REGIONE CALABRIA
GIUNTA REGIONALE

Estratto del processo verbale della seduta del 27/01/2010

OGGETTO: Adempimenti di cui al punto E21 del Piano di Rientro del servizio sanitario regionale della Calabria. DGR del 16 dicembre 2009, n. 845 Programma regionale e specifiche tecniche per la realizzazione della rete dei CUP – Modifica delibera n. 257 del 25 Marzo 2010 in seguito al parere n. 81-2010 del Ministero della Salute e del Ministero dell’Economia e delle Finanze

Alla trattazione dell’argomento in oggetto partecipano:

<table>
<thead>
<tr>
<th>GIUSEPPE COPELETTI</th>
<th>Presente</th>
<th>Assente</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. Agenore LOIRO - Presidente</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2. Domenico CERSOSIMO - Vice-Presidente</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3. Pietro ROMEO - AMATO</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4. Stefano GRECO - CAPUA</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5. Domenico GUAGLIARDI - ANTONIO STEFANO CAIROLI</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6. Luigi INCARNATO - GIUSEPPE CENTILF</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7. Mario MAIOLI - GIACOMO TIRVINI</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8. Domenico MAGGARIELLI - CARLIZI - FRANCESCO PULCHIANO</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9. Francesco SULLA - GIUSEPPE ANTONIO STILLIANI</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10. Michele TRIPOLI - DOMENICO TACCHINI</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>12. MICHELE ROCCHETTA</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Assiste il Segretario Consigliere da Nicola Durante

DIRIGENTE GENERALE
FRANCESCO ZOCALLI

{ Delibera N ______ del ______
Cap. ________ Bilancio ________

STANZIAMENTO
VARIAZIONI + O -
TOTALE
IMPEGNI ASSUNTI
DISPONIBILITÀ
IMPORTO PRESENTE IMPEGNO
IMPEGNO N. ______ DEL. ________

IL DIRETTORE DI RAGIONERIA
D.r.ssa Angela Nicolace
LA GIUNTA REGIONALE

PREMESSO che:
- ai sensi della medesima norma i Ministri della salute e dell’economia e delle finanze e la singola regione stipulano apposito accordo che individui gli interventi necessari per il perseguimento dell’equilibrio economico, nel rispetto dei livelli essenziali di assistenza e degli adempimenti di cui alla intesa prevista dal successivo comma 173;
- l’intesa Stato-Regioni rep. n. 2271 del 23/03/2005, in attuazione dell’art. 1 comma 173, della L 311/2004, pone in capo alla Regione:
  a) l’obbligo di garantire in sede di programmazione regionale, coerentemente con gli obiettivi sull’indebitamento netto delle amministrazioni pubbliche, l’equilibrio economico-finanziario del servizio sanitario regionale nel suo complesso, con riferimento alle proprie aziende sanitarie, aziende ospedaliere, aziende ospedaliere universitarie, ivi compresi i Policlinici universitari e gli Istituti di ricovero e cura a carattere scientifico, sia in sede di preventivo annuale, che di conto consuntivo, realizzando forme di verifica trimestrale della coerenza degli andamenti con gli obiettivi assegnati in sede di bilancio preventivo economico per l’anno di riferimento (art.6);
  b) la stipula con i Ministri della salute e dell’economia e delle finanze di un apposito accordo che individui gli interventi necessari per il perseguimento dell’equilibrio economico, nel rispetto dei livelli essenziali di assistenza (art.8) in relazione a quanto disposto dall’art. 1, comma 180, della L.311/2004;
- l’articolo 22, comma 4, del decreto-legge 1° luglio 2009 n. 78, convertito con modificazioni dalla legge 3 agosto 2009 n. 102, ha stabilito, attesa la straordinaria necessità ed urgenza di tutelare, ai sensi dell’articolo 120 della Costituzione, l’erogazione delle prestazioni sanitarie comprese nei Livelli Essenziali di Assistenza, e di assicurare il risanamento, il riequilibrio economico-finanziario e la riorganizzazione del sistema sanitario regionale della regione Calabria, anche sotto il profilo amministrativo e contabile, tenuto conto dei risultati delle verifiche del Comitato e del Tavolo, di cui agli articoli 9 e 12 dell’Intesa Stato-regioni del 23 marzo 2005, che la regione predisponga un Piano di rientro contenente misure di riorganizzazione e riqualificazione del Servizio sanitario regionale, da sottoscriversi con l’Accordo di cui all’articolo 1, comma 180, della legge 30 dicembre 2004, n. 311, e s.m.i.;
- il Piano di rientro è stato approvato con delibera di Giunta Regionale n. 845 del 16 dicembre 2009 ad integrazione e modifica del documento adottato in precedenza dalla medesima regione con delibere n. 585 del 10 settembre 2009 e n. 752 del 18 novembre 2009;
- che con D.G.R. n. 892 del 23/12/2009, integrata con D.G.R. n. 13 del 13/01/2010, è stato costituito l’Ufficio per il Piano di rientro;

PRESO ATTO che l’articolo 7, comma 5, dell’Accordo prevede che gli interventi individuati dal Piano e allegati all’Accordo “sono vincolanti, ai sensi dell’articolo 1, comma 796, lettera b) della legge n. 296/2006, per la regione Calabria e le determinazioni in esso previste comportano effetti di variazione dei provvedimenti normativi ed amministrativi già adottati dalla medesima regione Calabria in materia di programmazione sanitaria”;

- che l’articolo 2, comma 95, della legge n. 191/2009 (legge finanziaria 2010), prevede che “Gli interventi individuati dal piano di rientro sono vincolanti per la regione, che è obbligata a rimuovere i provvedimenti, anche legislativi, e a non adottarne di nuovi che siano di ostacolo alla piena attuazione del piano di rientro”;


VISTA la L. 23 dicembre 2009, n. 191 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2010);

DATO ATTO che, ai sensi dell’art. 3 del sopra citato Accordo in materia di esecuzione del Piano di Rientro, è prevista:

- la funzione di affiancamento della regione per l’attuazione dello stesso, che è svolta da parte del Ministero della Salute e del Ministero dell’economia e delle finanze, nell’ambito del Sistema nazionale di verifica e controllo sull’assistenza sanitaria di cui all’art. 1 comma 288 della 23/12/2005 n. 266;

- la trasmissione ai Ministeri competenti, ai fini dell’acquisizione di un preventivo parere, dei provvedimenti regionali di spesa e programmazione sanitaria e, comunque, di tutti i provvedimenti di impatto sul servizio sanitario regionale;

CONSIDERATO CHE il Piano di rientro di cui alla citata delibera n. 845/2009, al punto E21 relativo al programma regionale per la realizzazione della rete dei CUP ha individuato le seguenti priorità definendo i tempi di attuazione:

- Approvazione del programma di riorganizzazione della rete regionale dei Centri Unici di Prenotazione (CUP)

PRESO ATTO del parere n. 81-2010 con il quale il Ministero della Salute ed il Ministero dell’Economia e delle Finanze osservavano che i tempi di realizzazione dei progetti a regime (3 anni) sono troppo lunghi e necessitano di
una drastica riduzione (1 anno, 1 anno e mezzo) e chiedevano di avere dettagliata relazione degli stati di avanzamento del progetto con l’eventuale indicazione dei costi, dei risparmi attesi e dell’efficienza del servizio.

VISTA la L.R. n. 34 del 2002 e ritenuta la propria competenza;

VISTA l’Intesa sottoscritta tra Stato, Regioni e Province Autonome il 3 dicembre 2009, rep. N. 243/csr;

ACQUISITO il parere tecnico dell’Ufficio per il Piano di rientro costituito con delibera di Giunta Regionale del 16 Dicembre 2009, n. 845;

RITENUTO pertanto necessario adempiere a quanto previsto nel Piano di rientro;

SU PROPOSTA del Presidente della Giunta Regionale formulata alla stregua dell’istruttoria compiuta dal Settore competente che si è espresso sulla regolarità dell’atto;

A Voti Unanimi

DELIBERA

Per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

In ordine alle priorità individuate al punto E21 del Piano di rientro relativo al programma regionale e specifiche tecniche per la realizzazione della rete dei CUP.

- di approvare:

1) il programma di riorganizzazione della rete regionale dei Centri Unici di Prenotazione (CUP) allegato al presente atto e parte integrante dello stesso modificato così come richiesto dal parere n.81-2010 dei Ministeri della Salute e dell’Economia e delle Finanze;

- di ribadire l’obbligo ai Direttori Generali:

- di rispettare gli adempimenti previsti nel programma di riorganizzazione della rete regionale dei Centri Unici di Prenotazione entro i termini previsti dal cronogramma, ed in particolare di:

  - trasmettere al Dipartimento Tutela della Salute i tempi medi di attesa trimestralmente;
  - ampliare il servizio di prenotazione attraverso CUP a tutte le U.U.O.O. e servizi;
  - implementare il CUP a tutte le strutture di competenza attualmente sprovviste;
  - integrare i propri applicativi con le altre aziende operanti sul territorio di competenza

- di ribadire l’obbligo al Dipartimento Tutela della Salute:

- di acquisire le informazioni previste dal predetto programma;
- di trasmettere la presente deliberazione, ai sensi dell’art. 3 comma 1 dell’accordo del piano di rientro, ai Ministeri competenti ai fini dell’acquisizione di un preventivo parere;

- di trasmettere la presente deliberazione ai Direttori Generali di tutte le Aziende Sanitari ed Ospedaliere per i quali gli obblighi del presente atto integrano gli obiettivi già assegnati;

- di dare mandato alla competente struttura del Dipartimento tutela della salute e politiche sanitarie per l’esecuzione del presente provvedimento;

- di pubblicare la presente deliberazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Calabria.

IL SEGRETARIO

IL PRESIDENTE
Del che si è redatto processo verbale che viene sottoscritto come appresso:

Il Presidente: f.to LOIBERO - SCOPELLETTI
Il Segretario: f.to

Copia conforme per uso amministrativo

IL SEGREDO
Indice

Indice.............................................................................................................................................. 1
Oggetto........................................................................................................................................... 1
Referenti regionali del progetto ....................................................................................................... 1
Scopo............................................................................................................................................. 2
Il progetto “Rete CUP regionale” .................................................................................................... 2
Premessa..................................................................................................................................... 2
La situazione regionale................................................................................................................ 2
Azienda Ospedaliera di Cosenza....................................................................................................... 2
ASP di Cosenza............................................................................................................................... 3
ASP di Crotone................................................................................................................................. 4
Azienda Ospedaliera di Catanzaro................................................................................................... 5
Azienda Ospedaliera Mater Domini................................................................................................ 5
ASP di Vibo Valentia......................................................................................................................... 6
Azienda Ospedaliera di Reggio Calabria.......................................................................................... 6
ASP di Reggio Calabria..................................................................................................................... 7
ASP di Catanzaro............................................................................................................................. 7
ASL di Locri.................................................................................................................................... 7
Cronoprogramma ............................................................................................................................ 8
Obiettivi regionali ........................................................................................................................... 9
Breve termine .................................................................................................................................. 9
Medio termine ................................................................................................................................ 9
Lungo termine ................................................................................................................................ 10
Conclusioni................................................................................................................................... 10

Oggetto

Riorganizzazione rete regionale Centri Unici di Prenotazione (CUP).

Referenti regionali del progetto

Sono referenti per la regione Calabria del Progetto “Rete CUP regionale“:

- Dott.ssa Rosalba Barone
- Dott.ssa Rosanna Maida
- Ing. Aldo Mauro
Scopo

Il seguente progetto, partendo dall’analisi dettagliata dell’esistente, ha l’obiettivo di suggerire azioni con il fine di ottimizzare i centri unici di prenotazione (CUP) attivi sul territorio regionale, programmare una integrazione fra i diversi sistemi abbattendo così le liste d’attesa.

Il progetto “Rete CUP regionale”

Premessa

Verrà presentata la situazione di ogni realtà aziendale segnalando eventuali criticità e proponendo soluzioni tecniche mirate al superamento delle stesse, per poi ipotizzare un cronoprogramma regionale per la riorganizzazione dell’intera rete. Tutte le informazioni presentate sono state fornite dalle direzioni sanitarie di tutte le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere operanti sul territorio regionale e le proposte riorganizzative presentate sono state concordate e condivise con le stesse.

La situazione regionale

Attualmente i centri unici di prenotazione nelle diverse realtà aziendali sono gestiti in completa autonomia e senza alcuna integrazione sul territorio. Il seguente grafico riassume la situazione esistente in termini di presenza di un applicativo software nelle strutture per la gestione del CUP, mentre di seguito si presenta la situazione dettagliata per ogni realtà.

Azienda Ospedaliera di Cosenza

Il Centro Unico di Prenotazione (CUP) è attivo presso l’AO di Cosenza dal 2003, il software sviluppato dalla ditta SEAT non è di proprietà dell’Azienda ma è gestito direttamente dalla stessa attraverso personale di cooperativa. Sono attivi dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle
13.45 e dalle 14.45 alle 17.45 quattro sportelli di call center e due sportelli di front office. Il call center risponde ad un numero attivato e dedicato a tale funzione. Il sistema gestisce le agende e seppur gli operatori sono diversi utilizza le stesse anagrafiche dell’applicativo ticket con il quale risulta integrato. Il sistema attualmente funziona su rete aziendale intranet, ma è possibile una logica di rete internet. Il sistema gestisce l’intramoenia solo se erogata in strutture aziendali.

Punti di attenzione

Non tutte le U.U.O.O. risultano ad oggi avere gestite le agende dall’applicativo CUP, tipo la Radiologia, per cui è auspicabile che le Direzioni Generali si attivino a superare questa problematica attraverso l’ inserimento delle stesse nel sistema di gestione delle prenotazioni. Il presidio Ospedaliero di Rogliano ad oggi risulta spovvisto di un applicativo software per la gestione delle prenotazioni, per cui il sistema di proprietà dell’Azienda deve essere implementato anche presso questa struttura.

ASP di Cosenza

Il Centro Unico di Prenotazione (CUP) è attivo presso l’ASP di Cosenza dal 2002 in modo ad oggi disomogeneo. L’Azienda eredita, per via dell’accorpamento, diversi applicativi che non sono in grado di comunicare tra di loro. Lo stato dell’arte attuale però, con l’utilizzo di tre applicativi garantisce la gestione delle prenotazioni per 940 unità erogatrici. Le postazioni complessive sono: per il territorio della ex A.S. 3, 6 front office con 28 sportelli e 28 dipendenti aziendali, con orario di sportello 08:15 - 13:00 da lunedì a venerdì e 15:30 - 17:30 martedì e giovedì; ed 1 postazione telefonica, Call Center esterno con numero verde con orario 07:00 - 19:00 da lunedì a venerdì e 07:00 - 12:00 il sabato. Inoltre 2 postazioni front office e 6 sportelli a San Giovanni in Fiore con 8 dipendenti aziendali e medesimo orario di servizio di cui sopra e con lo stesso Call Center che gestisce la prenotazione telefonica. Nel 2009 sono state prenotate 140.673 impegnative per un totale di 170.815 prestazioni. Di queste n 23.329 impegnative, per un totale di 27259 prestazioni, sono state effettuate a mezzo call center. Inoltre, nello stesso periodo sono state effettuate ben 5.156 disdette di appuntamenti, consentendo l’immissione di nuovi appuntamenti e riducendo notevolmente il tasso di mortalità della prenotazione. Oltre alle prenotazioni il sistema gestisce anche l’accettazione delle prestazioni, che consente poi l’estrazione dei dati, per la successiva trasmissione dei flussi obbligatori verso il MEF. Pertanto il sistema nell’anno 2009 ha prodotto un volume pari a 201.070 impegnative registrate per un totale di 738.612 prestazioni. Il sistema gestisce le prenotazioni di tutte le strutture provvisoriamente accreditate. Il sistema gestisce l’attività libero professionale intra moenia, compresa l’esazione del corrispettivo economico. Infine, essendo l’applicativo utilizzato anche in versione WEB, la prenotazione può essere effettuata anche dalle strutture accreditate. Il sistema risulta essere integrato con l’applicativo ticket attraverso l’utilizzo dell’anagrafica unica regionale. Il sistema garantisce la prenotazione su circa 500 unità eroganti che abbracciano tutte le branche con esclusione delle sole prestazioni che, per particolare tipologia, non sono prenotabili. Il sistema è dotato di modulo reporting che consente l’elaborazione mensile dei tempi medi d’attesa, dell’erogato per singola unità erogante, dell’incasso quota partecipazione spesa sanitaria, prestazioni amministrative, attività libero professionale. Per il territorio della ex A.S. 2 sono presenti n. 2 postazione con cinque
sportelli front office con cinque dipendenti aziendali; cinque sportelli di esazione ticket con quattro dipendenti aziendali ed 1 dipendente a contratto. L'orario di servizio 08:00 -14:00 da lunedì a venerdì e 15:00 - 18:00 martedì e giovedì. Le procedure utilizzate sono integrate fra di loro con l'utilizzo della medesima anagrafica aziendale. Inoltre è presente 1 postazione per la prenotazione telefonica a mezzo Call center con due dipendenti a contratto ed orario di servizio come sopra. Il sistema gestisce l'attività libero professionale intra moenia, compresa l'esazione dell'importo. Le prenotazioni riguardano 120 unità eroganti. Nel 2009 sono state effettuate 53.767 prenotazioni. Per il territorio della ex A.S.4 di Cosenza sono presenti numero 14 postazioni con 45 sportelli di front office che seguono orario di servizio differenziato su 5 o 6 giorni a settimana a seconda della presenza di unità erogatrici di prestazioni al sabato, rimangono garantite però le fascie orarie mattutine e pomeridiane. In tali postazioni sono impegnati n. 26 operatori dipendenti aziendali e n. 20 operatori esterni e 5 postazioni web presso i comuni con personale dipendente degli stessi. Il sistema garantisce la prenotazione su circa 320 unità eroganti con esclusione di circa 7 branche specialistiche. Il sistema non gestisce le agende delle strutture accreditate e non è presente la prenotazione telefonica. Il sistema gestisce le procedure prenotazioni e ticket con l’utilizzo di un’ unica anagrafica. Rimangono fuori dalla gestione cup circa 7 branche specialistiche. Nell’anno 2009 sono state effettuate 175.728 prenotazioni per un totale di 302.546. Per ovviare al problema della non interfacciabilità degli attuali sistemi l’Azienda ha deciso di sfruttare un unico applicativo dei tre funzionanti estendendo lo stesso a tutto il territorio. Questa estensione attualmente in essere verrà ultimata entro luglio 2010. Il sistema è web based ed è stato recentemente ultimato con successo un progetto pilota per consentire ai medici di medicina generale, alle farmacie ed ai privati accreditati di prenotare direttamente sul sistema CUP

**Punti di attenzione**

Il sistema risulta perfettamente in linea con quella che è la programmazione regionale, per cui si sollecita soltanto l’estensione del servizio alle strutture attualmente sprovviste cioè Cosenza, Castrovillari e Paola, estensione già aggetto di una programmazione aziendale.

**ASP di Crotone**

Il Centro Unico di Prenotazione (CUP) è attivo presso l’ASP di Crotone da Giugno 2009, ed è stato acquistato dall’Azienda e sviluppato dalla ditta Data Processing. Attualmente il servizio di prenotazione è attivo e garantito nel presidio ospedaliero e su soli tre distretti attraverso otto postazioni di front office e nove dipendenti aziendali. Risultano essere stati attivati tre numeri telefonici dedicati anche se non è stato attivato alcun call center. Le prestazioni sono prenotabili dal Lunedì al sabato dalle 07.45 alle 12.30 e il Martedì e il Giovedì dalle 15.00 alle 18.00. L’applicativo CUP non risulta integrato con il ticket anche se nel breve periodo è prevista una integrazione delle anagrafiche. Il sistema attualmente lavora in intranet anche se è prevista una migrazione su web.

**Punti di attenzione**

Non tutte le U.U.O.O. risultano ad oggi avere gestite le agende dall’applicativo CUP, tipo la Radiologia, per cui è auspicabile che le Direzioni Generali si attivino a superare questa
problematica attraverso l’inserimento delle stesse nel sistema di gestione delle prenotazioni. Non essendo presente un call center si rende necessaria una migliore distribuzione sul territorio e un potenziamento nei distretti. Vista l’orografia del territorio calabrese e l’attiguità della provincia con l’AO Mater Domini, è stata avanzata la richiesta a seguito di una continua domanda dal territorio, di poter effettuare direttamente prenotazioni sul sistema CUP del Mater Domini. A tal proposito, raccolto il parere positivo della direzione Sanitaria dell’Azienda Ospedaliera Universitaria, si richiede l’attivazione di tutte le procedure necessarie a rispondere a questa richiesta attraverso l’attivazione di postazioni CUP sul territorio di Crotone, e attraverso la formazione del personale adibito alla gestione delle prenotazioni per conto dell’ASP di Crotone mediante periodi di stage presso l’AO Mater Domini.

Azienda Ospedaliera di Catanzaro

Il Centro Unico di Prenotazione (CUP) è attivo presso l’AO di Catanzaro e utilizza l’applicativo software Cat@Hospital fornito gratuitamente dalla provincia. Le prenotazioni sono effettuabili attraverso nove operatori dell’azienda operanti nelle postazioni di front office e attraverso le postazioni presenti presso i comuni della provincia. Le postazioni di front office operano dal Lunedì al Venerdì mattina e pomeriggio e il Sabato mattina. Il sistema è integrato con l’applicativo ticket ed è web based. Attualmente risultano prenotabili tutte le prestazioni erogabili dall’Azienda Ospedaliera. Il sistema gestisce tutte le agende, con uno storico annuo di circa 1.000.000 di prenotazioni prenotate.

Punti di attenzione

Non sono state riscontrate criticità, il sistema risulta in linea con la programmazione di riorganizzazione regionale.

Azienda Ospedaliera Mater Domini

Il Centro Unico di Prenotazione (CUP) è attivo presso l’AO Mater Domini e gestisce le prenotazioni per conto dell’Azienda e della Fondazione Tommaso Campanella. L’applicativo è di proprietà dell’Azienda ed è stato sviluppato dalla ditta Infosys. Attualmente risultano attivate quattro postazioni di front office gestite da quattro operatori dell’Azienda Ospedaliera e due unità in forza alla Fondazione. E’ stato attivato un numero verde per le prenotazioni gestito direttamente attraverso le postazioni sopra citate senza attivare alcun call center. Le postazioni risultano attive dal Lunedì al Giovedì mattina e pomeriggio e il Venerdì mattina. Il sistema risulta integrato con il ticket utilizzando la stessa anagrafica. Attualmente il sistema non funziona attraverso web anche se è possibile una sua migrazione.

Punti di attenzione

Non tutte le U.U.O.O. risultano ad oggi avere gestite le agende dall’applicativo CUP, tipo la Radiologia, per cui è auspicabile che le Direzioni Generali si attivino a superare questa problematica attraverso l’inserimento delle stesse nel sistema di gestione delle prenotazioni. E’ auspicabile che ci si attivi subito per far migrare il sistema su una piattaforma web anche per consentire al personale dell’ASP di Crotone e dell’ASP di Vibo Valentia di effettuare le prenotazioni direttamente sull’applicativo software.
ASP di Vibo Valentia


Punti di attenzione

Non tutte le U.U.O.O. risultano ad oggi avere gestite le agende dall’applicativo CUP, tipo la Radiologia, per cui è auspicabile che le Direzioni Generali si attivino a superare questa problematica attraverso l’inserimento delle stesse nel sistema di gestione delle prenotazioni. Vista l’orografia del territorio calabrese e l’attiguità della provincia con l’AO Mater Domini, è stata avanzata la richiesta a seguito di una continua domanda dal territorio, di poter effettuare direttamente prenotazioni sul sistema CUP del Mater Domini. A tal proposito, raccolto il parere positivo della direzione Sanitaria dell’Azienda Ospedaliera Universitaria, si richiede l’attivazione di tutte le procedure necessarie a rispondere a questa richiesta attraverso l’attivazione di postazioni CUP sul territorio di Vibo Valentia, e attraverso la formazione del personale adibito alla gestione delle prenotazioni per conto dell’ASP di Vibo Valentia mediante periodi di stage presso l’AO Mater Domini.

Azienda Ospedaliera di Reggio Calabria

Il Centro Unico di Prenotazione (CUP) attivo presso l’AO di Reggio Calabria da Novembre 2006 è stato affidato alla ditta Gesan. L’applicativo software non è di proprietà dell’azienda e la gara in essere risulta in scadenza e prorogata al 31 Marzo 2010 per permettere di espletare le nuove procedure di gara per l’affidamento unitamente al sistema CUP anche del sistema per la gestione del ticket. La ditta mette a disposizione un numero verde gratuito e due numeri aggiuntivi, uno a compartecipazione della spesa per telefonate da cellulari, ed uno a tariffazione urbana. I numeri sono attivi 55 ore per settimana (10 ore al giorno dal lunedì al venerdì e 5 ore il sabato). Il numero di operatori e’ sufficiente a garantire che tempi di attesa in linea, in orari non di punta, siano sempre inferiori ai 4-5 minuti. Al solo fine di evitare lunghe attese, quando il numero di telefonate in coda supera le venti unità, un messaggio registrato chiede all’utente di richiamare dopo le 14, orario in cui il traffico si riduce notevolmente. Il sistema è web based e gestisce le agende.

Punti di attenzione

Non tutte le U.U.O.O. risultano ad oggi avere gestite le agende dall’applicativo CUP, per cui è auspicabile che le Direzioni Generali si attivino a superare questa problematica attraverso l’inserimento delle stesse nel sistema di gestione delle prenotazioni.
ASP di Reggio Calabria

Il Centro Unico di Prenotazione (CUP) è attivo presso l’ASP di Reggio Calabria, il software non è di proprietà dell’azienda, e la gara scadrà nel 2014. L’applicativo software è stato sviluppato dalla ditta Golem. Il servizio copre in modo uniforme tutto il territorio dell’ASP attraverso cinquantasei sportelli e cento operatori aziendali. Il sistema è inoltre supportato da un servizio di call center esterno che opera dal Lunedì al Sabato dalle 08.00 alle 19.00. Il sistema è web based ed integrato con l’applicativo ticket. Il sistema gestisce tutte le agende permettendo in alcuni casi selezionati un accesso diretto alle prenotazioni tramite reparto (visite post operatorie programmate, controlli ecc.). Si è da poco conclusa con successo una fase sperimentale di prenotazione tramite alcune farmacie inserite nel progetto, per cui si stenderà la stessa procedura ampliata dal servizio pagamento ticket a tutte le farmacie operanti sul territorio dell’ASP.

Punti di attenzione

Non tutte le U.U.O.O. risultano ad oggi avere gestite le agende dall’applicativo CUP per scelta organizzativa aziendale, in quanto per queste specialità (Radiologia, Laboratorio Analisi) non esistono liste d’attesa particolari, per cui si è preferito un accesso diretto. Fermo restando che la prestazione erogata viene comunque registrata nella cassa ticket aziendale.

ASP di Catanzaro

Il Centro Unico di Prenotazione (CUP) è attivo presso l’ASP di Catanzaro attraverso due applicativi software. Il sistema Cat@hospital fornito a titolo gratuito dalla provincia di Catanzaro opera presso la ex AS7. L’ex azienda sanitaria operante nel territorio di Lamezia Terme invece eredita un software acquistato e funzionante prima dell’accorpamento. Il CUP è quindi gestito a livello aziendale attraverso tre postazioni di front office e di call center, attive dal Lunedì al sabato dalle 8.00 alle 13.00 e il Lunedì e il Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00 inoltre è presente un ufficio per la gestione delle agende. Il personale dedicato alla gestione del CUP si compone di sei unità oltre al Dirigente responsabile. E’ attivo un numero verde. Il sistema risulta essere integrato con il Ticket. E’ in corso una gestione delle prenotazioni on-line in via sperimentale. Il sistema gestisce inoltre la libera professione solo se erogatea in strutture aziendali.

Punti di attenzione

Non risulta alcuna integrazione con il sistema Cat@hospital che gestisce le prenotazioni presso la ex AS7, integrazione fondamentale per la funzionalità dell’intero sistema.

ASL di Locri

Attualmente la ASL di Locri risulta sprovvista di Centro Unico di Prenotazione (CUP).

Punti di attenzione

L’Azienda, oggetto di futuro accorpamento con l’ASP di Reggio Calabria, dovrà dotarsi dello stesso applicativo software in uso presso l’ASP.
Cronoprogramma

Il seguente schema riassume le azioni con la relativa tempistica da intraprendere presso tutte le realtà aziendali:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Azienda</th>
<th>Azione</th>
<th>Scadenza</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>AO Cosenza</td>
<td>• Rilevazione e consegna di un report su tempi medi di attesa</td>
<td>1° Aprile 2010</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Ampliamento del servizio a tutte le U.U.O.O.</td>
<td>Dicembre 2010</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Integrazione con il territorio</td>
<td>Giugno 2011</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ASP Cosenza</td>
<td>• Rilevazione e consegna di un report su tempi medi di attesa</td>
<td>1° Aprile 2010</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Ampliamento del servizio a tutti i presidi</td>
<td>Dicembre 2010</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Integrazione con Azienda Ospedaliera</td>
<td>Giugno 2011</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ASP Crotone</td>
<td>• Rilevazione e consegna di un report su tempi medi di attesa</td>
<td>1° Aprile 2010</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Ampliamento del servizio a tutte le U.U.O.O.</td>
<td>Dicembre 2010</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Potenziamento sul territorio</td>
<td>Dicembre 2010</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Integrazione ticket</td>
<td>Settembre 2010</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Formazione applicativo CUP AO MaterDomini</td>
<td>Settembre 2010</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>AO Catanzaro</td>
<td>• Rilevazione e consegna di un report su tempi medi di attesa</td>
<td>1° Aprile 2010</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Integrazione con il territorio</td>
<td>Giugno 2011</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>AO Mater Domini</td>
<td>• Rilevazione e consegna di un report su tempi medi di attesa</td>
<td>1° Aprile 2010</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Ampliamento del servizio a tutte le U.U.O.O.</td>
<td>Dicembre 2010</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Migrazione su web</td>
<td>Settembre 2010</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Collegamento ASP Crotone e Vibo Valentia</td>
<td>Settembre 2010</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Integrazione con il territorio</td>
<td>Giugno 2011</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Obiettivi regionali

**Breve termine**
Le criticità rilevate a livello aziendale sono facilmente risolvibili attraverso le soluzioni proposte in precedenza. A breve termine (entro Dicembre 2010) la regione si pone l’obiettivo di avere tutto il territorio regionale coperto da CUP, che tutte le prestazioni erogabili siano prenotabili attraverso CUP e che tutti gli applicativi migrino su piattaforma web.

**Medio termine**
L’abbattimento delle liste d’attesa sarà conseguente ad un processo mirato di integrazione, anche se si pensa che un primo risultato sia ottenibile attraverso le azioni indicate in precedenza. A medio termine (Giugno 2011) la regione si pone l’obiettivo di avere una effettiva integrazione a livello provinciale e attraverso un primo report di confronto tra i tempi medi di attesa rilevati trimestralmente mettere in atto tutte le azioni correttive mirate alla riduzione delle liste d’attesa regionali.
Lungo termine
Nel lungo periodo (18 mesi), attraverso step successivi, la regione si pone l’obiettivo di integrazione dei Centri Unici di Prenotazione (CUP), permettendo agli utenti regionali, attraverso un solo accesso a qualunque CUP aziendale di avere chiari i tempi di attesa per l’erogazione della prestazione in qualunque azienda operante sul territorio regionale o per conto del servizio sanitario regionale.

Conclusioni
L’accesso alle cure attraverso il Centro Unico di Prenotazione è il mezzo attraverso il quale il cittadino esprime al sistema i suoi bisogni. In un sistema sanitario che miri a soddisfare i livelli essenziali di assistenza non si può prescindere dal far funzionare il CUP. Per raggiungere l’obiettivo di abbattere i tempi di attesa regionali, è necessario integrare i sistemi già funzionanti in ogni realtà per step che gradualmente, secondo le priorità stabilite attraverso incontri con le direzioni sanitarie, porteranno la regione ad avere un cup regionale virtuale. La virtualità dell’applicativo è conseguente al fatto che dato lo stato dell’arte, sia utopico pensare di stravolgere tutte le realtà attualmente funzionanti attraverso l’adozione di un nuovo applicativo software.