

1 – DESCRIZIONE DEL PROCESSO

1.1 – Dati generali

Nome del processo:	Erogazione visite e trattamenti terapeutici medicina integrata
Area di rischio:	Procedure relative ad aree a rischio specifico dell'Azienda
Processi connessi:	
Codice:	MEDFIS004
DIR:	n.a.
Struttura del DIR:	Dipartimento Medicina Fisica e Riabilitazione
RESP:	Guido Carmelo Pasquale
Struttura del RESP:	SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata
Data di aggiornamento:	08/01/2025

1.2 – Descrizione

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

2 – ANALISI DEL PROCESSO										3 – TRATTAMENTO DEL RISCHIO									
MEDFIS004 - Erogazione visite e trattamenti terapeutici medicina integrata - 08/01/2025										2.3 – Trattamento del rischio									
N°	Nome attività	2.1 - Descrizione delle attività		2.2 – Valutazione dei rischi				2.3 – Trattamento del rischio											
		Descrizione attività e tempistiche	Esecutore	Vincoli	Rischi di corruzione	Fattori abilitanti	Livello di esposizione al rischio	Motivazione del livello di esposizione	Misure specifica di prevenzione	Tipologia di misura						Indicatori di attuazione	Target indicatori	Responsabile dell'attuazione della misura	Scadenza
1	Richiesta di prima visita	SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata si articola in 6 ambulatori ai quali l'utente accede con le seguenti modalità:																	
		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 gravida, colestasi gravida, 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 trigeminio in fase acuta; - Cefalea	Personale amministrativo CUP (sedi 1,2,3,4,5,6)	Personale amministrativo SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze (sedi 1,2) e personale sanitario sede Pescia (sede 5 e 6)	DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014	Nessuno													
		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.																	
		3) Centro Socio Sanitario Giovannini (PO) Agopuntura percorso oncologico L'utente prenota la prima visita esclusivamente tramite A.I.U.T.O. Point.																	
		4) Centro Socio Sanitario Giovannini (PO) Agopuntura terapia dolore L'utente prenota la prima visita tramite CUP.																	
		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.																	
		6) Presidio ex CPA (PT) – Agopuntura L'utente prenota la prima visita tramite CUP.																	
2	Erogazione prima visita	Previa estrazione della lista dei prenotati giornalieri, presso i vari ambulatori della SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata, 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.	Personale amministrativo SOS Cure complementari sede Firenze e personale sanitario sede Prato, Pescia e Pistoia Medici SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze, Prato Pescia e Pistoia	Personale infermieristico SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata, sede Firenze, Prato, Pescia e Pistoia (per la parte anagrafica del paziente).	DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014	Nessuno													
		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.	Medici SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze, Prato, Pescia e Pistoia	DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014	Nessuno														
3	Stesura piano di trattamento	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.	Medico SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze, Prato, Pescia e Pistoia	Personale amministrativo SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze e personale sanitario abilitato all'inserimento CUP sedi Prato, Pescia e Pistoia	DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014	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.										
		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 Ai pazienti 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.	Medico SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze, Prato, Pescia e Pistoia	DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014	Nessuno														
4	Valutazione finale	Prima della fine del ciclo di trattamento si esegue una valutazione per verificare l'eventuale necessità di proseguire il trattamento.	Medico SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze, Prato, Pescia e Pistoia	DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014	Nessuno														
5	Eventuali trattamenti aggiuntivi	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.	Medico SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze, Prato, Pescia e Pistoia	Personale amministrativo SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze e personale sanitario abilitato all'inserimento CUP Prato, Pescia e Pistoia	DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014	Nessuno													