



ISTITUTO PER LO STUDIO
E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA

Procedura

Codice Aziendale
AP004

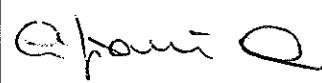
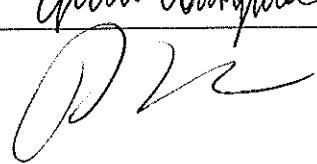
Prenotazione e Accettazione prestazioni specialistiche ambulatoriali

Pag. 1 di 10

COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE

**Edizione 2
Revisione 0**

Gruppo di redazione: Guido Castiglione, Antonella Cipriani, Nicoletta Susini, Simona Benedetti, Marco Caldini.

| | NOME | FUNZIONE | DATA | FIRMA |
|--------------|--------------------|--|------------|---|
| REDAZIONE | Antonella Cipriani | Resp. Coordinamento Assistenziale e di Prevenzione | 9/04/2014 |  |
| VERIFICA | Guido Castiglione | Referente per la Qualità e l'Accreditamento | 10/04/2014 |  |
| APPROVAZIONE | Riccardo Poli | Direttore Sanitario | 20/05/14 |  |



| | | |
|--|---|-----------------------------------|
| | Procedura | Codice Aziendale AP004 |
| | Prenotazione e Accettazione prestazioni specialistiche ambulatoriali | Pag. 2 di 10 |
| | COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE | Edizione 2 Revisione 0 |

INDICE

| | |
|--------------------------------------|--------|
| 1. SCOPO | pag. 3 |
| 2. CAMPO DI APPLICAZIONE..... | pag. 3 |
| 3. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI..... | pag. 3 |
| 4. RESPONSABILITÀ..... | pag. 5 |
| 5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ..... | pag. 6 |
| 6. RIFERIMENTI..... | pag. 8 |
| 7. ALLEGATI..... | pag. 8 |

DISTRIBUZIONE

La presente procedura viene distribuita alle seguenti Strutture o Centri di Responsabilità

| | | Si/No |
|--|---|-------|
| Direzione Generale | | SI |
| Direzione Sanitaria | | SI |
| Coordinamento Assistenziale e di Prevenzione | | SI |
| Coordinamento Tecnico-sanitario | | SI |
| Coordinamento Statistico | | |
| S.S. Contabilità e Controllo di Gestione | | SI |
| S.S. Formazione, Attività Editoriali e Comunicazione | | SI |
| S.S. Centro Riabilitazione Oncologica | | SI |
| STRUTTURE COMPLESSE | STRUTTURE SEMPLICI COLLEGATE | |
| Laboratorio di Prevenzione Oncologica SI | Diagnostica HPV e Oncologia Molecolare | SI |
| | Citologia | SI |
| Senologia | | SI |
| Prevenzione Secondaria - Screening SI | Mammografia Screening | SI |
| | CRR Prevenzione Oncologica | |
| Epidemiologia Clinico-Descrittiva e Registri | Infrastruttura Registri | |
| | Valutazione Screening | |
| Epidemiologia Molecolare Nutrizionale | | |
| Biostatistica Applicata | Epidemiologia Ambientale ed Occupazionale | |
| Gestione Coordinamento Processi e Integrazione Aree Amministrativa e Tecnico-scientifica e Supporto Amministrativo ITT | | SI |



| ISP ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA | Procedura Prenotazione e Accettazione prestazioni specialistiche ambulatoriali | Codice Aziendale AP004 |
|--|--|---|
| | COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE | Pag. 3 di 10 Edizione 2 Revisione 0 |

PREMESSA

Al cittadino che entra in contatto con le strutture sanitarie per diagnosi, cure, prestazioni mediche, operazioni amministrative deve essere garantita la più assoluta riservatezza e il più ampio rispetto dei suoi diritti fondamentali e della sua dignità.

Le misure da rispettare

↓ Tutela della dignità:

In modo particolare, riguardo a fasce deboli (disabili, minori, anziani), ma anche a pazienti sottoposti a trattamenti medici invasivi o per i quali è doverosa una particolare attenzione.

↓ Riservatezza nei colloqui:

Il personale sanitario deve evitare che le informazioni sulla salute dell'interessato possano essere conosciute da terzi in situazioni di promiscuità (es. locali per più prestazioni, sportelli).

↓ Distanze di cortesia:

Ospedali e aziende sanitarie devono predisporre distanze di cortesia per operazioni amministrative allo sportello (prenotazioni) o al momento dell'acquisizione di informazioni sullo stato di salute, sensibilizzando anche gli utenti con cartelli, segnali ed inviti.

↓ Chiamate in sala d'attesa:

I pazienti, in attesa di una prestazione o di documentazione (es. analisi cliniche), non devono essere chiamati per nome.

1. SCOPO

Il presente documento è finalizzato a:

- a) esplicitare e rendere note a tutti gli operatori addetti alle funzioni di cui alla presente procedura , le modalità di accettazione e prenotazione degli esami;
- b) uniformare i comportamenti del personale addetto a tali attività;
- c) uniformare le modalità di accesso alle prestazioni;
- d) rendere noto l'andamento dei tempi di attesa;
- e) garantire il rispetto dei diritti di tutela del cittadini/utente.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tale procedura si applica alle attività del personale di front office addetto alla prenotazione e accettazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali presso i presidi dell'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica.

3. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

Sistema CUP (Centro Unificato di Prenotazione) – E' un particolare sistema telematico, di pertinenza della ASF, in grado di organizzare il sistema degli accessi, delle prenotazioni e della gestione delle unità eroganti, che stabilisce un collegamento generale con tutte le unità di produzione sanitaria, pubblica, privata accreditata e in libera professione, presenti sul territorio e che realizza il governo del rapporto domanda – offerta di prestazioni sanitarie, con particolare riferimento alla programmazione delle risorse disponibili ed alla gestione delle liste di attesa.

Agenda – E' lo strumento operativo del CUP . L'offerta sanitaria, in termini di prestazioni specialistiche, diagnostiche e di laboratorio, si realizza quindi esclusivamente tramite la costruzione di



| | Procedura | Codice Aziendale AP004 |
|---|--|----------------------------------|
| Prenotazione e Accettazione prestazioni specialistiche ambulatoriali | | Pag. 4 di 10 |
| | COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE | Edizione 2 Revisione 0 |

agende di erogazione certe e accessibili, il che significa che la struttura erogante, ultimata la fase di programmazione della propria attività, la rende pubblica e ne delega la gestione operativa ad altri.

ASF - Azienda Sanitaria Firenze

AMBU – Software per prenotazione esami con dati anagrafici dell’utente; contiene tutti i codici relativi alle prestazioni effettuate all’interno di ISPO.

CED – Centro Elaborazione Dati.

ACCE – Software per inserimento dati anagrafici e gestione accettazione ricette.

MMG – Medico di Medicina Generale

Punto di accesso – Si intende il luogo fisico o virtuale a cui l’utente si può rivolgere per poter effettuare la prenotazione della o delle prestazioni di cui necessita.

Data di contatto – E’ la data in cui l’utente attiva il sistema di prenotazione richiedendo la fruizione di una prestazione; l’attivazione deve concludersi con la prenotazione di una o più prestazioni.

Data prenotabile (o 1^a disponibilità) – E’ la prima data che il sistema di prenotazione rende disponibile, nell’ambito territoriale previsto. Si fa riferimento alla prima data che viene messa a disposizione dal sistema per la erogazione della prestazione.

Data prenotata – E’ la data che, all’atto del contatto, viene indicata dal punto di prenotazione come la data in cui l’utente deve presentarsi presso la struttura di erogazione per fruire della specifica prestazione.

Data di erogazione – E’ la data in cui l’utente fruisce effettivamente della specifica prestazione. Può non coincidere con la data prenotata.

Prestazioni di primo accesso e prestazioni di secondo accesso –

Si intende per prestazione di primo accesso o di primo contatto quella prestazione che:

- a) innesca la presa in carico dell’assistito rispetto ad un determinato bisogno assistenziale;
- b) di norma viene richiesta da un prescrittore esterno (tipicamente medico di medicina generale, pediatra di libera scelta, ecc.);
- c) la relativa prenotazione viene effettuata da punti di prenotazione che appartengono alla prima linea dei prenotatori, cioè a punti di prenotazione non necessariamente presidiati da personale sanitario qualificato;
- d) può concludersi con la soddisfazione del quesito diagnostico mediante la refertazione, ma può attivare anche ulteriori prestazioni che si rendono necessarie per soddisfare il bisogno dell’assistito.

Si intende per prestazione di secondo accesso o di contatto successivo al primo quella prestazione che:

- a) viene richiesta dal sanitario che ha preso in carico l’utente con la prestazione di primo livello;
- b) deve essere prenotata direttamente dal sanitario che ha preso in carico l’utente con la prestazione di primo livello;
- c) è necessaria per rispondere al quesito diagnostico originario;
- d) rientra in un ciclo di prestazioni espressamente connesse tra loro;
- e) costituisce un controllo a tempo determinato in base a protocolli specifici o a tempo indeterminato in base alla valutazione dello specialista.

Prestazioni ad accesso diretto – In senso stretto si intendono quelle prestazioni che in base alla normativa vigente consentono all’utente di accedere alle prestazioni erogate dal SSN, senza la prescrizione medica (ricetta).



| | | |
|--|---|-----------------------------------|
| | Procedura | Codice Aziendale AP004 |
| | Prenotazione e Accettazione prestazioni specialistiche ambulatoriali | Pag. 5 di 10 |
| | COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE | Edizione 2 Revisione 0 |

Prestazioni urgenti/Priorità – Si definiscono urgenti quelle prestazioni la cui prescrizione è caratterizzata dalla dicitura “urgente” e che la ASF ha l’obbligo di erogare entro 72 ore a partire dalla data di contatto.

Tempo di attesa effettivo – Il tempo di attesa effettivo è inteso come il tempo intercorrente tra la *data di contatto* e la *data prenotata*.

Per le prestazioni che non prevedono prenotazione, il tempo di attesa si intende uguale a zero.

Struttura di erogazione – È la struttura fisica ove avviene la erogazione della prestazione.

Nomenclatore tariffario regionale - È l’atto formale nel quale sono indicate le singole prestazioni specialistiche, di diagnostica strumentale e di laboratorio erogabili dal servizio sanitario regionale in regime ambulatoriale.

4. RESPONSABILITÀ

| Figura che svolge l'attività | <i>Operatore del servizio di prenotazione /accettazione c/o ISPO</i> | <i>Operatore del servizio CUP.</i> | <i>Utente</i> | <i>Personale sanitario</i> |
|---|--|--|---------------|--------------------------------|
| Descrizione delle Attività | | | | |
| Prenotazione telefonica o in presenza dell’utente | R | | C | |
| Prenotazione telefonica | | R | C | |
| Accettazione | R | | C | |
| Rilascio promemoria sui dati della prenotazione | R | | C | |
| Registrazione prenotazione sul programma AMBU nella relativa disciplina | R | | C | |
| Accoglienza dell’utenza | R | | | |
| Verifica presenza di impegnativa del MMG correttamente compilata (dati anagrafici, codice esenzione, quesito diagnostico...) in caso di non accesso diretto | R | | C | |
| Verifica anagrafica | R | | | |
| Controllo della presenza del nominativo nell’agenda giornaliera degli esami da effettuare | R | | | |
| Inserimento dati (nel caso sia la prima volta che l’utente si rivolge al servizio) | R | | C | |



| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Inserimento prestazione da effettuare | R | | | |
| Stampa etichette con dati identificativi dell'utente | R | | | |
| Consegna codice alfanumerico di chiamata | R | | C | |
| Consegna modulo consenso informato | R | | C | |
| Verifica pagamento ticket (se dovuto) | R | | C | |
| Comunicazione rinuncia prestazione | | | R | |
| Cancellazione della prestazione dal programma AMBU | R | | C | |
| Cancellazione della prestazione dal programma CUP | | R | C | |
| Chiamata tramite display all'interno dell'ambulatorio | | | | R |
| Verifica prestazione effettuata ed eventuale compilazione e inserimento di richiesta per ulteriore prestazione (es. esame istologico) | C | | | R |
| Riconsegna delle richieste con eventuale ricevuta ticket all'accettazione | C | | | R |

R = Responsabile C = Coinvolto

5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

5.1 La prenotazione

Il servizio di prenotazione ed accettazione per ISPO è effettuato da una ditta esterna in appalto, che con proprio personale provvede allo svolgimento di tutte le attività di front e back office.

Tale personale è dedicato inoltre ad attività di portineria, di accoglienza dell'utenza esterna e all'effettuazione delle prenotazioni/cancellazioni per il servizio di Riabilitazione Oncologica ubicato nel presidio di Villa delle Rose.

Le attività diagnostiche di ISPO sono per persone sintomatiche e asintomatiche; quelle asintomatiche sono per lo più legate ai tre screening più importanti: mammella, cervice uterina e colon retto.

Screening

L'utenza, per questi esami, ha accesso diretto, cioè non deve esibire impegnativa del curante. Infatti queste prestazioni vengono effettuate su invito spedito per posta dal personale del servizio appaltato. Su tale invito sono già indicati giorno, ora e luogo dove verrà effettuata l'indagine diagnostica (per gli screening della mammella e cervice uterina).



Prenotazione e Accettazione
prestazioni specialistiche
ambulatoriali

Pag. 7 di 10

COORDINAMENTO
ASSISTENZIALE E DI
PREVENZIONE

Edizione 2
Revisione 0

Per quanto riguarda il programma del colon retto nell'invito è indicato di ritirare il materiale per eseguire il test della ricerca del sangue occulto fecale e le modalità di prelevamento e riconsegna del campione.

Per tutto quello che concerne gli screening è stato istituito un Call Center di primo livello (il numero di telefono è riportato sulle lettere di invito), che si occupa dello spostamento di appuntamenti prefissati e di fornire all'utenza le informazioni inerenti il percorso degli stessi.

Altro iter seguono invece le prenotazioni per gli esami di approfondimento o di secondo livello (screening mammella, cervice e colon retto), che vengono effettuati dal personale infermieristico afferente al servizio, telefonicamente e registrati sui relativi programmi.

Prestazioni specialistiche ambulatoriali

La richiesta di prenotazione di una prestazione specialistica ambulatoriale può avvenire secondo due modalità di accesso:

- a) presso gli sportelli del CUP
- b) telefonicamente (nelle fasce orarie previste).

Per quanto riguarda il CUP, vengono aperte agende a scorrimento relative alle prestazioni che vengono effettuate presso ISPO, la cui prenotazione viene effettuata dal CUP stesso. Nelle agende è presente l'indicazione del tipo di prestazione richiesta, la disponibilità dei posti e degli orari.

Riassumendo le prenotazioni si effettuano:

- **Visite Gastroenterologiche:** *prenotazione attraverso CUP*
- **Visite Dermatologiche:** *prenotazione attraverso CUP*
- **Ecografie ginecologiche** (solo per donne ad alto rischio o operate al seno): *prenotazione attraverso AMBU a seguito di approfondimenti effettuati presso il nostro Istituto*
- **Visite ginecologiche** (donne operate al seno): *prenotazione attraverso CUP*
- **Libera Professione Intramuraria:** *prenotazione attraverso CUP libera professione*
- **Chirurgia Dermatologica:** *prenotazione attraverso AMBU; contestualmente alla visita viene prenotato l'eventuale intervento chirurgico, (che si svolge in anestesia locale).*
- **Riabilitazione Oncologica:** *prenotazione attraverso AMBU di persona o con chiamata telefonica al centralino ISPO.*
- **Ricerca HPV oncogeni (HC2):** *prenotazione attraverso AMBU telefonicamente al centralino ISPO*
- **Ricerca e Genotipizzazione HPV ad alto e basso rischio:** *prenotazione attraverso AMBU telefonicamente al centralino ISPO*

Le prenotazioni che avvengono attraverso il centralino ISPO sono effettuate in fasce orarie diverse secondo la tipologia di prestazione richiesta. Le fasce orarie sono indicate nella segreteria telefonica e nella Carta dei Servizi dell'Istituto, disponibile per la consultazione, nelle sale di attesa.

5.1.2 Registrazione della prenotazione

Gli appuntamenti che prevedono la prenotazione direttamente dal personale addetto vengono registrati in un software: AMBU; l'accesso al programma prevede l'autorizzazione della Direzione e

**Prenotazione e Accettazione
prestazioni specialistiche
ambulatoriali****Pag. 8 di 10****COORDINAMENTO
ASSISTENZIALE E DI
PREVENZIONE****Edizione 2
Revisione 0**

l'attribuzione agli operatori da parte del CED di codice e password, che verrà richiesta ogni volta che l'operatore accederà al programma.

In seguito all'apertura del programma relativo all'ambulatorio richiesto, all'utente viene offerto il primo posto disponibile.

Ogni ambulatorio di AMBU ha un suo codice che identifica un'attività legata alla disciplina corrispondente.

Tale programma permette di visualizzare la prenotazione, la data di contatto e l'operatore che ha effettuato la prenotazione.

Se quest'ultima viene effettuata in presenza, viene rilasciato all'utente un promemoria su quanto stabilito con l'operatore.

5.2 L'accettazione

L'utente che deve usufruire di una prestazione si presenta all'accettazione, munito di tessera sanitaria; a seconda del tipo di prestazione, l'accettazione prevede attività diverse:

- Per quanto riguarda lo screening l'operatore provvede alla verifica dell'anagrafica ed al controllo del nominativo sull'agenda; procede poi alla stampa delle etichette ed alla consegna del modulo di consenso informato, laddove la procedura lo richieda. La persona viene poi invitata a recarsi in sala d'attesa dove verrà chiamata tramite un codice alfanumerico attraverso un display.
- Nel caso in cui la prestazione sia effettuata a seguito di impegnativa del curante l'operatore addetto all'accettazione deve verificare la correttezza della compilazione della richiesta; in particolare deve osservare che siano presenti:
 - a) Nome , Cognome, indirizzo, codice fiscale
 - b) Segnalazione eventuale esenzione, con il relativo codice
 - c) Prestazione richiesta
 - d) Quesito diagnostico
 - e) Data di compilazione della richiesta

La richiesta medica viene consegnata al personale dell'accettazione e inserita nella procedura ACCE, predisposta dal Servizio Informatico; in seguito l'operatore procede al rilascio dell'identificativo alfanumerico, stampa delle etichette adesive (contenenti dati anagrafici essenziali dell'utente ed il numero di cartella nell'archivio del ISPO).

All'utente soggetto a pagamento del ticket viene comunicato l'importo da corrispondere, da pagare secondo la nuova normativa tramite bancomat o punto riscossione ticket, prima della fruizione della prestazione, come previsto dalla DGRT n. 39/2013. Il pagamento attraverso bollettino postale deve essere utilizzato solo nei casi di emergenza.

La persona viene quindi indirizzato alla sala di attesa;

Per le sole prestazioni di Riabilitazione Oncologica, l'operatore, al primo accesso dell'utente, provvede, alla consegna di un questionario utile per la valutazione complessiva dello stato psico-fisico della persona.



| | | |
|--|---|-----------------------------------|
| | Procedura | Codice Aziendale AP004 |
| | Prenotazione e Accettazione prestazioni specialistiche ambulatoriali | Pag. 9 di 10 |
| | COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE | Edizione 2 Revisione 0 |

6. RIFERIMENTI

- Dlgs n.196/2003 – Codice Privacy
- Carta dei Servizi ISPO (Documento Aziendale A0004)
- Piano Sanitario Regionale 2008-2010 - Valori, principi e obiettivi generali
- Nomenclatore Tariffario Regionale delle Prestazioni Specialistiche ambulatoriali.
- Del. ISPO n. 53 del 24/03/2014 – Aggiornamento Tariffario Aziendale di Libera Professione

7. ALLEGATI

- 7.1 Allegato1 Modulo promemoria prenotazione



ISTITUTO PER LO STUDIO
E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA

| Procedura | Codice Aziendale AP004 |
|---|---------------------------|
| Prenotazione e Accettazione prestazioni specialistiche ambulatoriali | Pag. 10 di 10 |
| COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE | Edizione 2 Revisione 0 |

Allegato 1

PRENOTAZIONE

Appuntamento per l'Ambulatorio di

Data _____ Orario _____

Presso: ISPO – Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica
Via Cosimo il Vecchio 2 – 50139 Firenze

Tel. 055.3269771

Fax 055.32697800

Portare obbligatoriamente:

- Richiesta Medica
- Esenzione

*In caso di rinuncia o spostamento si prega di telefonare
al numero: 055.3269771*

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 14,00 alle ore 19,00