

1 – DESCRIZIONE DEL PROCESSO**1.1 – Dati generali**

Nome del processo:	Erogazione visite e trattamenti terapeutici medicina complementare
Area di rischio:	Attività sanitarie non riconducibili ad altre aree di rischio
Processi connessi:	
Codice:	MEDFIS004
DIR:	Bruna Lombardi
Struttura del DIR:	Dipartimento Medicina Fisica e Riabilitazione
RESP:	Guido Carmelo Pasquale
Struttura del RESP:	SOS Cure Complementari
Data di aggiornamento:	07/11/2024

1.2 – Descrizione

Fornitori	Input	Processo	Output	Clienti
Utenti Azienda Usl Toscana Centro	Richiesta prima visita di medicina complementare	Il processo si occupa dell'erogazione di visite e trattamenti di medicina complementare (agopuntura e omeopatia). Nell'ambito del processo sono previsti percorsi differenziati per i pazienti affetti da specifiche patologie	Prima visita medicina complementare Ciclo di trattamento terapeutico di medicina complementare	Utenti Azienda Usl Toscana Centro

2 – ANALISI DEL PROCESSO																										
MEDFIS004 - Erogazione visite e trattamenti terapeutici medicina complementare - 07/11/2024																										
2.1 - Descrizione delle attività						2.2 – Valutazione dei rischi						2.3 – Trattamento del rischio														
N°	Nome attività	Descrizione attività e tempistiche	Esecutore	Vincoli	Rischi di corruzione	Fattori abilitanti	Livello di esposizione al rischio	Motivazione del livello di esposizione	Misure specifiche di prevenzione	Tipologia di misura								Indicatori di attuazione	Target indicatori	Responsabile dell'attuazione della misura	Scadenza					
										CN	TR	ET	RG	SM	FR	RT	CI									
1	Richiesta di prima visita	<p>La SOS Cure Complementari si articola in 6 ambulatori ai quali l'utente accede con le seguenti modalità:</p> <p>1) Centro Fior di Prugna (FI) – Agopuntura L'utente effettua la prenotazione della prima visita tramite Call Center CUP, sportello territoriale CUP, farmacie, ospedali o sull'apposito portale online se in possesso di richiesta medica dematerializzata. E' possibile effettuare la prenotazione diretta al centro per particolari patologie quali: - gravidanza: iperemesi gravidica, colestasi gravidica, cefalea, lombosciatalgia e tunnel carpale; - puerperio: problemi legati ai primi tre mesi dopo il parto; - soggetti in età pediatrica; - pazienti oncologici in corso di radio-chemioterapia: effetti collaterali di radio e chemioterapia, dolore, xerostomia, disturbi vasomotori, nausea, stipsi, diarrea, leucopenia, astenia- menopausa oncologica; - paresi a frigore (entro tre mesi dall'esordio); - herpes Zoster acuto (entro due mesi dall'esordio); - nevralgia del trigemino in fase acuta; - Cefalea</p> <p>2) Centro Fior di Prugna (FI) Omeopatia L'utente effettua la prenotazione della prima visita con due possibili modalità: - tramite Call Center CUP, sportello territoriale CUP, farmacie, ospedali o sull'apposito portale online se in possesso di richiesta medica dematerializzata; - direttamente all'accettazione del Centro Fior di Prugna.</p> <p>3) Centro Socio Sanitario Giovannini (PO) Agopuntura percorso oncologico L'utente prenota la prima visita esclusivamente tramite A.I.U.T.O. Point.</p> <p>4) Centro Socio Sanitario Giovannini (PO) Agopuntura terapia dolore L'utente prenota la prima visita tramite CUP.</p> <p>5) Ospedale S.S. Cosma e Damiano (Pescia) Agopuntura L'utente prenota la prima visita con accesso diretto (pazienti oncologici e urgenze) o tramite CUP per tutte le altre problematiche.</p> <p>6) Presidio ex CPA (PT) – Agopuntura L'utente prenota la prima visita tramite CUP.</p>	<p>Personale amministrativo CUP (sedi 1,2,3,4,5,6)</p> <p>Personale amministrativo SOS Cure complementari sede Firenze (sedi 1,2) e personale sanitario sede Pescia (sede 5 e 6)</p>	<p>DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014</p>	Nessuno																					
2	Erogazione prima visita	<p>Prima estrazione della lista dei prenotati giornalieri, presso i vari ambulatori della SOS Cure Complementari, viene erogata la prima visita agli utenti prenotati. A seguito della visita viene redatta relativa cartella clinica su apposito applicativo informatico Argos ed eventualmente viene prescritto un piano terapeutico come meglio descritto nella fase successiva.</p>	<p>Personale amministrativo SOS Cure complementari sede Firenze e personale sanitario sede Prato, Pescia e Pistoia</p> <p>Medici SOS Cure complementari sede Firenze, Prato Pescia e Pistoia</p> <p>Personale infermieristico SOS Cure complementari, sede Firenze, Prato, Pescia e Pistoia (per la parte anagrafica del paziente).</p> <p>Medici SOS Cure complementari sede Firenze, Prato Pescia e Pistoia (per la descrizione della visita)</p>	<p>DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014</p>	Nessuno																					
3	Stesura piano di trattamento	<p>Tranne che per l'ambulatorio di omeopatia, dopo la prima visita, se necessario, viene prescritto un piano terapeutico, che consiste in un ciclo di trattamento di agopuntura/auricoloterapia o altre tecniche di Medicina Tradizionale Cinese. Per tutte le sedi (1,3,4,5,6), non esistono liste di attesa, essendo le visite programmate in modo che i trattamenti debbano fare seguito alla visita nel minor tempo possibile. Il tutto, nel pieno rispetto dell'ordine cronologico di accesso al servizio. Gli appuntamenti sono programmati direttamente con l'utente.</p> <p>1) Centro Fior di Prugna (Agopuntura) Ogni ciclo prevede una media di otto sedute; in alcuni casi le sedute possono essere ripetute (in relazione al risultato della terapia o se correlato ad altri trattamenti, per es. il paziente oncologico in trattamento radio e/o chemioterapico). Gli appuntamenti per i trattamenti seguono cronologicamente la visita e vengono inseriti in agende riservate CUP 2.0, direttamente dal personale amministrativo dell'accettazione del Centro ad una distanza di 20 minuti l'uno dall'altro per l'auricoloterapia e 30 minuti per l'agopuntura. Il medico opera su due ambulatori ed è supportato da personale sanitario qualificato durante i trattamenti.</p> <p>3) Centro Socio Sanitario Giovannini (PO) Agopuntura percorso oncologico 4) Centro Socio Sanitario Giovannini (PO) Agopuntura terapia dolore 5) Ospedale S.S. Cosma e Damiano (Pescia) Agopuntura 6) Presidio ex CPA (PT) – Agopuntura Al paziente viene assegnato direttamente un ciclo di 4 sedute, che, in base alla risposta, può essere ripetuto anche più volte. Tutti gli appuntamenti vengono registrati su CUP 2.0.</p>	<p>Medico SOS Cure complementari sede Firenze, Prato, Pescia e Pistoia</p> <p>Personale amministrativo SOS Cure complementari sede Firenze e personale sanitario abilitato all'inserimento CUP sedi Prato, Pescia e Pistoia</p>	<p>DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014</p>	Esiste il rischio potenziale che si avvantaggi un utente non rispettando l'ordine cronologico di accesso dei pazienti ai trattamenti	Presenza di conflitto di interessi	Basso	Il livello di rischio è stato valutato basso in quanto la probabilità di accadimento è bassa data l'assenza di liste di attesa e l'assegnazione degli appuntamenti per i trattamenti successivi contestualmente all'erogazione della prima visita. L'impatto economico e reputazionale si può ritenere basso.																		
4	Valutazione finale	<p>Prima della fine del ciclo di trattamento si esegue una valutazione per verificare l'eventuale necessità di proseguire il trattamento.</p>	<p>Medico SOS Cure complementari sede Firenze, Prato, Pescia e Pistoia</p>	<p>DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014</p>	Nessuno																					
5	Eventuali trattamenti aggiuntivi	<p>Se necessarie, vengono fissate ulteriori sedute di trattamenti in relazione ai risultati ottenuti con la terapia o se in supporto alle altre terapie come nei pazienti oncologici in corso di radio-chemioterapia.</p>	<p>Medico SOS Cure complementari sede Firenze, Prato, Pescia e Pistoia</p> <p>Personale amministrativo SOS Cure complementari sede Firenze e personale sanitario abilitato all'inserimento CUP Prato, Pescia e Pistoia</p>	<p>DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014</p>	Nessuno																					