

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

Nome del processo:	Gestione amministrativa del paziente odontoiatrico
Area di rischio:	Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario
Processi connessi:	
Codice:	SAOTER007
DIR:	Mariateresa Asquino
Struttura del DIR:	Dipartimento Servizi amministrativi ospedale territorio
RESP:	Mariateresa Asquino
Struttura del RESP:	SOC Programmazione e processi trasversali
Data di aggiornamento:	17/01/2025

1.2 – Descrizione

Fornitori	Input	Processo	Output	Clienti
Cittadini	Prenotazioni prime visite tramite CUP Visite in urgenza odontostomatologica	Gestire dal punto di vista amministrativo il paziente odontoiatrico nell'ambito del processo "Sistema di erogazione delle prestazioni odontoiatriche in regime istituzionale"	Autorizzazione formale al pagamento	SOC Fornitori

2 - ANALISI DEL PROCESSO																							
SAOTER007 - Gestione amministrativa del paziente odontoiatrico - 17/01/2025																							
Descrizione delle attività				Valutazione dei rischi										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	Primo accesso	Accesso tramite CUP: Il cittadino accede al servizio odontoiatrico prenotando la prima visita sul sistema CUP, rivolgendosi ad uno sportello amministrativo o telefonando al Call Center aziendale. L'utente si presenta al Front Office per l'accettazione amministrativa e gli viene erogata la prima visita di valutazione. Nel caso non sia previsto un Piano di cura, il cittadino esibisce il pagamento del Ticket (se dovuto) allo sportello Front Office e l'operatore addetto chiude la pratica. Accesso in urgenza odontostomatologica: Il cittadino, nelle situazioni di urgenza previste dalla procedura aziendale, si presenta direttamente allo sportello per la registrazione e l'effettuazione della visita in emergenza e l'erogazione delle prestazioni in urgenza. N. B. L'accesso in urgenza non consente l'inserimento nella lista di attesa ma possono essere previsti accessi di controllo differiti per prestazioni connesse. Il cittadino esibisce il pagamento del Ticket (se dovuto) allo sportello Front Office e l'operatore addetto chiude la pratica.	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative)	Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGR 426/14"	Nessuno																		
2	Inquadramento amministrativo/sanitario	Nel caso in cui il cittadino riceva un Piano di cura, si presenta nuovamente al Front Office e il personale addetto effettua l'inquadramento amministrativo/sanitario, in conformità alla procedura aziendale, per determinare la compartecipazione alla spesa sanitaria. Il personale amministrativo del Front Office verifica sull'applicativo Sistema Tessera Sanitaria (TS) il possesso di esenzioni economiche ed acquisisce le autocertificazioni per il riconoscimento della vulnerabilità sociale. Contemporaneamente verifica sull'applicativo ADIBA le esenzioni di carattere sanitario per l'eventuale attribuzione della vulnerabilità sanitaria.	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative)	Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGR 426/14"	Esiste il rischio che il paziente certifichi una situazione reddituale non reale e che quindi acceda ai servizi pagando una tariffa non corrispondente al suo reddito o risultando esente dal pagamento	Mancanza di adeguati strumenti di controllo	Medio	Il rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media dato che comunque sono effettuati dei controlli parziali. L'impatto economico reputazionale si può considerare basso	E' in corso, a livello regionale, una rivalutazione dei meccanismi di esenzione dalla compartecipazione alla spesa per prestazioni odontoiatriche che porterà, probabilmente, ad una revisione della DGR 426/2014. Al termine del percorso, si effettuerà una rivalutazione delle misure implementabili per la riduzione del rischio che siano sostenibili da un punto di vista organizzativo in relazione agli strumenti di controllo disponibili.	X							Valutazione delle misure implementabili per la riduzione del rischio che siano sostenibili da un punto di vista organizzativo in relazione agli strumenti di controllo disponibili (SI/NO)	SI	RESP	Entro un anno dal termine del percorso di rivalutazione dei meccanismi di esenzione dalla compartecipazione alla spesa per prestazioni odontoiatriche			
3	Prenotazione delle visite successive alla prima	Il personale addetto al Front Office procede alla prenotazione delle prestazioni non differibili secondo la tempistica definita dal piano di cura e consegna il promemoria delle prenotazioni al cittadino. Per le prestazioni che possono essere differite, il personale inserisce, informandolo, il cittadino in una lista di attesa cronologica informatizzata su CUP 2.0.	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative)	Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGR 426/14"	Nessuno																		
4	Esecuzione delle visite non differibili	Il cittadino si presenta al Front Office nelle date concordate per effettuare le prestazioni non differibili previste dal Piano di cura, effettua l'accettazione amministrativa e successivamente accede alla prestazione sanitaria.	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative) Medico odontoiatra	Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGR 426/14"	Nessuno																		
5	Richiamo del paziente dalla lista di attesa CUP 2.0	L'I.F. Gestione servizi esterni e odontoiatria gestisce con il personale del Front Office lo scorrimento della lista d'attesa contattando i nominativi in ordine cronologico di inserimento su lista CUP 2.0. L'attività è tracciata su un apposito registro cartaceo.	I.F. Gestione servizi esterni e odontoiatria Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative)	Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGR 426/14"	Esiste il rischio che l'ordine cronologico di scorrimento della lista non venga rispettato.	Il software attualmente in uso non consente il tracciamento delle attività di richiamo dalla lista di attesa	Medio	Il rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media e l'impatto economico/reputazionale si può considerare medio	Trasferimento della lista di attesa di secondo livello da CUP 2.0 a software ARGOS		X						Trasferimento della lista di attesa di secondo livello da CUP 2.0 a software ARGOS (SI/NO)	SI	RESP	31/12/25			
6	Esecuzione delle visite a seguito di richiamo dalla lista di attesa CUP 2.0	Il cittadino si presenta al Front Office nella data concordata per effettuare la visita di rivalutazione per l'attualizzazione del Piano di cura, effettua l'accettazione amministrativa e successivamente riceve la prestazione sanitaria e il Piano di cura attualizzato.	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative) Medico odontoiatra	Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGR 426/14"	Nessuno																		
7	Nuovo inquadramento amministrativo/sanitario	Successivamente alla visita di attualizzazione del Piano di cura, il personale addetto al Front Office aggiorna l'inquadramento amministrativo/sanitario, in conformità alla procedura aziendale, per determinare la compartecipazione alla spesa sanitaria. Il personale amministrativo del Front Office verifica sull'applicativo Sistema Tessera Sanitaria (TS) il possesso di esenzioni economiche ed acquisisce le autocertificazioni per il riconoscimento della vulnerabilità sociale. Contemporaneamente verifica sull'applicativo ADIBA le esenzioni di carattere sanitario per l'eventuale attribuzione della vulnerabilità sanitaria.	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative)	Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGR 426/14"	Esiste il rischio che il paziente certifichi una situazione reddituale non reale e che quindi acceda ai servizi pagando una tariffa non corrispondente al suo reddito o risultando esente dal pagamento	Mancanza di adeguati strumenti di controllo	Medio	Il rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media dato che comunque sono effettuati dei controlli parziali. L'impatto economico reputazionale si può considerare basso	E' in corso, a livello regionale, una rivalutazione dei meccanismi di esenzione dalla compartecipazione alla spesa per prestazioni odontoiatriche che porterà, probabilmente, ad una revisione della DGR 426/2014. Al termine del percorso, si effettuerà una rivalutazione delle misure implementabili per la riduzione del rischio che siano sostenibili da un punto di vista organizzativo in relazione agli strumenti di controllo disponibili.	X						Valutazione delle misure implementabili per la riduzione del rischio che siano sostenibili da un punto di vista organizzativo in relazione agli strumenti di controllo disponibili (SI/NO)	SI	RESP	Entro un anno dal termine del percorso di rivalutazione dei meccanismi di esenzione dalla compartecipazione alla spesa per prestazioni odontoiatriche				
8	Prenotazione delle visite previste da Piano di cura aggiornato	Il personale addetto al Front Office procede alla prenotazione delle prestazioni secondo la tempistica definita dal piano di cura e consegna il promemoria delle prenotazioni al cittadino.	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative)	Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGR 426/14"	Nessuno																		
9	Esecuzione delle visite previste da Piano di cura aggiornato	Il cittadino si presenta al Front Office nelle date concordate per effettuare le prestazioni previste dal Piano di cura aggiornato, effettua l'accettazione amministrativa e successivamente accede alla prestazione sanitaria.	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative) Medico odontoiatra	Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGR 426/14"	Nessuno																		
10	Verifica pagamenti delle prestazioni sanitarie e dei dispositivi medici	La DGR 39/2013 prevede il pagamento anticipato delle prestazioni salvo quelle di pronto soccorso. Pertanto, il paziente al momento dell'accettazione provvede al pagamento anticipato delle prestazioni sanitarie e dei dispositivi odontoiatrici previsti nel piano di cura ed esibisce prova del pagamento. Fanno eccezione alla regola del pagamento anticipato le prestazioni di impianto protesi e di protesi implantare. Giornalmente, l'I.F. Gestione servizi esterni e odontoiatria, supportato dal personale del Front Office, verifica l'avvenuto pagamento di tutte le prestazioni sanitarie e dei dispositivi protesici ed ortodontici.	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative) I.F. Gestione servizi esterni e odontoiatria	Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGR 426/14"	Esiste un rischio residuo che il cittadino usufruisca delle prestazioni sanitarie senza provvedere al pagamento della relativa tariffa	Possibili errori nei controlli	Basso	Il rischio è stato valutato basso perché la probabilità di accadimento è bassa data l'esecuzione di controlli giornalieri su tutti i pagamenti. L'impatto economico reputazionale si può considerare basso.															
11	Controllo e liquidazione delle fatture passive emesse dai laboratori odontotecnici convenzionati	L'I.F. Gestione servizi esterni e odontoiatria provvede al controllo e alla liquidazione su procedura aziendale CEPAS delle fatture passive emesse dai laboratori odontotecnici convenzionati e dispone il pagamento delle stesse tramite autorizzazione formale al Dipartimento amministrazione, pianificazione e controllo di gestione. L'autorizzazione formale al pagamento è preceduta dalla verifica della regolarità del DURC (Documento di regolarità contributiva) del fornitore. Tale funzione è svolta dall'I.F. Gestione servizi esterni ed odontoiatria.	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative) I.F. Gestione servizi esterni e odontoiatria	Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGR 426/14"	Nessuno																		