

SERVIZIO SANITARIO REGIONE AUTONOMA SARDEGNA  
**AZIENDA SANITARIA LOCALE N.7**  
09013 Carbonia (Carbonia-Iglesias)

# **REGOLAMENTO DEL CENTRO UNIFICATO DI PRENOTAZIONE C.U.P.**



# SOMMARIO

	Pag.
<b>TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI</b>	
<b>Art.1 Ambito di applicazione</b>	2
<b>Art.2 Finalità</b>	2
<b>Art.3 Struttura</b>	2
<b>TITOLO II ORGANIZZAZIONE E RISORSE</b>	
<b>Art.4 Catalogo delle prestazioni</b>	4
<b>Art.5 Modalità di prenotazione</b>	4
<b>Art.6 Accesso alla prenotazione</b>	4
<b>Art.7 Richiesta delle prenotazioni sanitarie</b>	4
<b>Art.8 Prestazioni prenotabili</b>	5
<b>Art.9 Attività libero professionale intramoenia</b>	5
<b>TITOLO III DISPOSIZIONI FINALI</b>	
<b>Art.10 Equità dell'accesso</b>	5
<b>Art. 11 Sospensione attività di erogazione delle prestazioni</b>	5
<b>Art.12 Trasparenza</b>	5

## TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

### Art. 1

#### Ambito di applicazione

1. Il presente regolamento disciplina le attività del **Centro Unificato di Prenotazioni**, di seguito denominato **CUP**, alla luce della Delibera aziendale n 1171 del 20 maggio 2004, che ne ha ridefinito i compiti e l'assetto organizzativo.

### Art.2

#### Finalità

1. In attuazione a quanto previsto dalla Delibera istitutiva, il CUP è preposto al raggiungimento delle seguenti finalità:

- ✚ Razionalizzazione del sistema di accesso alle prestazioni sanitarie
- ✚ Diversificazione dei canali di accesso (sportello con operatore dedicato, sportello telefonico, prenotazione telematica) con riduzione delle code agli sportelli
- ✚ Assicurazione di un catalogo completo delle prestazioni erogate dalle strutture pubbliche e private con informazioni sui tempi di attesa
- ✚ Sperimentazione dei percorsi di cura
- ✚ Creazione di un sistema di *reporting* finalizzato alla produzione di dati e statistiche necessarie per il monitoraggio del rapporto domanda offerta delle prestazioni specialistiche.

### Art. 3

#### Struttura

1. Il CUP è costituito da un settore di **front-office**, a cui fanno capo 21 sportelli fisici di prenotazione e un call center (con 4 operatori di front-end), le cui funzioni si riconducono fondamentalmente al ricevimento e alla gestione della domanda di prestazioni sanitarie, e da un **settore di back office**, deputato alla rilevazione, descrizione e gestione delle risorse circa l'accesso alle prestazioni ambulatoriali e al monitoraggio delle liste di attesa.

2. Il CUP è ubicato, a livello centrale, presso la sede della Direzione Generale ed è inserito in staff alla Direzione Generale. Ad esso è preposto un Responsabile in possesso di Laurea Specialistica.

3. Gli sportelli di prenotazione sono ubicati presso i Presidi Ospedalieri e i Distretti appartenenti al territorio dell' Azienda. La loro attività è coordinata dal Settore Back-office.

4. Il Call center è ubicato presso l'ex Presidio Ospedaliero F.lli Crobu di Iglesias e garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza.

## TITOLO II ORGANIZZAZIONE E RISORSE

### Art.4

#### Catalogo delle prestazioni sanitarie

Sono gestite dal CUP:

- le prestazioni specialistiche erogate dal **servizio pubblico** anche in regime di intramoenia (ed intramoenia allargata)
- le prestazioni specialistiche erogate **dai servizi privati** accreditati e convenzionati
- i ricoveri programmati e gli interventi chirurgici programmati

### Art.5

#### Modalità di prenotazione

Il CUP opera attraverso un:

A) **sistema front-office**, tramite **operatore di sportello** presso gli ospedali di Carbonia e Iglesias ed i principali poliambulatori dei Distretti;

B) **sistema front-end**:

-con **numero verde**, tramite **prenotazione telefonica** al numero 800234999,

-mediante **modulo di richiesta** inviato via fax al numero 07813922455

-tramite **sistema telematico** [cup@asl7carbonia.it](mailto:cup@asl7carbonia.it) (accesso tramite il portale aziendale [www.aslcarbonia.it](http://www.aslcarbonia.it), con richiesta inviata per posta elettronica e successiva risposta di conferma entro le 24 ore) indirizzato inizialmente all'utenza e in progress ai Medici di Medicina Generale, Pediatri di libera scelta, agli specialisti ambulatoriali e alle farmacie.

### Art.6

#### Accesso alla prenotazione

Il CUP si avvale di un sistema centralizzato con interfaccia grafica di matrici elettroniche, denominate agende, gestito da un software applicativo (OASIS 4) che opera in ambiente client-server.

Si rivolgono al CUP i cittadini con prescrizione del Medico di Medicina Generale, Pediatra libera scelta o degli Specialisti Ambulatoriali Territoriali ed Ospedalieri.

Sono esenti da prescrizione le seguenti visite:

- ginecologiche
- pediatriche
- psichiatriche
- oculistiche (per esame parziale dell'occhio)
- odontoiatriche

### Art.7

#### Richiesta della prestazioni sanitarie

La prenotazione delle prestazioni sanitarie si attivano alla presentazione di una richiesta da parte del cittadino, sulla base di un'impegnativa del medico che essere emessa attraverso l'esclusivo utilizzo della **Ricetta Unificata** (in conformità a quanto previsto dall'art. 50 del decreto legge 30 settembre 2003 n 296, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326) compilata con **appropriatezza** (rispettando le indicazioni cliniche per le quali si è dimostrata efficace nel momento giusto e secondo le più opportune modalità), **completa dei criteri di priorità**, e si concludono con la

ricevuta di avvenuta prenotazione e la consegna di eventuale materiale informativo da parte del servizio CUP.

### **Art.8 Prestazioni prenotabili**

Attraverso i diversi sistemi di accesso è possibile prenotare:

- la **prima visita** ( primo contatto dell'utente con il CUP);
- i **controlli** successivi o follow-up, ove i tempi di prenotazione sono indirizzati e programmati dallo specialista;
- gli **esami strumentali**

### **Art.9 Attività libero professionale intramoenia**

Le prenotazioni per l'attività libero professionale intramoenia vengono gestite con agende separate onde evitare eventuali interferenze tra i diversi regimi di erogazione.

## **TITOLO III DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art.10 Equità dell'accesso**

La risposta alla prenotazione viene fornita garantendo i seguenti criteri di equità:

A) l' **ordine prioritario**

secondo priorità cliniche in relazione ai bisogni del paziente utilizzando soluzioni quali i percorsi di cura e/o le priorità di prestazioni, meglio note come Raggruppamenti Omogenei di Attesa (**RAO**), sulla base delle indicazioni emanate dalla Regione Sardegna.

B) la **strategia di ricerca dell'appuntamento**

attraverso l'offerta della possibilità di diversificare la richiesta di disponibilità a secondo di vari criteri: quali la prima disponibilità, le preferenze espresse dall'assistito (giorno, medico luogo fisico) la tipologia di accesso (prima visita o controllo) e nella stessa giornata per più appuntamenti.

### **Art.11 Sospensione delle attività di erogazione delle prestazioni**

In caso di sospensione delle attività di una prenotazione, per gravi ed eccezionali motivi, il CUP provvederà ad informare tempestivamente l'URP e i rappresentanti degli utenti e ad adottare tutte le modalità previste per il recupero della prestazione prenotata, al fine di limitare il disagio degli utenti.

### **Art.12 Trasparenza**

Tutti i cittadini che lo desiderano possono avere notizie sulle prenotazioni e sui relativi tempi di attesa che verranno aggiornati con cadenza mensile sul sito aziendale [www.aslcarbonia.it](http://www.aslcarbonia.it).

