

PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA

**CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE
AMBULATORIALI OSPEDALIERE**



Redazione	Francesco Tuvoni IFOM Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera	
Validazione		
Approvazione Formale	Gianluca Doa Direttore SC Qualità e Governo clinico	

**CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE
AMBULATORIALI OSPEDALIERE****SOMMARIO**

1. DEFINIZIONE	3
2. INTRODUZIONE	3
3. SCOPO / OBIETTIVI.....	3
4. CRITERI DI INCLUSIONE ED ESCLUSIONE	4
5. CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI	4
6. DESCRIZIONE DEL PERCORSO PER FASI CLINICO-ORGANIZZATIVE:	6
FASE I: ACCESSO AL PERCORSO	10
FASE II: PRENOTAZIONE.....	10
7. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ.....	17
8. FLOW CHART OPERATIVA DEL PERCORSO.....	19
9. INDICATORI	20
10. NORMATIVA E LETTERATURA DI RIFERIMENTO	20
11. ALLEGATI	21

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_ 001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

1. DEFINIZIONE

La presente procedura, in linea con l'atto aziendale, disciplina i criteri e le modalità di accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali per garantire la presa in carico organizzativa e clinico-assistenziale del paziente ambulatoriale.

2. INTRODUZIONE

Le piattaforme ambulatoriali, sia ospedaliere che territoriali, rappresentano un obiettivo strategico nell'ambito dell'atto aziendale. Dal punto di vista organizzativo sono incardinate nella Struttura Complessa (SC) Qualità, Governo Clinico e Gestione dei Processi Clinici e Logistici. Il Servizio si occupa dell'organizzazione e dello sviluppo logistico delle principali piattaforme aziendali. Per garantire qualità, sicurezza delle cure e i migliori risultati possibili, il Servizio adotta metodologie e strumenti avanzati. Questi includono la mappatura e lo sviluppo dei processi clinici, con un approccio orientato all'integrazione interdisciplinare e multiprofessionale all'interno dell'Azienda, in linea con i Percorsi Diagnostico-Terapeutici Assistenziali (PDTA) definiti a livello nazionale e regionale. L'Azienda si impegna a implementare concretamente i PDTA e le diverse modalità di presa in carico del paziente. Questo approccio si basa su un processo operativo formalizzato e condiviso, che pone il paziente al centro, gestendo ciascun caso individualmente attraverso specifici ambiti organizzativi denominati "piattaforme operative aziendali". Questi ambiti rappresentano le strutture gestionali responsabili del funzionamento efficace dei processi aziendali.

3. SCOPO / OBIETTIVI

Scopo del progetto:

L'obiettivo di questa procedura è razionalizzare le attività di assistenza specialistica ambulatoriale, semplificare le procedure di accesso e facilitare i percorsi assistenziali in un contesto che rispetti il principio di equità dell'accesso e di uniformità dei tempi di attesa all'interno dell'azienda. L'obiettivo finale è centralizzare le prestazioni e le prenotazioni, ridurre ed eliminare progressivamente le liste d'attesa e qualificare la domanda. Un elemento qualificante dell'assistenza specialistica ambulatoriale è la presa in carico organizzativa e clinico-assistenziale del paziente, con l'erogazione di visite specialistiche, prestazioni di diagnostica strumentale e prestazioni terapeutiche. I criteri di accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali sono uniformi all'interno dell'azienda, e il sistema di prenotazione è unico. I tempi massimi di attesa sono definiti preventivamente e comunicati all'utenza, in funzione del volume di prestazioni erogabili.

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzione generale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.It 0784240805
--	---

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

4. CRITERI DI INCLUSIONE ED ESCLUSIONE

Criteri di inclusione:	Criteri di esclusione:
[Accesso tramite Centri Unici di Prenotazione (CUP)]: - Impegnativa valida per gli utenti che devono sottoporsi a: - Visite specialistiche; - Prestazioni di diagnostica strumentale; - Prestazioni terapeutiche.	- Impegnativa non valida - Pazienti ricoverati; - Tutti gli utenti che non hanno prenotazione formale presso i servizi del Centro Unici di Prenotazione (CUP).

5. CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI

La presente procedura si applica alle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogabili nei Presidi Ospedalieri dell'ASL di Nuoro; al momento risulta attiva nel P.O. San Francesco.

Le specialità Ambulatoriali operative candidate sono le seguenti:

- **Chirurgia Generale,**
- **Chirurgia Vascolare**
- **Ocaltistica,**
- **Neurochirurgia**
- **Ginecologia**
- **Ortopedia**
- **Senologia**
- **Urologia**
- **Ambulatorio posizionamento accessi venosi**
- **Ambulatorio delle Lesioni**
- **PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME INTRAMOENIA**

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzione generale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.It 0784240805
--	--

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

Obiettivo del 2026:

Attivare tutti gli ambulatori sopraelencati, che daranno l'immediata disponibilità.

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzione generale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.It 0784240805
--	--

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

6. DESCRIZIONE DEL PERCORSO PER FASI CLINICO-ORGANIZZATIVE:

Responsabilità e Autorità

La Struttura Complessa (SC) Qualità, Governo Clinico e Gestione dei Processi Clinici e Logistici è responsabile dell'organizzazione e dello sviluppo della piattaforma ospedaliera.

Le principali attività includono:

- Individuare le prestazioni effettivamente erogabili.
- Valutare il volume complessivo delle prestazioni.
- Verificare la continuità organizzativa di tutte le attività ambulatoriali specialistiche e delle prestazioni in continuità assistenziale.
- Pianificare e, periodicamente, rivedere le agende.
- Verificare le proposte di introduzione di nuove prestazioni non previste dal nomenclatore.
- Autorizzare le variazioni delle agende, in conformità con i Piani di Attività e gli obiettivi aziendali.
- Analizzare i tempi di esecuzione delle prestazioni e vigilare sull'effettiva uniformità.

Per raggiungere gli obiettivi indicati e nel rispetto delle normative vigenti, si avvale delle seguenti figure:

Incaricato di funzione "IFOM"

- Collabora attivamente al raggiungimento delle attività della struttura
- svolge un ruolo responsabile nella gestione delle risorse, umane e materiali,
- Analizza attentamente l'evoluzione dei bisogni di assistenza specifici del contest della Struttura di competenza.
- Pianifica e interviene in situazioni assistenziali e organizzative complesse mantenendo una costante comunicazione con il responsabile sovraordinato.
- Sovrintende la qualità dell'assistenza, coprendo diverse dimensioni, rispettando gli standard basati sulle migliori evidenze scientifiche.
- Lavora in collaborazione con l'équipe della Struttura per affrontare situazioni complesse, sfruttando approcci negoziali quando opportuno.

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzione generale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.It 0784240805
--	--

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_ 001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

- Promuove l'adozione e la condivisione di strumenti e metodologie per migliorare l'integrazione tra professionisti di diverse aree.
- Effettua una costante mappatura delle competenze del personale della Struttura e collabora con le Strutture superiori per definire il fabbisogno di personale in linea con gli obiettivi aziendali.

Responsabile Medico dell'ambulatorio

- Comunica l'eventuale sospensione (procedure di salvaguardia) della attività e concorda azioni di recupero con apposita modulistica;
- propone l'introduzione di nuove prestazioni non previste dal nomenclatore;
- verifica i tempi di attesa per branca e le prestazioni al fine di proporre eventuali variazioni;
- propone modifiche relative alle percentuali di suddivisione dell'agenda per i diversi livelli organizzativi di erogazione;
- valuta la necessità di rendere disponibili per le urgenze specifici spazi in agenda;
- collabora alla predisposizione di appositi protocolli per l'accesso alle prestazioni specialistiche, in particolare per le prestazioni per le quali risulti una sproporzione tra la domanda e l'offerta, al fine di ottimizzare le risorse disponibili e limitare il ricorso a prestazioni non indispensabili;
- prende in gestione direttamente il caso che riveste carattere d'urgenza e la cui tempestiva esecuzione condiziona, in un arco di tempo breve, la prognosi a breve del paziente o influenza marcatamente il dolore, la disfunzione o la disabilità;
- comunica, tramite il personale assegnato, agli utenti prenotati la sospensione dell'attività e la relativa nuova prenotazione;
- firma il foglio di lavoro.

INFERMIERI:

- gestione dei locali;
- gestione dei presidi medico-chirurgici;
- gestione accettazione del paziente;
- assicura le procedure assistenziali necessarie per l'espletamento delle prestazioni ambulatoriali;
- verifica la corretta procedura di pulizia, disinfezione, sterilizzazione, smaltimento rifiuti speciali.

Operatori socio sanitario (O.S.S)

- L'operatore socio sanitario supporta l'infermiere nelle attività assistenziali attenendosi alla pianificazione;
- si occupa dell'accoglienza;
- attività di riordino negli ambulatori e sanificazione degli ambienti, carrelli e armadi.

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzione generale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.It 0784240805
--	--

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_ 001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

Operatori del CUP

- Accettano a vista la richiesta di prenotazione con impegnativa regionale (ove prevista) e sono integrati nelle prenotazioni telefoniche attraverso il Call Center;
- informano l'assistito della disponibilità nell'agenda locale del Presidio e, nei casi in cui la prenotazione superi i quindici giorni, della migliore disponibilità esistente in altri Presidi Aziendali;
- rilasciano il foglio di prenotazione completo di tutti i dati previsti;
- assicurano le operazioni di cassa per la riscossione del ticket e di rilascio della ricevuta fiscale;
- inviano il foglio di lavoro;
- registrano le prestazioni eseguite;
- attivano le procedure manuali in caso di blocco del sistema informatico o di sospensione temporanea dell'attività;
- per tutti i calendari che superano i 60 giorni di attesa viene introdotto il "pre-appuntamento" che consiste nel garantire all'utente l'erogazione delle prestazioni in un determinato mese e nel fissare con precisione il giorno e l'ora della prestazione prenotata tramite un successivo contatto con il CUP.

È fatto obbligo a tutto il personale CUP di:

- adottare un comportamento etico-professionale qualificato;
- rispettare la riservatezza nel rapporto con l'utenza ed i servizi aziendali interessati;
- garantire la massima trasparenza in riferimento alle disponibilità informatiche per singole agende, non utilizzando quindi eventuali liste o agende, non utilizzando eventuali liste o agende complementari cartacee;
- informare l'utenza su tutte le opportunità più favorevoli nell'ambito aziendale sfruttando a pieno le potenzialità offerte dalle procedure informatiche;
- ricercare la soluzione delle problematiche connesse alla prenotazione;
- rispettare gli indirizzi tecnico-organizzativi dettati dal responsabile del CUP e quelli funzionali disposti dalla Direzione Sanitaria del Presidio Ospedaliero.

Responsabile CUP ospedaliero

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzione generale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.It 0784240805
--	--

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

- Invia la lista dei prenotati nel periodo di sospensione e concorda azioni di recupero;
- autorizza gli eventuali rimborsi richiesti dall'utente nei casi previsti.

RUOLO DA DEFINIRE

Coordinatore CUP

- Applicazione coerente ed uniforme delle norme che disciplinano la materia (tra cui prenotazioni di prestazioni specialistiche in regime ordinario e di attività libero-professionale intra-moenia, riscossione ticket);
- predisposizione di regolamenti operativi per facilitare l'applicazione di cui al precedente punto;
- coordinamento del personale addetto al CUP;
- coordinamento, d'intesa con **La Struttura Complessa (SC) Qualità, Governo Clinico e Gestione dei Processi Clinici e Logistici** e i **Direttori delle UU.OO.**, dell'attività ambulatoriale, delle agende, dell'orario e della tipologia delle prestazioni da erogare;
- gestione degli aspetti giuridico-amministrativi, con particolare riferimento all'applicazione delle norme in materia, all'applicazione dei tariffari vigenti relativi all'assistenza specialistica, alla partecipazione dei cittadini alla spesa sanitaria, alle esenzioni, nonché all'applicazione delle direttive regionali, ed in specie a quelle emanate in materia di rimodulazione delle liste di attesa;
- si interfaccia con l'U.O. Tecnologie e Procedure Informatiche per le necessità di ordine Informatico ed Informativo;

Operatori del Call Center

- Forniscono informazioni in merito a tutte le prestazioni sanitarie aziendali;
- registrano le prenotazioni telefoniche;
- registrano gli annullamenti comunicati dagli utenti;
- gestiscono la posta elettronica relativa alla prenotazione e disdetta di prestazioni ambulatoriali;

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzionegenerale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.It 0784240805
--	--

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

Descrizione delle attività

FASE I: ACCESSO AL PERCORSO

I criteri di accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali sono uniformi all'interno dell'azienda, e il sistema di prenotazione è unico.

L'accesso e il percorso alle prestazioni è determinato da:

- modalità di prenotazione per l'effettuazione delle prestazioni.
- criteri di gestione delle agende e definizione dei livelli organizzativi di erogazione delle prestazioni;

Tutte le visite e le prestazioni ambulatoriali erogate dall'ASL sono registrate nel sistema unico di prenotazione (CUP).

Il CUP prenota tutte le attività specialistiche per esterni.

L'istituzione delle agende, è la fase operativa di programmazione delle attività ambulatoriali, da cui dipende l'efficienza dell'intero sistema di erogazione delle prestazioni. Ha rilevanza sia per l'impatto sulla complessità organizzativa del centro erogatore sia per l'impatto in termini di accessibilità e soddisfazione.

In fase di costituzione delle agende vanno definiti i seguenti aspetti:

- individuare le prestazioni effettivamente erogabili;
- fissare i tempi tecnici di esecuzione per le diverse tipologie e complessità di prestazioni (visite, accertamenti strumentali) anche al fine di definire i tempi di prenotazione. Nei presidi erogatori dell'ASL i tempi di esecuzione delle prestazioni sono uniformi.
- Fissare la periodicità della erogazione delle prestazioni, individuando il calendario dei giorni e degli orari di attività. Il calendario è formalizzato ed ha effetto, ai fini della prenotazione, per l'intero anno solare.

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzione generale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.It 0784240805
--	--

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

FASE II: PRENOTAZIONE

La gestione delle prenotazioni deve garantire l'assegnazione del diritto di accesso all'utente e l'informazione sulla erogazione della prestazione.

In tutti i Presidi erogatori a gestione diretta è unico il sistema di prenotazione (CUP) e gli appuntamenti sono personalizzati.

Per le prestazioni in continuità assistenziale (P.C.A.) le prenotazioni sono fissate direttamente dal medico specialista e successivamente comunicate, tramite il foglio di lavoro, al sistema di prenotazione (CUP); gli esenti ed i non esenti devono regolarizzare l'importo del ticket nei termini stabiliti.

Per tutti i calendari che superano i 60 giorni di attesa viene introdotto il "pre-appuntamento" che consiste nel garantire all'utente l'erogazione delle prestazioni in un determinato mese e nel fissare con precisione il giorno e l'ora della prestazione prenotata tramite un successivo contatto con il CUP.

Assegnazione del diritto di accesso all'utente e informazione sulla erogazione della prestazione:

- Le prestazioni ambulatoriali con **referimento al livello di erogazione** sono distinte in: **prestazioni ordinarie, prestazioni urgenti, prestazioni in continuità assistenziale (P.C.A.), prestazioni multidisciplinari**. Le prenotazioni vengono effettuate con indicazione della data e dell'orario determinato dall'intervallo dei tempi di esecuzione delle prestazioni nell'ambito della subagenda corrispondente.
- L'attribuzione dell'appuntamento è condizionata dai seguenti fattori: il livello organizzativo di erogazione della prestazione e la disponibilità dell'agenda.
- Per ognuno dei livelli organizzativi di erogazione sono riservate quote percentuali di disponibilità sul totale delle prestazioni erogabili, tenendo conto delle effettive necessità, al momento della costituzione e pianificazione delle agende.

PRESTAZIONI ORDINARIE

Sono le prestazioni richieste dal Medico di famiglia o dal Medico specialista con le impegnative in uso, intese come prestazioni ambulatoriali specialistiche che non presentano carattere particolare e pertanto da erogare secondo le modalità organizzative correnti.

L'accettazione della richiesta di prenotazione avviene con le seguenti modalità:

- l'utente può prenotare a vista presentando l'impegnativa allo sportello CUP, per via telefonica attraverso il Call Center, L'ASL si attiverà, compatibilmente con i tempi tecnici necessari, la possibilità di prenotazione diretta;

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzione generale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.It 0784240805
--	--

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

- **Il processo di prenotazione per le prestazioni ambulatoriali specialistiche garantite dal SSN comprende le seguenti operazioni:**

1. Prescrizione e prenotazione:

L'utilizzo sistematico è obbligatorio per:

- L'indicazione di prima visita/prestazione diagnostica o di accessi successivi;
- Il quesito diagnostico;
- Le classi di priorità.

2. Fornitura di informazioni:

- Comunicazione all'assistito delle disponibilità presenti nelle agende dei presidi aziendali.

3. Verifica e rilascio della prenotazione:

- Controllo della correttezza della prescrizione in conformità con la normativa vigente.
- Accettazione della richiesta di prenotazione.
- Emissione e consegna all'assistito di un modulo cartaceo che conferma l'avvenuta prenotazione.

Il modulo deve includere:

- Le generalità dell'assistito;
- La nazionalità dell'assistito;
- Il tipo di prestazione richiesta;
- La data, l'ora e la sede della prenotazione;
- La data, l'ora e il luogo specifico dell'appuntamento.

Prestazioni e classi di priorità

PRESTAZIONI CLASSE URGENTI - U

Sono effettuate su richiesta motivata del Medico di famiglia o dal Medico specialista sullo specifico modulo aziendale. Il Medico Responsabile dell'ambulatorio che effettua la prestazione urgente trasmette il modulo di richiesta con eventuali osservazioni al CUP per il relativo inserimento.

Prestazioni a carattere di "urgenza - U"

Trattasi di prestazioni ambulatoriali specialistiche urgenti, per **le quali non è necessario l'accesso al Pronto Soccorso**, ma la cui effettuazione deve avvenire con carattere di urgenza nell'arco della giornata di presentazione del paziente o in un periodo immediatamente successivo (72 ore).

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzione generale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.it 0784240805
--	--

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_ 001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

Prestazioni a carattere di “urgenza BREVE -B”

Trattasi di prestazioni che non rivestono carattere di urgenza per le quali l’effettuazione tempestiva (entro 10 giorni) è requisito importante per assicurare la qualità e l’efficacia del processo assistenziale in atto.

PRESTAZIONI CLASSE D – DIFERIBILE:

prestazioni da eseguire entro 30 giorni per le visite / entro 60 giorni per gli accertamenti diagnostici;

PRESTAZIONI CLASSE P- PROGRAMMABILI (prestazioni da eseguire entro 120 giorni)

Trattasi di prestazioni che non rivestono carattere di urgenza. In questa tipologia di prestazioni sono codificate le **prestazioni per la continuità diagnostico-terapeutica (P.C.D.T.)** (ad esempio controlli specialistici, prestazioni e/o accertamenti diagnostici successivi alla prima visita e necessari per la conclusione diagnostico terapeutica.

PRESTAZIONI IN CONTINUITÀ ASSISTENZIALE (P.C.A.)

Tale modalità riguarda anche i pazienti in dimissione per i quali la prenotazione presso l’ambulatorio viene fatta direttamente dal reparto e riportata nel foglio di dimissione.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME INTRAMOENIA

FINALITA’ GENERALI

- Contribuire al processo riorganizzativo dei servizi offerti ai pazienti, mettendo a disposizione il patrimonio di conoscenze, capacità, esperienze e risorse organizzative, tecnologiche e strutturali dell’Azienda, nell’ambito di un sistema sanitario complessivamente inteso.
- Rafforzare la capacità competitiva dell’Azienda stessa non solo sul mercato dei servizi garantiti e finanziati dal SSN in concorrenza con altre aziende sanitarie pubbliche e con le strutture private, ma sul mercato più generale dei servizi sanitari.
- Garantire il diritto sancito dalla vigente normativa verso il personale della dirigenza sanitaria che opti per l’attività professionale intramuraria, di esercitare la stessa nell’ambito della Azienda di appartenenza.

PROFESSIONISTI TITOLARI DEL DIRITTO

- Possono operare in regime di attività libero professionale tutti i Dirigenti del ruolo sanitario dipendenti dell’Azienda che hanno optato per il rapporto esclusivo.

DIRITTI DEL CITTADINO

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzione generale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.It 0784240805
--	--

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_ 001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

- L'attività libero professionale intramuraria ha la finalità di garantire il diritto del cittadino a scegliere il professionista e/o l'équipe di fiducia, all'interno delle strutture aziendali.
- Il cittadino che, in piena e completa libertà di scelta, intenda usufruire delle prestazioni in regime libero professionale, è tenuto al pagamento delle tariffe successivamente indicate nel presente regolamento.
- Il cittadino, al momento della richiesta della prestazione, deve essere messo a conoscenza della spesa che dovrà sostenere.
- L'esercizio dell'attività libero professionale, non deve contrastare con l'incomprimibile diritto, riconosciuto a tutti i cittadini, di un eguale livello di assistenza. Pertanto, l'espletamento di tale attività, deve essere organizzato in modo da non influire negativamente sul pieno e completo assolvimento dei compiti di istituto ed è subordinato all'impegno del personale interessato a garantire la completa funzionalità dei servizi.
- In conformità a quanto avviene in regime istituzionale, eventuali segnalazioni di disservizi possono essere effettuate dal cittadino presso l'U.R.P. il quale provvederà alla gestione del reclamo.

Ogni dirigente medico o del ruolo sanitario, interessato allo svolgimento dell'A.L.P. intramuraria, dovrà inoltrare istanza al Direttore Generale, che dopo aver verificato la compatibilità con quanto stabilito dalla vigente normativa e dall'ordinamento generale, autorizza allo svolgimento dell'attività in oggetto. L'istruttoria della pratica dovrà contenere quanto successivamente indicato:

- i giorni e gli orari programmati per l'esercizio dell'attività;
- l'esatta tipologia delle prestazioni erogabili; potranno essere erogate in regime libero professionale le stesse tipologie di prestazioni erogate durante l'orario istituzionale, altre tipologie potranno essere autorizzate dal Direttore Generale. Eventuali dinieghi dovranno essere debitamente motivati;
- la necessità del personale di supporto,
- l'eventuale composizione dell'équipe con indicazione di un referente, anche ai fini della ripartizione dei proventi;
- l'uso di attrezzature;
- i locali utilizzati, con l'esatta ubicazione ove viene erogata l'attività;
- le tariffe da applicare ad ogni singola prestazione;
- le modalità organizzative di svolgimento che dettagliano l'articolazione dell'orario settimanale di attività istituzionale e libero professionale, anche in relazione al personale di supporto utilizzato.

L'inizio dell'attività dovrà essere comunicato da parte dell'Ufficio di competenza, alla Struttura Complessa (SC) Qualità, Governo Clinico e Gestione dei Processi Clinici e Logistici.

PRENOTAZIONE ED ACCESSI

PROCEDURA AZIENDALE DISCIPLINANTE I CRITERI E LE MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE
 Rev. 0 /2024 Pag.14 di 21

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzione generale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.It 0784240805
--	--

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_ 001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

L'accesso alle prestazioni in regime di libera professione potrà avvenire con diverse modalità, che comunque devono ricondursi ad un ufficio prenotante (CUP) che deterrà i piani di lavoro dei singoli professionisti. Da parte del cittadino potrà quindi avvenire:

- tramite l'ufficio prenotante di cui sopra;
- tramite il sanitario il quale provvederà a comunicare all'addetto la prenotazione per l' inserimento in agenda.

Resta inteso che, di norma, il professionista non potrà accogliere prenotazioni direttamente, ma dovrà indirizzare gli utenti presso il punto di prenotazione.

In ciascuna sede dove si effettua l'attività libero professionale, nonché presso i centri di prenotazione, dovranno essere a disposizione degli utenti gli orari dei singoli operatori e le relative tariffe.

FASE III: EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE

Medico dell'ambulatorio

- Comunica l'eventuale sospensione (procedure di salvaguardia) della attività e concorda azioni di recupero con apposita modulistica;
- propone l'introduzione di nuove prestazioni non previste dal nomenclatore;
- verifica i tempi di attesa per branca e le prestazioni al fine di proporre eventuali variazioni;
- propone modifiche relative alle percentuali di suddivisione dell'agenda per i diversi livelli organizzativi di erogazione;
- valuta la necessità di rendere disponibili per le urgenze specifici spazi in agenda;
- collabora alla predisposizione di appositi protocolli per l'accesso alle prestazioni specialistiche, in particolare per le prestazioni per le quali risulti una sproporzione tra la domanda e l'offerta, al fine di ottimizzare le risorse disponibili e limitare il ricorso a prestazioni non indispensabili;
- prende in gestione direttamente il caso che riveste carattere d'urgenza e la cui tempestiva esecuzione condiziona, in un arco di tempo breve, la prognosi a breve del paziente o influenza marcatamente il dolore, la disfunzione o la disabilità;
- comunica, tramite il personale assegnato, agli utenti prenotati la sospensione dell'attività e la relativa nuova prenotazione;
- firma il foglio di lavoro.

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzione generale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.It 0784240805
--	--

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

L'infermiere:

Personale di assistenza infermieristica:

- gestione dei locali;
- gestione dei presidi medico-chirurgici;
- gestione accettazione del paziente;
- assicura le procedure assistenziali necessarie per l'espletamento delle prestazioni ambulatoriali;
- verifica la corretta procedura di pulizia, disinfezione, sterilizzazione, smaltimento rifiuti speciali.

Operatori socio sanitario (O.S.S)

- L'operatore socio sanitario supporta l'infermiere nelle attività assistenziali attenendosi alla pianificazione;
- si occupa dell'accoglienza;
attività di riordino negli ambulatori e sanificazione degli ambienti, carrelli e armadi

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzione generale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.It 0784240805
--	--

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

7. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

	Struttura Complessa (SC) Governo Clinico e Gestione dei Processi Clinici e Logistici	INCARICO DI FUNZIONE ORGANIZZATIVA IFOM	RESPONSABILE CUP OPERATORI DEL CUP	DIRETTORE UO	MEDICO SPECIALISTA	INFERMIERI	OSS
Individuare le prestazioni effettivamente erogabili. Valutare il volume complessivo delle prestazioni. Verificare la continuità organizzativa di tutte le attività ambulatoriali. Pianificare e, periodicamente, rivedere le agende. Verificare le proposte di introduzione di nuove prestazioni non previste dal nomenclatore. Autorizzare le variazioni delle agende, in conformità con i Piani di Attività e gli obiettivi aziendali. Analizzare i tempi di esecuzione delle prestazioni e vigilare sull'effettiva uniformità.	R	C	I	C	C		
Applicazione coerente ed uniforme delle norme che disciplinano la materia (tra cui prenotazioni di prestazioni specialistiche in regime ordinario e di attività libero-professionale intra-moenia)	R	C	R	C	R		

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzionegenerale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.It 0784240805
---	---

PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA
**CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE
 AMBULATORIALI OSPEDALIERE**

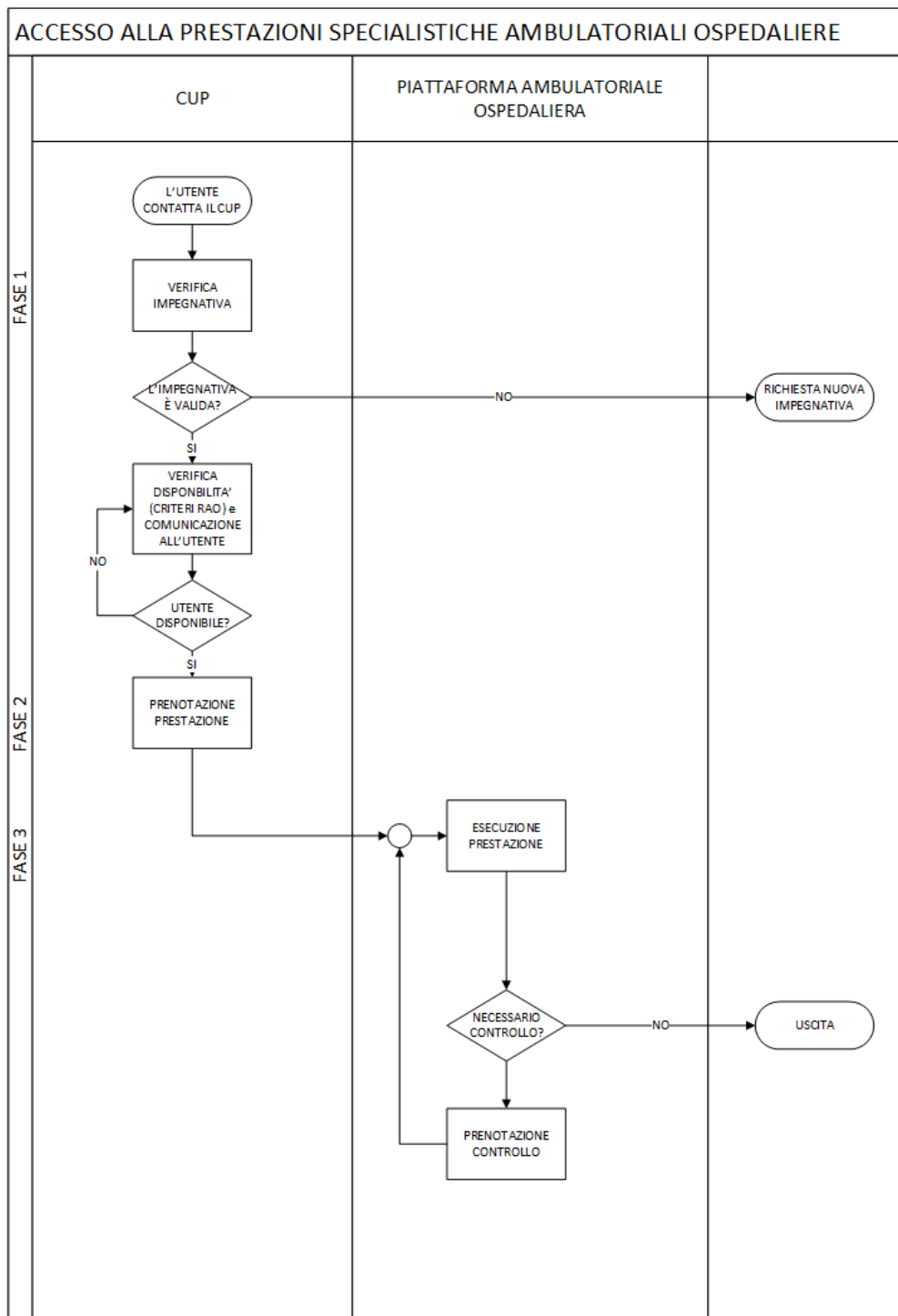
Informazioni pre-notazioni prestazioni aziendali			R				
Comunicazione dell'eventuale sospensione della attività e azioni di recupero con apposita modulistica	C	C	R	R	R		
Assistenza e accoglienza dell'utente		R				R	C
Esecuzione Prestazione, compilazione della Cartella Ambulatoriale e flag su "Eseguito/Refertato"	C	C	C	R	R	C	
Prenotazione eventuale controllo in agende interne					R	C	

R = Responsabile C = Coinvolto I = Informato

PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA

**CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE
AMBULATORIALI OSPEDALIERE**

8. FLOW CHART OPERATIVA DEL PERCORSO



 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

9. INDICATORI

INDICATORI	STANDARD ATTESO
Tempi erogazione Prima Visita	45 minuti
Tempi erogazione Visite di Controllo	30 minuti
UTILE MONITORALE UOOO CHE GESTISCONO I PROPRI AMBULATORI SENZA PASSARE PER PIATTAFORMA?	

10. NORMATIVA E LETTERATURA DI RIFERIMENTO

Accordo Stato-Regioni 24/07/2003 Accordo tra il Ministero della Salute, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano per l'attuazione del Piano sanitario 2003-2005 (Repertorio atti n. 1812 del 24 luglio 2003) Tra gli obiettivi di carattere prioritario e di rilievo nazionale, finanziati dalla Legge 662/96, l'accordo prevede il rilancio dell'impegno per una piena attuazione, in tutte le realtà regionali, dell'accordo del 14 febbraio 2002 sulle modalità di accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche e indirizzi applicativi sulle liste d'attesa.

DPR 23/05/2003 Piano Sanitario Nazionale 2003-2005 (S.O. alla G.U. n. 95 al n. 139 della serie generale del 18 giugno 2003) Prevede nel Progetto 2.1 di: "Attuare, monitorare ed aggiornare l'accordo sui livelli essenziali ed appropriati di assistenza e ridurre le liste d'attesa".

Legge 27/12/2002 n. 289 Legge Finanziaria 2003 All'art. 52, comma 4, prevede che tra gli adempimenti a cui sono tenute le Regioni sia ricompresa l'attuazione nel proprio territorio, nella prospettiva dell'eliminazione o del significativo contenimento delle liste d'attesa, di adeguate iniziative dirette a favorire lo svolgimento, presso gli ospedali pubblici, degli accertamenti diagnostici in maniera continuativa, con l'obiettivo finale della copertura del servizio nei sette giorni a settimana, secondo quanto previsto dall'accordo Stato Regioni del 14 febbraio 2002.

Accordo Stato-Regioni 11/07/2002 Accordo tra il Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano sul documento di indicazioni per l'attuazione del punto a) dell'Accordo Stato Regioni del 14 febbraio 2002, sulle modalità di accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche e indirizzi applicativi sulle liste d'attesa (Repertorio atti 1488 dell'11 luglio 2002) Affronta le tematiche di priorità e appropriatezza, dei criteri per la definizione di priorità clinica, dell'individuazione a livello nazionale di classi di priorità e dei relativi tempi massimi di attesa, nonché dei sistemi di monitoraggio e di comunicazione al cittadino.

DPCM 16/04/2002 Definisce le "Linee guida sui criteri di priorità per l'accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche e i tempi massimi di attesa" (G.U. n. 122 del 27 maggio 2002) **Accordo Stato-Regioni 14/02/2002** Accordo tra il Governo le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano sulle modalità di accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche e indirizzi applicativi sulle liste d'attesa (Repertorio atti 1386 del 14 febbraio 2002) Affida alle Regioni il compito di definire i criteri di priorità per l'accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche sulla base di valutazioni di appropriatezza e di urgenza.

DLgs 19/6/99 n. 229 Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale, a norma dell'art. 1 della legge 30 novembre 1998, n. 419 (S.O. n. 132/L alla GU, serie generale, n. 165 del 16 luglio 1999) L'art. 15 quinquies, al comma 3 vincola l'attività libero professionale, per ciascun dipendente, ad un volume di prestazioni non superiore a quello assicurato per i compiti istituzionali.

DPR 23/7/98 Piano sanitario nazionale 1998-2000 (S.O. alla G.U. n. 288 del 10 dicembre 1998) Prevede che le regioni e le aziende sanitarie elaborino programmi per l'abbattimento dei tempi di attesa per i ricoveri ospedalieri e l'accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali, attraverso il pieno utilizzo delle risorse assistenziali disponibili e il miglioramento dell'appropriatezza delle prescrizioni attraverso l'adozione di linee guida

DLgs 29/4/98 n. 124 Ridefinizione del sistema di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie e del regime delle esenzioni a norma dell'art. 59, comma 50, della legge 27 dicembre 1997, n. 449 (G.U., 30 aprile 1998, n. 99) L'art. 3, nei commi 10-15, prevede che le regioni disciplinino i criteri secondo i quali i direttori generali delle Aziende unità sanitarie locali ed ospedaliere determinano il tempo massimo di attesa per le prestazioni ambulatoriali; ribadisce la necessità di un'adeguata comunicazione all'utente e della definizione di specifici programmi per monitorare il rispetto della tempestività dell'erogazione

DPCM 19/5/95 Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" (S.O. alla G.U. n. 125 del 31 maggio 1995) Dà indicazioni ai fini dell'adozione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale

Legge 23/12/94 n. 724 Misure di razionalizzazione della finanza pubblica (S.O. alla G.U. 30 dicembre 1994, n. 304) L'art. 3, comma 8, ai fini della trasparenza, impone alle strutture sanitarie l'istituzione del registro delle prestazioni specialistiche ambulatoriali, di diagnostica strumentale e di laboratorio e dei ricoveri ospedalieri ordinari, attraverso il quale, con la salvaguardia della riservatezza delle persone, ad ogni cittadino avente interesse possono essere fornite informazioni relativamente alle prenotazioni e ai relativi tempi di attesa.

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzione generale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.it 0784240805
--	--

 ASL Nuoro Azienda socio-sanitaria locale	REGIONE SARDEGNA - ASL Nuoro Direzione Generale – Direttore Dott. Francesco Trotta	PR_PIATT_AMB_ 001
	PIATTAFORMA AMBULATORIALE OSPEDALIERA	
CRITERI E MODALITA DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI OSPEDALIERE		

11. ALLEGATI

Nessuno

Direzione Generale Via Demurtas 1 08100 Nuoro Tel. 0784 38892/240626 F. 0784 232095 C.F.: 00977680917 - www.aslnuoro.it mail: direzione generale@aslnuoro.it	Piattaforma Ambulatoriale Ospedaliera San Francesco – Nuoro Piano 0 Mail: piattaforma.Ambulatorialehsf@Aslnuoro.It 0784240805
--	--