

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:	13/01/2026

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									Trattamento del rischio															
SAOTER007 - Gestione amministrativa del paziente odontoiatrico - 13/01/2026					Descrizione delle attività				Valutazione dei rischi															
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 specifica di prevenzione	Tipologia di misura						Indicatori di attuazione	Target indicatori	Responsabile dell'attuazione della misura	Scadenza				
1	Primo accesso	<p>Accesso tramite CUP: Il cittadino accede al servizio odontoiatrico prenotando una prima visita tramite i canali CUP (call center, piattaforma online, sportelli territoriali, ecc). Il giorno della visita, l'utente si presenta al Front Office per l'accettazione amministrativa e gli viene erogata la prima visita odontoiatrica. Il medico odontoiatra, se necessario, predisponde il piano di cura riportante le prestazioni necessarie e lo inserisce sull'applicativo cartella clinica. Inoltre, il medico odontoiatra consegna al cittadino copia del piano di cura datata e firmata. 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.</p> <p>Accesso in urgenza odontostomatologica: Il cittadino, nelle situazioni di urgenza previste dalla procedura aziendale, si presenta direttamente al Front Office che effettua l'accettazione inserendo sull'applicativo la prestazione "trattamento immediato delle urgenze odontostomatologiche". L'accesso in urgenza non consente l'inserimento nella lista di attesa ma possono essere previsti accesi di controllo differenti per prestazioni connesse. Il medico odontoiatra effettua la visita ed eroga le prestazioni in urgenza necessarie. Il cittadino esibisce il pagamento del Ticket (se dovuto) allo sportello Front Office e l'operatore addetto chiude la pratica.</p>	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative) Medico odontoiatra	DPCM 12 Gennaio 2017 DGRT 39/2013 Delibera DG 389/2013 DGRT 63/2025 Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGRT 426/14"	Nessuno						CN	TR	ET	RG	SM	FR	RT	CI						
2	Inquadramento amministrativo/sanitario	<p>Nel caso in cui il cittadino, a seguito di visita odontoiatrica, 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. L'inquadramento amministrativo consiste nella verifica del livello di reddito da ISEE e del possesso di eventuali titoli di esenzione dalla compartecipazione alla spesa.</p>	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative)	DPCM 12 Gennaio 2017 DGRT 39/2013 Delibera DG 389/2013 DGRT 63/2025 Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGRT 426/14"	Nessuno																			
3	Prenotazione delle visite successive alla prima	<p>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 diverse, il personale inserisce, informandolo, il cittadino in una lista di attesa cronologica informatizzata su applicativo CUP.</p>	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative)	DPCM 12 Gennaio 2017 DGRT 39/2013 Delibera DG 389/2013 DGRT 63/2025 Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGRT 426/14"	Nessuno																			
4	Esecuzione delle visite non differibili	<p>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 alle prestazioni sanitarie.</p>	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative) Medico odontoiatra	DPCM 12 Gennaio 2017 DGRT 39/2013 Delibera DG 389/2013 DGRT 63/2025 Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGRT 426/14"	Nessuno																			
5	Richiamo del paziente dalla lista di attesa CUP	<p>I cittadini vengono richiamati dalla lista di attesa per l'esecuzione di una visita di rivalutazione allo scopo di attualizzare il piano di cura. La struttura amministrativa di supporto all'Odontoiatria gestisce lo scorrimento della lista d'attesa attenendosi alle indicazioni e modalità contenute nella specifica procedura aziendale. In particolare: <ul style="list-style-type: none"> - attinge dalla lista chiamando i nominativi in ordine cronologico di inserimento partendo da quelli presenti da più tempo; - qualora il paziente sia disponibile ed in condizione di eseguire l'intervento concorda luogo, la data e l'ora e la registra sull'apposito campo dell'applicativo; - qualora il paziente non risponda, previa verifica della disponibilità di ulteriori recapiti telefonici su altri applicativi informatici aziendali, registra la mancata risposta. A seguito di tre tentativi di contatto, nell'arco temporale di un mese, in giorni ed orari diversi il caso esce automaticamente dalla lista d'attesa; - qualora il paziente chieda un rinvio per motivi non clinici, registra il rinvio negli appositi campi dell'applicativo specificando sia la data del rinvio sia quella alla quale il paziente è stato avvisato. È possibile rinviare per un massimo di 2 volte; il terzo rinvio causa l'uscita dalla lista d'attesa; - qualora il paziente chieda un rinvio per motivi clinici, informa il medico odontoiatra incaricato della rivalutazione pre-operativa; - qualora il paziente voglia essere cancellato dalla lista di attesa, oppure sia deceduto, oppure abbia già eseguito le prestazioni in urgenza/altrove, annota sull'applicativo, la volontà / motivazione della cancellazione dalla lista; procede quindi con la registrazione della rinuncia sull'apposito campo dell'applicativo. </p>	I.F. Gestione servizi esterni e odontoiatria Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative)	DPCM 12 Gennaio 2017 DGRT 39/2013 Delibera DG 389/2013 DGRT 63/2025 Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGRT 426/14"	Nessuno																			
6	Esecuzione delle visite a seguito di richiamo dalla lista di attesa	<p>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.</p>	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative) Medico odontoiatra	DPCM 12 Gennaio 2017 DGRT 39/2013 Delibera DG 389/2013 DGRT 63/2025 Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGRT 426/14"	Nessuno																			
7	Nuovo inquadramento amministrativo/sanitario	<p>In seguito 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. L'inquadramento amministrativo consiste nella verifica del livello di reddito da ISEE e del possesso di eventuali titoli di esenzione dalla compartecipazione alla spesa.</p>	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative)	DPCM 12 Gennaio 2017 DGRT 39/2013 Delibera DG 389/2013 DGRT 63/2025 Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGRT 426/14"	Nessuno																			
8	Determinazione della normativa da applicare in base alla data di erogazione della prima visita odontoiatrica (cod. Cup 1038)	<p>In base alla data di erogazione della prima visita si determina la normativa da applicare: DGRT 426 del 2014 per i piani di cura con prima visita fino al 26 gennaio 2025 o DGRT 63 del 27 gennaio 2025 per i piani di cura con prima visita dal 27 gennaio 2025.</p>	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative) I.F. Gestione servizi esterni e odontoiatria	DPCM 12 Gennaio 2017 DGRT 39/2013 Delibera DG 389/2013 DGRT 63/2025 Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGRT 426/14"	Nessuno																			
9	Prenotazione delle visite previste da Piano di cura aggiornato	<p>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.</p>	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative)	DPCM 12 Gennaio 2017 DGRT 39/2013 Delibera DG 389/2013 DGRT 63/2025 Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGRT 426/14"	Nessuno																			
10	Esecuzione delle visite previste da Piano di cura aggiornato	<p>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.</p>	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative) Medico odontoiatra	DPCM 12 Gennaio 2017 DGRT 39/2013 Delibera DG 389/2013 DGRT 63/2025 Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGRT 426/14"	Nessuno																			
11	Verifica pagamenti delle prestazioni sanitarie e dei dispositivi medici	<p>La DGRT 39/2013 e la successiva Delibera del Direttore Generale 389/2013, prevedono 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 implantei. 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 protesi ed ortodontici.</p>	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative) I.F. Gestione servizi esterni e odontoiatria	DPCM 12 Gennaio 2017 DGRT 39/2013 Delibera DG 389/2013 DGRT 63/2025 Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGRT 426/14"	Nessuno																			
12	Controllo e liquidazione delle fatture passive emesse dai laboratori odontotecnici convenzionati	<p>L'I.F. Gestione servizi esterni e odontoiatria provvede al controllo e alla liquidazione su procedura aziendale CEPIAS 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 DURE (Documento di regolarità contributiva) del fornitore. Tale funzione è svolta dall'I.F. Gestione servizi esterni ed odontoiatria.</p> <p>Sono in fase di definizione le modalità di rendicontazione e contabilizzazione delle proteste erogate gratuitamente a soggetti titolari di vulnerabilità sanitaria in conformità alle previsioni contenute nella DGRT 63/2025.</p>	Personale del Front Office (Aziendale o delle Cooperative) I.F. Gestione servizi esterni e odontoiatria	DPCM 12 Gennaio 2017 DGRT 39/2013 Delibera DG 389/2013 DGRT 63/2025 Procedura Aziendale PA.DDEC.06 "Percorso assistenziale e procedure tecnico amministrative in odontoiatria per l'attuazione della DGRT 426/14"	Nessuno																			