

	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 01/08/2024 Codice PA.DSAOT.01	Revisione 0	Pagina 1 di 8
	Procedura Aziendale Helpdesk di Secondo livello			

Procedura Helpdesk di Secondo Livello

Redazione	Verifica di processo	Verifica metodologica	Approvazione
Redattore Collaboratore Amministrativo Professionale SOS CUP Call Center Valentina Nesi	Responsabili del processo/attività Direttore SOC Gestione Operativa Antonio Guarracino Direttore SOS gestione privato accreditato - liste di attesa Andrea Bassetti	Direttore SOSD Programmazione e monitoraggio documentazione a supporto dell'assistenza sanitaria Marco Brogi	Direttore Dipartimento servizi amministrativi ospedale territorio Maria Teresa Asquino Direttrice Santaria Azienda UsL Toscana Centro Simona Dei

Gruppo di redazione

- Andrea Bassetti Direttore SOS gestione privato accreditato e liste di attesa
- Carla Magiera Assistente Tecnico SOS CUP Call Center
- Valentina Nesi Collaboratore Amministrativo Professionale SOS CUP Call Center

Parole chiave: Helpdesk di secondo livello, pre-lista, presa in carico

	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 01/08/2024 Codice PA.DSAOT.01	Revisione 0	Pagina 2 di 8
	Procedura Aziendale Helpdesk di Secondo livello			

Indice

1.	Premessa	2
2.	Scopo/ Obiettivi.....	2
3.	Riferimenti.....	2
4.	Campo di applicazione e destinatari	3
5.	Glossario e acronimi.....	4
6.	Responsabilità e descrizione delle attività.....	4
7.	Diffusione/conservazione/consultazione/archiviazione	6
8.	Monitoraggio e controllo	6
9.	Revisione.....	6
10.	Swim lane	7
11.	Indice revisioni.....	8
12.	Lista di diffusione	8

1. Premessa

Il presente documento recepisce la Delibera n. 1347 del 20/11/2023 "Indirizzi per la semplificazione delle prenotazioni per le prestazioni specialistiche ambulatoriali". Si inserisce nel contesto di riorganizzazione del percorso di gestione delle richieste di prestazioni ambulatoriali, sia visite specialistiche sia prestazioni diagnostiche, operato dalla Regione Toscana nel corso dell'anno 2023.

2. Scopo/ Obiettivi

Nel presente documento sono definiti indirizzi per l'organizzazione dei servizi offerti agli utenti dall'ASL Toscana Centro in materia di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali, al fine di consolidare i percorsi di tutela già previsti nel PRGLA vigente.

In ogni Azienda sanitaria deve essere presente un servizio di Helpdesk (HD) di Secondo livello con il compito di prendere in carico le prescrizioni che non trovano disponibilità nei canali ordinari di prenotazione a causa di errori prescrittivi o per indisponibilità dell'offerta.

3. Riferimenti

- DA 114/2024: "Progetto Clessidra di cui alla DGRT 1280 del 06/11/2023: recepimento progetto Area Vasta Centro ed attestazione risorse economiche Azienda USL Toscana Centro anno 2024".
- DGRT n. 1347 del 20/11/2023 "Indirizzi per la semplificazione delle prenotazioni per le prestazioni specialistiche ambulatoriali"
- DGRT 213/2023 "Linee di indirizzo alle aziende e agli enti del SSR per la gestione delle Liste di attesa"
- DGRT 351/2023: Governo della domanda e dell'offerta delle prestazioni sanitarie: approvazione di una nuova governance

	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 01/08/2024 Codice PA.DSAOT.01	Revisione 0	Pagina 3 di 8
	Procedura Aziendale Helpdesk di Secondo livello			

4. Campo di applicazione e destinatari

L'Helpdesk di secondo livello ha i seguenti ambiti di intervento:

1) Indisponibilità dell'offerta con gestione della pre-lista:

Sul sistema di prenotazione CUP 2.0 è attiva la gestione delle PRE-LISTE per tutte le prestazioni previste dal Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa (PRGLA) e/o comunque per tutte le prestazioni per le quali si crei la necessità di attivare un servizio di presa in carico.

Il sistema, se non sono presenti disponibilità entro i termini di priorità e la prestazione lo prevede, avvisa mediante apposito warning che esiste la possibilità di inserire il paziente in pre-lista. L'operatore CUP conferma all'utente l'avvenuto inserimento in pre-lista e lo informa che sarà ricontattato per la prenotazione entro i tempi stabiliti dal codice di priorità della richiesta.

2) Indisponibilità dell'offerta per prestazioni su cui non è attiva la gestione della pre-lista:

L'operatore CUP invia una segnalazione all'Helpdesk di secondo livello tramite mail all'account helpdeskareavastace@uslcentro.toscana.it

la comunicazione dovrà riportare nell'oggetto il seguente testo:

"Ambito", "prestazione", "codice priorità"

A titolo esemplificativo:

Firenze, COLANGIO RM, breve

Nel corpo della mail dovranno essere riportati i dati dell'utente quali: Codice Fiscale, NRE, Recapito/i telefonico/i, motivo della segnalazione.

L'Helpdesk di secondo livello prende in carico il caso segnalato attivando eventuale nuova pre-lista o prenotando la prestazione desiderata, contattando opportunamente l'assistito entro i tempi stabiliti dal codice di priorità della richiesta.

3) Prestazioni PRGLA prenotate fuori dai tempi indicati per il codice di priorità riportato nella prescrizione:

In caso le prestazioni previste dal Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa (PRGLA) siano prenotate fuori dai tempi indicati per il codice di priorità riportato nella prescrizione, il servizio Helpdesk di secondo livello provvede a ricontattare l'utente per fornire congrue disponibilità attivando il percorso della Presa in Carico.

4) Errori prescrittivi:

Nei casi di richiesta (cartacea o elettronica) che riporta un codice inesistente o una descrizione non riconducibile ad un codice catalogo o comunque non in linea con le linee di indirizzo regionali correlate alla DGRT 785/2023 - L'Helpdesk di secondo livello garantisce la prenotazione della prestazione desiderata dall'utente creando il minimo disagio possibile al cittadino.

L'Helpdesk di secondo livello contatta altresì, la SOS Gestione Privato Accreditato e Liste di Attesa al fine di segnalare l'anomalia. In caso sia necessario, o richiesto dallo specialista, l'Helpdesk di secondo livello si occupa di mettere in contatto il medico di medicina generale che ha prescritto la prestazione, con lo specialista.

Nel caso l'utente acceda per la prenotazione al CUP online o sull'APP Toscana Salute e la prescrizione non risulti prenotabile, la normativa regionale vigente stabilisce che il sistema preveda un messaggio che indichi al paziente di rivolgersi al Call Center o sportello fisico per la presa in carico e l'attivazione del percorso di tutela previsto dal PRGLA adottato con DGRT 494/2019.

	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 01/08/2024 Codice PA.DSAOT.01	Revisione 0	Pagina 4 di 8
	Procedura Aziendale Helpdesk di Secondo livello			

5) Segnalazioni reclami da parte di URP e/o "Call Center Liste di Attesa Cup Regione Toscana"

L'Helpdesk collabora con il servizio aziendale URP in caso di segnalazioni/reclami sulle liste di attesa da parte del cittadino che si è rivolto all'URP o al servizio Call Center regionale. Resta inteso che il caso del reclamo viene sempre aperto e chiuso dal servizio URP.

5. Glossario e acronimi

AG: ambito di garanzia

AV: Area Vasta

CUP: Centro Unico di Prenotazione

DA: Delibera Aziendale

DGRT: Delibera della Giunta della Regione Toscana

HD: Helpdesk di secondo livello Azienda UsI Toscana Centro

PRE-LISTA: lista d'attesa informatizzata a CUP per i cittadini che non trovano disponibilità dopo il primo contatto con il CUP

PRGLA: Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa

PAGLA: Piano Aziendale di Governo delle Liste di Attesa

SOC: Struttura organizzativa complessa

SOS: Struttura organizzativa semplice

SOSD: Struttura organizzativa semplice dipartimentale

6. Responsabilità e descrizione delle attività

Gestione delle preliste

Quotidianamente il personale dell'Helpdesk di secondo livello estrae le pre-liste, le visiona e le suddivide per prestazione/pre-lista e ambito.

Il servizio prende in carico i casi in lista utilizzando un'offerta dedicata potenzialmente derivante da:

Privato convenzionato – Contatori specifici del Modello Competitivo

Produttività aggiuntiva abbattimento liste di attesa

Progetto Clessidra (rif. DA 114/2024)

Offerta messa a disposizione dalle Aziende Universitarie-Ospedaliere presenti sul territorio aziendale (rif. DA 114/2024)

Nuovi incarichi ad hoc di specialistica ambulatoriale

Ai fini di un'opportuna risoluzione del caso in pre-lista, le disponibilità offerte devono tener conto, quanto più possibile, degli ambiti di garanzia indicati nel PRGLA (zona – AG – AV). Gli appuntamenti devono essere acquisiti PRIORITARIAMENTE entro le tempistiche indicate dal codice di priorità presente sull'impegnativa (Breve 10 giorni - Differita 15 giorni per le visite, 30 o 60 giorni a seconda dell'esame diagnostico come da indicazioni PAGLA)

Nel caso l'utente non accetti l'appuntamento:

- se l'ambito di garanzia è la zona distretto (ZONA) e la disponibilità offerta rispetta sia l'ambito di garanzia sia la priorità - si procede alla disdetta del pre-appuntamento riportandone la motivazione
- se l'ambito di garanzia è l'ambito di ex-USL (AG) e la disponibilità offerta rispetta sia l'ambito di garanzia sia la priorità - si procede alla disdetta del pre-appuntamento riportandone la motivazione
- se l'ambito di garanzia è l'Azienda USL Toscana Centro (AV) e la disponibilità proposta è distante dalla propria zona distretto, il pre-appuntamento deve essere disdetto solo dopo il terzo contatto con il cittadino e dopo il rifiuto dell'appuntamento da parte dell'utente

	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 01/08/2024 Codice PA.DSAOT.01	Revisione 0	Pagina 5 di 8
	Procedura Aziendale Helpdesk di Secondo livello			

- se l'utente non risponde, si deve registrare su cup2.0 l'avvenuto contatto tramite la funzione "GESTIONE CONTATTI" e dopo 4 tentativi di contatto in giorni e orari diversi è possibile procedere alla cancellazione della posizione dalla pre-lista.

Si definiscono **pre-liste "critiche"** quelle liste di attesa caratterizzate da una numerosità oltre i 30 casi e/o comunque caratterizzati da casi con data ingresso in pre-lista oltre i 30 giorni.

Il servizio Helpdesk effettua opportuna segnalazione al proprio Coordinamento – incarico di funzione organizzativo "Coordinamento Sistemi di Prenotazione" della SOS Cup ASL TC.

Quest'ultimo, in caso la criticità non sia risolta, invia la segnalazione alla SOC Gestione Operativa e alla SOS Gestione privato accreditato e liste di attesa.

In questi casi il coordinamento si interfaccia con i Dipartimenti-Aree-Strutture Sanitarie competenti che avranno l'onere di prendere in carico i cittadini in attesa di risposta al loro bisogno sanitario potenziando l'offerta per l'Helpdesk.

Gestione pre-liste di Area Vasta Centro

In caso di pre-liste critiche, per prestazioni non erogate in Azienda USL Toscana Centro e/o pediatriche, l'Helpdesk di secondo livello dell'Azienda USL Toscana Centro si interfaccia con l'Helpdesk di secondo livello dell'Azienda Ospedaliera- Universitaria Careggi e dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria-IRCCS Meyer per condividere la gestione di pre-liste e collaborare alla ricerca di nuova offerta sul territorio di competenza.

Attività Servizio Gestione Agende

L'Agenda è lo strumento fondamentale per la programmazione e la messa in disponibilità delle prestazioni ambulatoriali e ne diventa il dispositivo di traduzione esecutiva delle varie fasi: strategica, tattica e operativa.

Le agende programmate sono aperte a scorrimento e senza soluzione di continuità; deve essere sempre possibile prenotare, senza che si generi il fenomeno della "lista chiusa".

Affinché gli operatori dell'Helpdesk possano gestire gli utenti presenti in pre-lista e/o prenotati fuori dalle tempistiche indicate dal PRGLA, l'Ufficio Gestione Agende riserverà slot di agende specifiche secondo le seguenti modalità:

Offerta in equipara priorità

Impostazione richiedente RICH_PRELISTE

Agende esclusiva – ufficio Helpdesk

Sblocco esclusività e richiedente a 5 giorni in offerta pubblica.

	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 01/08/2024 Codice PA.DSAOT.01	Revisione 0	Pagina 6 di 8
	Procedura Aziendale Helpdesk di Secondo livello			

7. Diffusione/conservazione/consultazione/archiviazione

La Direzione/Segreteria della Direzione Sanitaria dell'Azienda USL Toscana Centro

- conserva l'email di approvazione dei firmatari del frontespizio e l'originale (documento approvato dell'email di approvazione), con il pdf "Copia conforme all'originale" del presente documento

- invia per email il documento e comunica ai destinatari indicati nell'ultimo paragrafo Lista di diffusione (i quali con "modalità a cascata" diffondano agli operatori coinvolti) che il documento è consultabile sulla Repository "Gestione documenti", del Sito Intranet Aziendale, conservando l'email.

8. Monitoraggio e controllo

Il presente documento è monitorato dal Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio e dai verificatori di processo attraverso verbali semestrali relativi alla discussione sui dati di adesione al documento, allo scopo/agli obiettivi, e con gli indicatori:

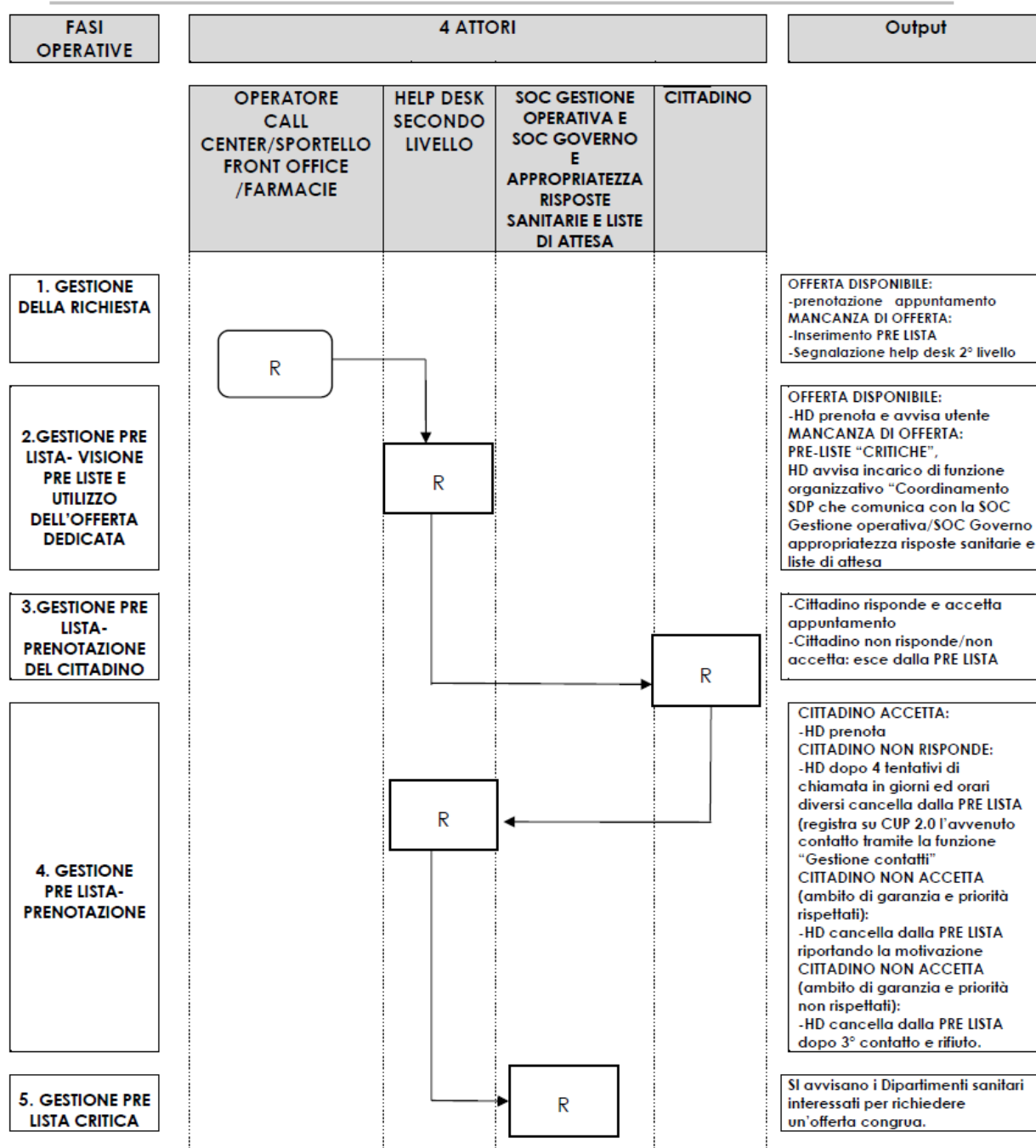
1.Indicatore	1.Numeratore	1.Denominatore	1.Standard base	1.Tipologia fonte
	Numero di casi risolti	Numero totale di casi presi in carico	90%	CUP 2.0
2.Indicatore	2.Numeratore	2.Denominatore	2.Standard base	2.Tipologia fonte
	Numero di pazienti che rifiutano l'appuntamento o fornito da HD	Numero totale di pazienti presi in carico da HD	10%	CUP 2.0

9. Revisione

La revisione si effettua su motivazioni sostanziali, e comunque si consiglia ogni cinque anni.

	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 01/08/2024 Codice PA.DSAOT.01	Revisione 0	Pagina 7 di 8
	Procedura Aziendale Helpdesk di Secondo livello			

10. Swim lane



	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 01/08/2024 Codice PA.DSAOT.01	Revisione 0	Pagina 8 di 8
	Procedura Aziendale Helpdesk di Secondo livello			

11. Indice revisioni

Revisione n°	Data emissione	Tipo modifica	Titolo
0	01/08/2024	PRIMA EMISSIONE	

12. Lista di diffusione

- Direttore Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio
- Direttori Dipartimenti Sanitari
- Gruppo di redazione