

ASL Toscana Centro

Vademecum per operatori addetti alla prenotazione sul corretto comportamento per la presa in carico dei cittadini che nel momento della prenotazione non riescono ad avere la risposta al bisogno desiderato

Tra le attività di maggior rilievo in relazione alla corretta presa in carico di una richiesta di prestazione, vi sono quelle effettuate dal personale addetto alla prenotazione. Il ruolo svolto da questi operatori è essenziale sul piano organizzativo per l'azienda sanitaria dovendo agevolare il rapporto tra cittadino e l'azienda sanitaria. L'obiettivo è quello di omogeneizzare, in tutto il territorio toscano, i comportamenti da tenere di fronte ai casi di più difficile gestione, sia con riferimento all'interpretazione del bisogno di salute espresso attraverso la prescrizione medica, ma anche in relazione alla gestione diretta di difficoltà nella prenotazione. Il seguente vademecum declinato per punti, ha come finalità quella di fornire indicazioni chiare sulle modalità da mettere in atto al fine di gestire le criticità sopradette.

- In caso di mancanza di disponibilità, per saturazione delle agende, è errato comunicare al cittadino che non c'è posto per agenda chiusa (Legge 266/2005) e/o indicare disponibilità in libera professione. E' importante inserire in PRE-LISTA il cittadino ed informarlo che sarà richiamato dal servizio CUP non appena sarà possibile prenotare la prestazione. Va comunicato al paziente che l'inserimento in pre-lista è una vera e propria presa in carico; il cittadino verrà contattato dal servizio cup - helpdesk appena sarà disponibile l'offerta inerente il bisogno sanitario del paziente.

Di seguito una breve istruzione operativa per l'attivazione delle pre liste da parte degli addetti alla prenotazione:

CUP_INFO: INSERIMENTO IN PRE-LISTA

Si informa che è attiva la gestione delle PRE-LISTE per le prestazioni previste dal Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa (PRGLA).

Il sistema Cup 2.0, se non sono presenti disponibilità entro i termini di priorità e la prestazione lo prevede, avvisa mediante apposito warning che esiste la possibilità di inserire il paziente in pre-lista.

Per procedere all'inserimento è necessario:

1. Selezionare la prestazione (tramite le doppie frecce a destra della schermata)
2. Cliccare sul bottone "Metti in prelista" (icona "omino seduto con orologio")
3. Cliccare Avanti per confermare l'inserimento in Pre-lista

- In caso di indisponibilità del paziente ad accettare l'eventuale offerta della prestazione al di fuori degli ambiti di garanzia previsti dal PRGLA e declinati anche nei Piani attuativi Aziendali, l'operatore addetto alla prenotazione deve indicare al paziente di rivolgersi al servizio URP al seguente indirizzo: urp@uslcentro.toscana.it e/o attraverso il numero dedicato 055 54 54 54 (premendo poi il tasto 1) da lunedì a venerdì ore 7.45-18.30, il sabato e i prefestivi ore 7.45-12.30 (sia tramite linea fissa che da cellulare).
- Qualora si riscontrino anomalie nella prescrizione, sempre meno frequenti considerato il processo di dematerializzazione e considerato che la ricetta dematerializzata non consente errori di prescrizione, l'operatore addetto alla prenotazione deve indicare al paziente di rivolgersi al servizio URP al seguente indirizzo: urp@uslcentro.toscana.it e/o attraverso il numero dedicato 055 54 54 54 (premendo poi il tasto 1) da lunedì a venerdì ore 7.45-18.30, il sabato e i prefestivi ore 7.45-12.30 (sia tramite linea fissa che da cellulare).
- L'indicazione del codice di priorità in ricetta è un atto medico non guidato dalla disponibilità di prestazioni, suggerire al paziente di ritornare dal prescrittore per farsi modificare il codice di priorità, al fine di anticipare una prenotazione, significa snaturare l'indicazione clinica del prescrittore. In caso di indisponibilità di offerta per un determinato codice di priorità, l'operatore addetto alla prenotazione può attivare, se possibile, le pre liste o deve indicare al paziente di rivolgersi al servizio URP al seguente indirizzo: urp@uslcentro.toscana.it e/o attraverso il numero dedicato 055 54 54 54 (premendo poi il tasto 1) da lunedì a venerdì ore 7.45-18.30, il sabato e i prefestivi ore 7.45-12.30 (sia tramite linea fissa che da cellulare).
- Alcune esenzioni prevedono che sia il prescrittore ad indicare se la prestazione richiesta è appropriata per il monitoraggio della patologia, delle sue complicanze e per la prevenzione di ulteriori aggravamenti, esprimendo tale valutazione attraverso il codice di esenzione riportato/non riportato in ricetta; nel caso in cui tale codice non è riportato attenersi alla prescrizione evitando di consigliare il cittadino di ritornare dal medico per una nuova prescrizione con codice di esenzione.