

## Cup Liguria: stato dell'arte ed evoluzione

Regione Liguria ha adottato fin dalle origini una logica di gestione amministrativa delle prestazioni ambulatoriali basata sul modello di **"CUP centralizzato"**, per assicurare il controllo degli investimenti e ottenere un contenimento dei tempi d'attesa.

Regione ha chiesto a Datasiel di arricchire e rendere più flessibile la soluzione tecnologica e di effettuare formazione specifica e ad ASL3 di stipulare accordi con le categorie interessate, medici di famiglia e farmacisti.

Oggi il flusso delle prestazioni ambulatoriali è automatizzato, cioè il sistema gestisce la prescrizione di visite ed esami negli studi dei medici e negli ambulatori di erogazione, la prenotazione tramite call center, sportelli, studi medici, farmacie e ambulatori (compreso il primo ingresso). Allo stesso modo, oltre alla rendicontazione automatica di ogni prestazione, avviene il pagamento del ticket (agli sportelli, in farmacia o direttamente via internet).

**La nuova soluzione è in grado di integrare sistemi diversi e consente, oltre ad unificare e rendere omogenei i dati, di aumentare le possibilità di controllo dei tempi d'attesa.**

Dal 2012 Datasiel e Asl3 (azienda capofila) hanno sottoscritto un **contratto quinquennale** che già dai prossimi mesi **assicurerà una maggiore integrazione del servizio a livello regionale**, la diffusione delle migliori esperienze in essere nelle diverse aree geografiche e l'attivazione di nuovi servizi che semplificheranno le attività 'burocratiche' necessarie per effettuare visite ed esami. A tale scopo è stato istituito un gruppo di coordinamento cui partecipano i rappresentanti delle varie Aziende sanitarie che si riunisce mensilmente.

Grazie all'intervento di Regione, ASL3 ha ottenuto da Datasiel un **risparmio del 10%** sull'importo complessivo del contratto di cinque anni e **tale contratto, per la prima volta, riguarda tutte le Aziende liguri** (prima ogni Azienda contrattava il proprio), eccezion fatta per la Asl 4 Chiavarese. L'unificazione del contratto, pur mantenendo inalterato il livello di servizio, consente una **gestione integrata ed unitaria delle prestazioni**, rendendo più semplice l'operazione di coordinamento ed omogeneizzazione delle stesse.

Le **attività** oggetto del contratto sono:

1. Gestione dell'offerta sanitaria e della normativa di prenotazione
2. Assistenza alla rete di accesso
3. Outsourcing di servizi operativi
4. Formazione ed assistenza per l'avviamento ei servizi
5. Supporto per la direzione del servizio cup
6. Servizio di supporto centrale al software applicativo

In particolare va segnalato che la gestione dell'offerta sanitaria prevede la **gestione integrata del catalogo delle prestazioni all'interno del tariffario SSN** (il che significa gestire in modo univoco univoche prestazioni, far pagare ticket eguali per prestazioni eguali, identificare le stesse prestazioni erogate in strutture diverse, avere trasparenza sulle liste di attesa, potersi interfacciare con i dipartimenti), la **gestione operativa integrata della normativa di prenotazione** e la **rilevazione e la gestione delle agende del SSN**.

L'utilizzo del Call Center, **nell'imminente futuro**, verrà facilitato integrandolo con il sistema di prescrizione elettronica: comunicando un codice stampato sulla ricetta medica il sistema CUP ricava immediatamente tutti i dati della ricetta, **eliminando la necessità di comunicare i dati anagrafici e la lista degli esami da fare. La telefonata sarà più breve, non ci saranno possibilità di errori e sarà possibile prenotare telefonicamente anche gli esami di laboratorio**. Se si prenota con molto anticipo un esame particolarmente importante, diventa possibile lasciare un recapito telefonico chiedendo al call center di ricevere un **SMS** o essere richiamato alcuni giorni prima per ricordare l'appuntamento; si eviterà così il rischio di dover pagare per intero la prestazione nel caso di mancata presentazione all'appuntamento senza una preventiva disdetta. Novità importanti ci saranno anche nell'ambito degli altri canali di servizio utilizzati dalla rete CUP. A breve sarà infatti possibile **non solo prenotare ma anche pagare il ticket in una farmacia** aderente all'iniziativa, evitando code agli sportelli. In alternativa, sarà possibile prenotare immediatamente **presso lo studio dei medici di famiglia** che collaboreranno al progetto. Gli utenti Internet potranno utilizzare questo canale, oltre che per pagare il ticket, anche per prenotare le visite specialistiche. Dopo una visita o un esame, nel caso sia opportuno un successivo controllo o altri approfondimenti, **sarà direttamente lo specialista a prescrivere quanto necessario e sarà possibile fissare l'appuntamento in ambulatorio senza dover passare dal medico di famiglia per la prescrizione**. Per la **consegna dei referti** di laboratorio basterà chiedere di inviare telematicamente la documentazione alle farmacie aderenti, al medico di famiglia o direttamente **al proprio domicilio** tramite posta ordinaria.