

Assistenza sanitaria: formalizzata l'intesa sulle linee guida per il sistema Cup

Visite, prenotazioni sprint

Accessi e disdette più semplici. Anche via email

DI SILVANA SATURNO

Visite specialistiche? Analisi del sangue? Interventi o semplici controlli di routine? A breve prenotare attraverso il Cup, i «Centri unici di prenotazione» dovrebbe essere più semplice: scambi informatici più veloci fra i diversi Cup (soprattutto a vantaggio di chi è costretto alla «mobilità sanitaria»), gestione delle prenotazioni a prescindere dall'appartenenza a una specifica azienda sanitaria, governo delle prenotazioni con nuove classi di priorità, migliore gestione delle disdette e più controlli sui servizi non erogati per rinuncia, non comunicata, del cittadino. Sono alcune fra le principali novità contenute nelle «Linee Guida nazionali sul Sistema Cup» sulle quali il 29 aprile scorso è stata raggiunta l'intesa in Conferenza stato-regioni. «Con questo accordo», ha spiegato il ministro della salute, Ferruccio Fazio, «abbiamo fatto un passo in avanti importante per lo sviluppo della sanità elettronica. Le linee guida approvate consentono di far dialogare tra loro i centri unici di prenotazione, agevolano i cittadini co-

Come si prenota...

- **Allo sportello**
- **Per telefono**
- **Dal medico**
- **In farmacia**
- **In strutture convenzionate**
- **(comune, istituto accreditato ecc.)**
- **Sul web**

... e come si disdice

- **Tramite call center**
- **Con modalità automatizzate**
- **Via Internet, anche con email**
- **Con accesso preferenziale allo sportello**
- **Via fax**

stretti alla mobilità sanitaria e riducono i tempi di attesa».

Il documento, già approvato dalla conferenza stato-regioni del 27 ottobre 2009, prevede che il «sistema dell'offerta» si articoli in una rete di punti di prenotazione che consentano di «vedere» tutte le disponibilità delle prestazioni erogabili. Ogni punto di prenotazione si interfacerà con questa rete, garantendo la visione della disponibilità di prestazioni in ciascun punto della rete e differenziando, ove necessario, i livelli di accesso dei vari utenti. La funzionalità del sistema sarà garantita da un servizio di back-office (gestione e programmazione delle agende di prenotazione, supporto ai punti di prenotazione ed erogazione, monitoraggio per il

governo delle liste d'attesa e da uno dei front-office (prenotazioni vere e proprie/accesso ai servizi). I canali d'accesso al Cup saranno molteplici: dallo «sportello presidiato» a internet, passando per il telefono, le prenotazioni effettuate direttamente da operatori sanitari (medici, infermieri ecc.), le prenotazioni effettuate presso le farmacie territoriali o tramite postazioni di lavoro presidiate integrate con il sistema, gli sportelli Cup situati nelle strutture convenzionate (istituti accreditati, comuni, associazioni di volontariato ecc.).

Multiaccesso (anzi, corsie preferenziali) anche per le disdette, da effettuare almeno 24 ore prima: dovranno essere messi a disposizione call center, modalità automatizzate, inter-

net (con portali aziendali che offrano possibilità di disdetta anche via email), accessi preferenziali agli sportelli, fax.

Il documento prevede anche uno stretto monitoraggio, da parte dei Cup, dei tempi e delle liste d'attesa e un controllo dei livelli di saturazione dell'offerta per una «riprogrammazione» delle disponibilità di calendario.

Per abbattere le liste d'attesa si applicheranno «classi di priorità». L'anello di congiunzione, a tal fine, saranno i medici di medicina generale: la classe di priorità, infatti, sarà indicata sulla ricetta.

C'è chi ha già, come la Puglia, iniziato a dare attuazione alle Linee Guida: con delibera 854/2010 (Bur n. 69 del 19 aprile 2010), la regione guidata da Nichi Vendola ha emanato le proprie linee di indirizzo regionali in vista del successivo «sistema di monitoraggio dell'accesso alle prestazioni e dei tempi di attesa».

© Riproduzione riservata