

Descrizione sintetica delle attività programmate e relativo cronogramma per l'implementazione e l'ammodernamento delle infrastrutture tecnologiche legate ai sistemi di prenotazione elettronica per l'accesso alle strutture sanitarie (articolo 1, comma 510, Legge 30 dicembre 2018, n 145)

Di seguito si descrive lo scenario attuale (*AS IS*) e quello previsto a seguito degli interventi programmati (*TO BE*) per il raggiungimento dei seguenti obiettivi nella regione Umbria:

- ✓ **Obiettivo 1: Implementazione o ammodernamento del sistema CUP interaziendale o regionale**
- ✓ **Obiettivo 2: Collegamento al sistema CUP interaziendale o regionale di tutti gli erogatori (pubblici/privati accreditati)**
- ✓ **Obiettivo 3: Inserimento nel sistema CUP interaziendale o regionale di tutte le agende pubbliche/private**
- ✓ **Obiettivo 4: Attivazione di canali di accesso digitalizzati al sistema CUP interaziendale o regionale**

- ✓ **Obiettivo 1: Implementazione o ammodernamento del sistema CUP interaziendale o regionale**

AS IS

La Regione Umbria ha avviato la riorganizzazione del sistema CUP già a partire dall'anno 2013, quando è stato realizzato un **CUP regionale** che ha sostituito i CUP aziendali precedentemente utilizzati: pertanto l'utente, tramite qualunque canale di accesso, ha la possibilità di prenotare la prestazione in una qualunque struttura del territorio regionale. Il Piano Regionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019-2021, al fine di facilitare l'accesso alle prestazioni, ha previsto inoltre che, in via prioritaria, le prestazioni siano assicurate nel distretto di assistenza dell'assistito. Il sistema è stato pertanto recentemente adeguato secondo tali indicazioni. Inoltre, per dare attuazione a quanto previsto dal Piano suddetto, nei mesi scorsi sono stati effettuati ulteriori adeguamenti del sistema, in particolare:

- Per la gestione distinta delle agende relative ai primi accessi e agli accessi successivi, prevedendo per quelle relative ai primi accessi la suddivisione per le classi di priorità previste per ciascuna prestazione;
- Per l'attivazione del "percorso di tutela": qualora, al momento della prenotazione, non ci sia disponibilità della prestazione secondo i tempi richiesti dal prescrittore, l'assistito viene inserito, in maniera automatica nel sistema CUP, in un percorso di tutela il quale prevede che il Referente Sanitario per le Liste di Attesa e il Back Office CUP trovino un appuntamento adeguato alla richiesta e lo comunichino all'utente;
- Per la tracciabilità dell'effettiva disponibilità della prestazione al momento della prenotazione e della scelta dell'utente, al fine di distinguere le situazioni di oggettiva difficoltà di accesso da quelle determinate dalla scelta discrezionale dell'utente.

Il distretto di assistenza dell'utente si fa carico di organizzare il "percorso di tutela" qualora al momento del primo contatto dell'utente non vi sia disponibilità ad effettuare la prestazione nei tempi previsti, secondo la priorità indicata dal medico prescrittore sulla ricetta SSN. Il percorso è già attivo per i primi accessi di qualunque prestazione. Lo stesso percorso è stato avviato anche per le prestazioni di controllo di alcune visite. Allo scopo di poter gestire gli utenti inseriti nel "percorso di tutela", laddove necessario è stata ampliata l'offerta: ciascuna Azienda ha previsto una apertura straordinaria degli ambulatori, dopo le 20.00 e il sabato e la domenica, per far fronte alle criticità che si presentano.

La gestione del "percorso di tutela" è interaziendale USL/Aziende Ospedaliere e prevede che il Referente Sanitario per le Liste di Attesa di ciascuna Azienda e il Back Office individuino la risposta più adeguata alla richiesta e comunichino la disponibilità trovata all'utente.

Dal punto di vista operativo tale percorso viene così gestito nel sistema CUP:

L'operatore, attraverso una apposita funzione, inserisce l'utente nel "percorso di tutela"; a seguito di tale operazione il sistema:

- memorizza l'informazione che l'assistito è inserito nel percorso di tutela della sua Azienda di assistenza;

- stampa una ricevuta da consegnare all'assistito come promemoria per la successiva richiamata da parte del back office CUP.

Se necessario, l'azienda USL di assistenza ha la possibilità di assegnare alla Azienda Ospedaliera di riferimento del territorio una lista di assistiti inseriti nel percorso di tutela nel sistema CUP.

Il software permette inoltre, mediante la definizione di specifiche agende in back office, di creare attività per il recupero dei posti non prenotati da assegnare per saturare le agende.

Il CUP regionale gestisce anche tutte le agende per l'attività in libera professione intramuraria.

Le Aziende Sanitarie hanno predisposto numeri di telefono e sportelli CUP destinati esclusivamente alla prenotazione della Libera professione: gli operatori addetti alla prenotazione di tale attività forniscono informazioni sulle tariffe, sulle modalità di pagamento e sulla sede di erogazione della prestazione.

Inoltre, gli specialisti che erogano attività in libera professione hanno a disposizione una applicazione WEB integrata con il CUP che consente di visualizzare il calendario dei propri appuntamenti, registrare il pagamento (effettuabile con modalità di pagamento tracciabili: Bancomat, carta di Credito o assegno) e registrare l'avvenuta erogazione delle prestazioni.

La Regione Umbria infine effettua già da tempo periodicamente le rilevazioni e i monitoraggi sui tempi di attesa, incluse le rilevazioni ex-ante dell'attività istituzionale e della LP come richieste dal monitoraggio nazionale. Tali report sono a disposizione delle Aziende su un sistema regionale integrato con il CUP.

Se ne elencano di seguito alcuni a titolo di esempio:

- tempi di attesa e tempi medi di erogazione delle prestazioni
- attività mensile degli ambulatori
- concordanza RAO
- agende chiuse
- operazioni CUP (prenotazioni, accettazioni, incassi)
- rendicontazioni contabili per il SSN e per la LP
- volumi erogati semestrali (SSN ed LP)

TO BE

Attività 1 – Completamento della gestione dei "percorsi di tutela" all'interno dei sistemi CUP per gli accessi successivi

Analogamente a quanto già effettuato per i primi accessi come sopra descritto, è stato avviato l'adeguamento del sistema CUP per la gestione del percorso di tutela relativo agli accessi successivi per la Visita oncologica, la Visita ematologica e la Visita diabetologica. L'adeguamento dovrà essere completato per tutte le altre prestazioni parallelamente all'adeguamento organizzativo degli ambulatori.

Attività 2 - Realizzazione del Cruscotto regionale

Secondo quanto previsto dal PRGLA 2019-2021, verrà avviato nei prossimi mesi, in collaborazione con le Aziende Sanitarie, il lavoro per la realizzazione di un Cruscotto regionale per la governance delle liste di attesa a livello regionale e aziendale. Saranno definiti specifici indicatori attraverso i quali verranno stabiliti degli obiettivi per le diverse tipologie di medico prescrittore (MMG, PLS, medico specialista) e per valutare l'appropriatezza delle prestazioni.

Attività 3 – Realizzazione portale web regione/aziende per pubblicazione tempi attesa

Al fine di rendere più agevole e trasparente per il cittadino la pubblicazione dei tempi di attesa sul sito web regionale e su quelli aziendali, verrà realizzato un sistema di pubblicazione comune tra Regione e Aziende che sarà interattivo: l'utente potrà interrogare il sistema scegliendo la prestazione, la classe di priorità, il periodo (mese, trimestre, anno), l'azienda, il distretto. I report metteranno in evidenza le prestazioni con tempi di attesa critici.

Attività 4 - Interconnessione tra il sistema CUP ed il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)

All'interno del Fascicolo Sanitario della Regione Umbria è possibile visualizzare le ricette SSN prescritte per

l'assistito titolare del fascicolo. E' in corso di realizzazione una procedura che consentirà, per le ricette suddette, di effettuare un link alla procedura regionale CUP ON LINE per effettuare la prenotazione.

✓ **Obiettivo 2: Collegamento al sistema CUP interaziendale o regionale di tutti gli erogatori (pubblici/privati accreditati)**

AS IS

Tutti gli erogatori pubblici sono collegati al CUP regionale sia per la prenotazione che per l'inserimento dell'erogato. Permangono tuttavia alcune criticità in merito alla prenotazione che dovrebbe essere effettuata direttamente dagli specialisti poiché il sistema di prenotazione nella maggior parte dei casi non è integrato con quello di prescrizione perciò tale attività risulta onerosa dal punto di vista operativo. Tutti i medici specialisti delle strutture pubbliche della Regione hanno a disposizione l'applicativo regionale "prescrizione WEB" attraverso il quale possono prescrivere le prestazioni necessarie dopo il primo accesso. Alcuni ambulatori (es. nefrologia e diabetologia) hanno già a disposizione una cartella clinica informatizzata integrata sia con il sistema di prescrizione Web che con il CUP per la prenotazione.

Gran parte delle strutture private accreditate e convenzionate sono collegate a CUP (oltre il 60%, rimangono fuori solo strutture che erogano prestazioni di laboratorio), solo alcune di esse sono dotate di uno sportello CUP.

TO BE

Attività 1 - Completamento del collegamento delle strutture private accreditate

Dovrà essere completato il collegamento delle strutture private accreditate e convenzionate al sistema CUP per il servizio di prenotazione. In tal modo verrà resa trasparente all'utente l'intera offerta regionale.

Attività 2 - Integrazione tra i sistemi di prescrizione e quelli di prenotazione

Dovrà essere realizzata l'integrazione tra il sistema di "prescrizione WEB" regionale utilizzato dai medici specialisti e il CUP in modo da rendere più agevole la prenotazione direttamente dagli stessi medici contestualmente alla prescrizione. In tal modo potrà essere progressivamente alleggerito il carico del "percorso di tutela" per gli accessi successivi poiché il paziente non dovrà più recarsi al CUP per effettuare la prenotazione.

Inoltre, laddove gli ambulatori utilizzino cartelle cliniche informatizzate specifiche (es. oncologia), si provvederà anche in questi casi all'integrazione sia con il sistema di prescrizione Web che con il CUP per la prenotazione, analogamente a quanto già realizzato per gli ambulatori di nefrologia e di diabetologia.

✓ **Obiettivo 3: Inserimento nel sistema CUP interaziendale o regionale di tutte le agende pubbliche/private**

AS IS

Nel CUP regionale sono inserite tutte le agende relative ai primi accessi degli erogatori pubblici, mentre per gli erogatori privati le agende disponibili nel CUP regionale sono oltre il 50%.

Il CUP gestisce inoltre tutte le agende specifiche per gli accessi successivi, cosiddette di 2° livello (es. PDTA, follow up, ecc), che sono distinte da quelle dei primi accessi. Il software consente di definire agende riservate a tale tipo di attività, prescritta ed erogata internamente alle strutture e non visibile dagli altri sportelli CUP al pubblico.

TO BE

Attività 1 - Completamento inserimento delle Agende delle strutture private accreditate a CUP

Dovrà essere completato l'inserimento a CUP delle agende delle strutture private accreditate e dovranno essere rese disponibili in modo da completare l'offerta regionale in un unico sistema.

Attività 2 – Gestione flessibile delle agende in fase di prenotazione

In aggiunta ai criteri di ricerca appuntamento nel CUP, per gestire la ricerca delle prestazioni con classe di priorità, il sistema CUP verrà adeguato per riconvertire

- i posti liberi a seguito di una disdetta al fine di garantire la prenotazione per le classi U e B
- i posti liberi non utilizzati nelle classi U e B al fine di garantire la prenotazione per le classi D e P

La soluzione si basa sulla allocazione dinamica dei posti all'interno dell'agenda, che deve superare le rigidità attuali ed essere trasparente per l'utente finale che si presenta allo sportello.

Attività 3 – Applicazione di regole omogenee per la definizione e la gestione delle Agende

Al fine di assicurare il completo inserimento e la completa visibilità delle Agende a CUP dovranno essere condivise regole omogenee di predisposizione delle agende stesse sia in termini di configurazione (denominazione, struttura, manutenzione) sia in termini di contenuti (classi di priorità per i primi accessi, altri aspetti qualitativi). Questa attività permetterà anche un corretto monitoraggio dell'offerta effettiva da parte di ciascuna Azienda e della eventuale sospensione delle attività.

Attività 4 – Monitoraggio agende

Al fine di garantire l'effettivo inserimento delle agende nel CUP regionale sia delle strutture pubbliche che delle strutture private verrà inserito un apposito monitoraggio nel cruscotto regionale.

- ✓ **Obiettivo 4: Attivazione di canali di accesso digitalizzati al sistema CUP interaziendale o regionale**

AS IS

Attualmente il servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie viene effettuato tramite la rete capillare degli sportelli e delle Farmacie municipali e private dislocate in tutto il territorio regionale, tramite la prenotazione telefonica e la prenotazione online. Recentemente la Regione ha anche realizzato una APP specifica per la prenotazione e il pagamento, che si prevede di attivare nei prossimi mesi.

Pago PA - La Regione ha già predisposto inoltre l'infrastruttura tecnologica che consente alle Amministrazioni Pubbliche della Regione di integrarsi con il Nodo dei Pagamenti - Agenzia per l'Italia Digitale (AgID): in ambito Sanità l'integrazione è stata effettuata con le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere. Pertanto è possibile effettuare il pagamento del ticket direttamente sulla procedura regionale CUP ON LINE oppure tramite i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), ovvero i punti vendita di SISAL, Lottomatica e Banca 5, l'home banking e gli sportelli ATM della propria Banca. Inoltre il sistema CUP stampa, per ogni prenotazione, la versione aggiornata dell'avviso di pagamento predisposto per il pagamento presso gli uffici postali.

TO BE**Attività 1 – Attivazione APP**

Dovranno essere attivati i servizi di prenotazione e di pagamento delle prestazioni tramite la APP che è stata già realizzata.

Attività 2 – Adeguamento CUP ON LINE

La prenotazione online verrà adeguata per permettere, in caso di disponibilità non trovata, l'inserimento dell'utente nel "percorso di tutela" come già oggi accade per le prenotazioni presso gli sportelli CUP.

Attività 3 – All'interno del Fascicolo Sanitario della Regione Umbria è possibile visualizzare le ricette SSN prescritte per l'assistito titolare del fascicolo. Si prevede di realizzare una procedura che consenta, per le ricette suddette, di effettuare un link alla procedura regionale CUP ON LINE per effettuare la prenotazione.

CRONOGRAMMA

OBIETTIVI	ATTIVITA'	Data inizio	Data fine	Mesi (da novembre 2019 a dicembre 2021) *																									
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Obiettivo 1: Implementazione o ammodernamento del sistema CUP interaziendale o regionale	Attività 1 Completamento gestione dei "percorsi di tutela" all'interno dei sistemi CUP per gli accessi successivi	01/10/2019	30/06/2021	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Attività 2 Realizzazione del Cruscotto regionale	01/01/2020	30/10/2021			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Attività 3 Realizzazione portale web regione/aziende per pubblicazione tempi attesa	01/10/2019	31/12/2020	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X												
	Attività 4 Interconnessione tra il sistema CUP ed il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)	01/01/2020	30/06/2020			X	X	X	X	X	X	X																	
Obiettivo 2: Collegamento al sistema CUP interaziendale o regionale di tutti gli erogatori (pubblici/privati accreditati)	Attività 1 Completamento del collegamento delle strutture private	01/01/2020	31/10/2021			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Attività 2 Integrazione tra i sistemi di prescrizione e quelli di prenotazione	01/11/2019	31/10/2021	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Obiettivo 3: Inserimento nel sistema CUP interaziendale o regionale di tutte le agende pubbliche/private	<i>Attività 1</i> Completamento inserimento delle Agende delle strutture private accreditate a CUP	01/01/2020	31/10/2021				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	<i>Attività 2</i> Gestione flessibile delle agende in fase di prenotazione	01/12/2020	31/05/2021		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
	<i>Attività 3</i> Applicazione di regole omogenee per la definizione e la gestione delle Agende	01/02/2020	31/10/2021					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	<i>Attività 4</i> Monitoraggio Agende	01/01/2020	30/10/2021				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Obiettivo 4: Attivazione di canali di accesso digitalizzati al sistema CUP interaziendale o regionale	<i>Attività 1</i> Attivazione APP per smartphone	01/04/2020	31/05/2021				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	<i>Attività 2</i> Adeguamento CUP ON LINE	01/11/2020	31/05/2021	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
	<i>Attività 3</i> Interconnessione CUP - FSE	01/11/2020	31/05/2020	X	X	X	X	X	X	X																		

* sono colorati in grigio i mesi in cui è previsto il calcolo degli indicatori stabiliti nel Decreto di riparto dei fondi