare da casa o fare la fila negli uffici di Aziende sanitarie e ospedali.
- Portale del Cittadino (<https://cittadino.arnascivico.it/ui/auth/login-spид>) utilizzando l'autenticazione SPID. La prenotazione on-line comporta la ricerca di disponibilità per le prestazioni erogate esclusivamente presso l'ARNAS Civico.

La piattaforma informatica "Dedalus Hero" è un sistema multifunzione CUP — CASSE TICKET - RENDICONTAZIONE, attraverso il quale è possibile gestire la prenotazione, la registrazione, il pagamento, l'erogazione delle prestazioni e la produzione dei flussi C ed XML art. 50 per Sogei.

All'atto della prenotazione il software " Dedalus Hero " produce un promemoria contraddistinto da un numero progressivo unico di dodici cifre che distingue in maniera univoca paziente, ricetta, data di prenotazione, prestazione prenotata e tariffa da pagare, se dovuta .

Unitamente a questo viene fornito un codice IUV per effettuare il pagamento su piattaforma informatica **PagoPA**.

Il CUP effettua la prenotazione delle prestazioni ambulatoriali SSN di primo accesso alle strutture dell'ARNAS. La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali relative a visite di controllo ed approfondimenti diagnostici, avviene in atto direttamente presso gli ambulatori erogatori, che gestiscono tali agende prevalentemente su carta. Per alcune UU.OO dietro loro esplicita richiesta la gestione delle visite di controllo , avviene direttamente tramite Cup.

Prenotazione e inserimento in Lista. Criteri.

Per i servizi front office l'utente all'interno della sala di aspetto ritira dall'elimina code il ticket, vengono chiamati allo sportello sulla base dell'ordine di arrivo.

L'utente dopo essere entrato all'interno della sala di aspetto ritira dall' elimina-code il ticket specificatamente per:

- P (Prenotazioni),
- A (pagamento con Bancomat, Carte elettroniche),
- C (Contanti)
- L (libera professione – extra Lea)
- G (Gestanti ed invalidi)

Per motivi di sicurezza i pagamenti dei ticket sanitari presso gli Sportelli del CUP-Ticket del P.O. G. Di Cristina possono essere effettuati ESCLUSIVAMENTE con moneta elettronica (carta di credito, bancomat).

L'operatore di sportello, a seguito di una richiesta (ricetta SSN) da parte dell'utente, acquisisce tutti i dati necessari alla prenotazione, accertandosi della correttezza delle informazioni ricevute.

Porta a termine il processo di acquisizione prenotazione attraverso le seguenti fasi:

1. Identificazione univoca dell'assistito, attraverso la ricerca dello stesso sull'anagrafica presente a sistema e richiedendo la tessera sanitaria dell'utente. Qualora lo stesso non sia al momento in possesso della tessera sanitaria si procede comunque con la prenotazione sulla base dei dati rilevati a sistema e/ o acquisiti dall'utente. L'operatore di sportello richiede/controlla il recapito telefonico dell'utente, al fine di poterlo contattare in caso di eventuali comunicazioni di suo interesse;
2. inserimento sul software " Dedalus Hero " della/e prestazioni da prenotare, come descritto sulla prescrizione medica presentata dall'utente, ed in particolare facendo riferimento al **codice prestazione** , **alla tipologia d'accesso** (1° accesso o accesso successivo), **alla classe di priorità** indicata dal Medico Prescrittore, **al quesito diagnostico** tenuto che l'ARNAS eroga prestazioni di secondo livello. Le agende presenti sul software "Dedalus Hero" sono suddivise ed esclusive per classe di priorità , non comunicanti tra loro. Ciò significa che il software ricerca la disponibilità di una data per ciascuna classe di priorità , secondo l' offerta preventivamente concordata con la Unità Operativa , e per un lasso di tempo che :

- pari a 72 ore per le prestazioni in U (Urgenza)
- pari a 10 giorni per le prestazioni in B (Breve)
- pari a 60 giorni per le prestazioni in D (Differita)
- pari a 120 giorni per le prestazioni richieste in P (Programmabile) dal 01/01/2020

Il sistema dopo avere caricato i dati di cui sopra , ricerca la prima data utile disponibile per la prestazione selezionata.

L' operatore consegna il promemoria ove sono contenute la data , l'orario, il luogo dell'appuntamento prenotato, ed eventuali avvertenze quali: modalità di preparazione di un esame diagnostico, necessità di digiuno, esami da esibire ecc.

N.B. In assenza di disponibilità per la classe di priorità richiesta come da circolare assessoriale 8353 del 28 gennaio 2016, nel caso in cui non fosse disponibile soddisfare una richiesta per la mancanza di disponibilità nella classe riportata nella ricetta, potrà essere proposto l'inserimento nella classe successiva laddove i tempi soddisfino la priorità assegnata all'utente.

Se non vi è una disponibilità per la prestazione richiesta, tale situazione viene comunicata all'utente.

La modalità di prenotazione via mail segue gli stessi criteri descritti per la prenotazione allo sportello. gli operatori, a tale servizio dedicati, lavorano le e -mail pervenute secondo l'ordine cronologico di arrivo.

Prenotazione sulle disponibilità liberate dopo revoca

Qualora un utente ritenga di revocare una prenotazione, può farlo fino a tre giorni prima dell'appuntamento. La revoca può essere fatta:

- Allo sportello:

La prestazione resa libera dalla revoca viene messa immediatamente a disposizione degli utenti in attesa. Ciò comporta che, in maniera casuale, la prima richiesta di appuntamento per la stessa prestazione e con la stessa classe di priorità, che perviene allo sportello sulla base dell'ordine cronologico di arrivo, occupa il posto reso libero dalla revoca.

- Tramite mail, mediante invio del promemoria e oggetto della mail "revoca". Gli operatori all'inizio della giornata danno seguito a tutte le richieste di revoca e successivamente procedono a lavorare le richieste di prenotazione pervenute .
- I sanitari che espletano attività ALPI hanno a disposizione sull'applicativo Dedalus Hero una pagina informatica loro dedicata attraverso la quale possono visualizzare gli appuntamenti, ed effettuare eventuali prenotazioni e/o spostamenti di data di prenotazione .

Riferimenti:
PNGLA 2019/2021
Regolamento Aziendale Cup

U.O.S. Cup e Poliambulatori
Il Responsabile
Dott. Cascio Ingurgio Nicolò

