



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilevo Nazionale ad Alta Specializzazione
U.O.S. CUP e Poliambulatori
Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

Criteria di Formazione delle Liste di Attesa delle Prestazioni Ambulatoriali prenotate tramite CUP Febbraio 2024

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 .

CUP e Poliambulatorio

Il servizio CUP (Centro Unico Prenotazioni) si occupa di prenotare:

- i primi accessi per visite ambulatoriali ed esami diagnostici strumentali in regime di S.S.N. (Servizio Sanitario Nazionale);
- visite in attività di Libera Professione – Intramoenia.

Presso il CUP si effettuano anche i pagamenti relativi a:

- Ticket per le prestazioni ambulatoriali e gli esami specialistici;
- Copie cartelle cliniche, CD e documentazione rilasciata dall'Azienda;
- Capitolati;
- Attività Libero Professionale * (A.L.P.I.).

Il CUP è ubicato:

- P.O. Civico al piano terra del Pad. Amministrativo e della Direzione Aziendale;
- P.O. G. Di Cristina si trova all'interno della stessa struttura pediatrica, nei pressi dell'ingresso principale.

**Per attività libero professionale intramoenia s'intende l'attività esercitata fuori dell'impegno di servizio in regime ambulatoriale. Il cittadino che, in piena libertà di scelta, intende usufruire delle prestazioni in regime libero-professionale, è tenuto al pagamento delle tariffe stabilite, concordate a livello dell'Azienda e debitamente comunicate. Le modalità di erogazione delle attività libero-professionali sono stabilite da apposito regolamento dell'Azienda assunto in conformità alle Linee di indirizzo regionali di cui al D. A. n.337 del 7 Marzo 2014.*



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilevo Nazionale ad Alta Specializzazione
U.O.S. CUP e Poliambulatori
Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

CUP e Poliambulatorio P.O. CIVICO

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

- Front-office

Le PRENOTAZIONI si effettuano recandosi direttamente agli sportelli CUP del P.O. Civico **dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 sino alle ore 12:00** (gli utenti che hanno preso il numero per la prenotazione, entro le ore 12:00, saranno comunque gestiti).

Per prenotare una visita o un esame occorre presentare:

- la richiesta del Medico di Medicina Generale
- la tessera sanitaria regionale
- un documento di identità valido

- **Via WEB:**

- Attraverso **SovraCUP** (<https://sovracup.regione.sicilia.it/home>) che consente con un semplice click ai cittadini dotati di identità digitale SPID o CIE e ricetta dematerializzata 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-spid>) che consente la prenotazione di prestazioni sanitarie ai cittadini dotati di identità digitale SPID o CIE e ricetta dematerializzata. La prenotazione on-line comporta la ricerca di disponibilità per le prestazioni erogate esclusivamente presso l'ARNAS Civico.

E' possibile effettuare la prenotazione in regime di SSN e ALPI con identità digitale SPID o CIE e ricetta dematerializzata, per conto terzi, che consente di prenotare prestazioni per conto delle seguenti tipologie di persone: coniuge, parente/affine al 4° grado, esercente la responsabilità genitoriale, amministratore di sostegno, tutore, persona unita civilmente, persona convivente.



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione
U.O.S. CUP e Poliambulatori
Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

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)



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilevo Nazionale ad Alta Specializzazione
U.O.S. CUP e Poliambulatori
Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

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.

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.



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilevo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.S. CUP e Poliambulatori
Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

CUP e Poliambulatorio P.O. G. DI CRISTINA

Le Prenotazioni si effettuano secondo le seguenti modalità: front-office ed online:

Front-office

Le PRENOTAZIONI si effettuano recandosi direttamente agli sportelli CUP del P.O. G. Di Cristina **dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 sino alle ore 12:00** (gli utenti che hanno preso il numero per la prenotazione, entro le ore 12:00, saranno comunque gestiti).

Per prenotare una visita o un esame occorre presentare:

- la richiesta del Medico di Medicina Generale
- la tessera sanitaria regionale
- un documento di identità valido

Per i minori di anni 18 sprovvisti di Spid , **le prenotazioni in regime di SSN** si possono effettuare inviando la ricetta all'indirizzo email richieste.cup@arnascivico.it oppure e' possibile effettuare la prenotazione in regime di SSN e ALPI per conto terzi, che consente di prenotare prestazioni per conto delle seguenti tipologie di persone: coniuge , parente/affine al 4° grado, esercente la responsabilita' genitoriale , amministratore di sostegno , tutore , persona unita civilmente, persona convivente.

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).



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilevo Nazionale ad Alta Specializzazione
U.O.S. CUP e Poliambulatori
Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

Le prenotazioni in regime ALPI vengono prenotate tramite CUP attraverso tre 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 dotati di identità digitale SPID o CIE e ricetta dematerializzata 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>) che consente la prenotazione di prestazioni sanitarie ai cittadini dotati di identità digitale SPID o CIE e ricetta dematerializzata. La prenotazione on-line comporta la ricerca di disponibilità per le prestazioni erogate esclusivamente presso l'ARNAS Civico.

SolariQ, l'app per acquisire in anticipo il proprio numero virtuale

L'app è scaricabile sul cellulare, sia per sistema Android che iOS, e consente di acquisire in anticipo il proprio numero virtuale per poi eseguire le prestazioni: pagamento ticket e prenotazioni sia in regime di Servizio sanitario nazionale che in libera professione. L'app permette inoltre di visionare quante persone ci sono in coda e invia una notifica quando sta per scattare il proprio turno.



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilevo Nazionale ad Alta Specializzazione
U.O.S. CUP e Poliambulatori
Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

COME DISDIRE UNA PRENOTAZIONE

A volte può capitare che dopo avere prenotato, il paziente non possa presentarsi alla visita o all'esame. In questo caso è necessario disdire la prenotazione al **CUP almeno tre giorni lavorativi prima dell'appuntamento**, in modo da consentire a un altro paziente di accedere alle prestazioni.

Per disdire una prenotazione è necessaria la seguente documentazione:

- promemoria prenotazione
- valido documento d'identità dell'utente o del tutore nei casi previsti
- recarsi direttamente agli sportelli del CUP presso i Presidi Ospedalieri dell'ARNAS, negli orari previsti per il **"Servizio Prenotazione"**
- inviare all'indirizzo mail: richieste.cup@arnascivico.it la richiesta di disdetta, allegando copia del promemoria della prenotazione e precisando in oggetto alla mail **"DISDETTA PRENOTAZIONE"**

Nel caso in cui la disdetta non venisse presentata o venisse fatta successivamente l'utente è tenuto al pagamento dell'importo dovuto ai sensi della normativa vigente (art. 1 c. 280 della L. n. 266/2005 pubblicato sulla GURS n. 33 del 25.7.2008 parte I – All. C).

- on-line sul sito:
<https://sovracup.regione.sicilia.it/home> (Sovracup)
<https://cittadino.arnascivico.it/ui/auth/login-spid> (Portale del Cittadino)

Il paziente non deve disdire la prestazione sanitaria qualora abbia effettuato il pagamento, ma deve approcciarsi entro i tempi previsti (3 giorni lavorativi antecedenti l'appuntamento) presso U.R.P. dove potrà presentare istanza compilando l'apposito modulo scaricabile dal Sito dell'ARNAS.

PROCEDURA DI RIMBORSO DI TICKET

La richiesta di rimborso del pagamento è possibile esclusivamente qualora:

- il paziente abbia disdetto nei tempi previsti;
- la mancata erogazione della prestazione sia dovuta a causa imputabile all'Azienda e venga attestata dal reparto.

La modalità di rimborso avviene direttamente agli sportelli CUP qualora il pagamento sia avvenuto nella stessa giornata e con modalità contanti o POS.

In caso contrario o qualora la modalità di pagamento sia PagoPA l'utente potrà presentare istanza all'URP compilando l'apposito modulo scaricabile dal Sito dell'ARNAS.



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilevo Nazionale ad Alta Specializzazione
U.O.S. CUP e Poliambulatori
Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

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