

Scheda	A.1
Attività	Gestione di servizi tecnico-informativi per la razionalizzazione dell'offerta (a livello sovra locale): gestione CUP/ticket (Delib.G.R. n. 19/42 del 17.4.2018)
Breve descrizione	<p>Erogazione di un servizio di prenotazioni via call center CUP e pagamento ticket che garantisca l'accesso razionale al servizio con fasce orarie le più ampie possibili, affiancato da analoghi servizi erogati dalle farmacie della Regione Sardegna; erogazione del servizio di pagamento ticket dal con fasce orarie le più ampie possibili, affiancato dal pagamento on-line pagoPA.</p> <p>L'obiettivo è quello di garantire ad ogni cittadino accesso ai servizi sanitari e prestazioni sanitarie adeguati nel rispetto del diritto della persona alla tutela della salute e del principio d'equità nell'accesso alle prestazioni, in maniera strettamente correlata all'obiettivo della riduzione dei tempi di attesa per le prestazioni assistenziali: ciò rappresenta uno degli obiettivi di centrale importanza per il Servizio Sanitario Nazionale. Con il presente intervento, in sinergia con il Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa (PNGLA) e il Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa (PRGLA), vengono introdotte le azioni strategiche ed i programmi necessari a garantire un uso sempre più razionale delle risorse, per consentire l'erogazione tempestiva delle prestazioni in condizioni di efficacia, efficienza, trasparenza, qualità ed appropriatezza, anche temporale.</p> <p>Il Centro Unificato di Prenotazione (CUP) è un sistema di prenotazione delle prestazioni sanitarie la cui finalità è quella di organizzare con maggiore efficienza le prenotazioni, gli accessi e la gestione delle unità eroganti e di soddisfare la necessità ed i bisogni del paziente/utente. Il CUP fornisce un servizio in grado di mettere insieme la domanda e l'offerta organizzando un meccanismo di accesso alle risorse sanitarie.</p> <p>L'attività in esame si concretizza nella realizzazione del progetto per la creazione di un call center dedicato per le prenotazioni specialistiche sanitarie e per il pagamento dei ticket. La proposta progettuale prevede l'assunzione di personale dedicato e concentrato in un call center per il CUP e personale dislocato presso le sedi delle Aziende Sanitarie della Regione per il pagamento dei ticket. L'obiettivo è quello di assicurare un servizio sempre disponibile efficace ed efficiente nelle fasce orarie più comode per il cittadino. Il progetto prevede l'utilizzo di una sede dedicata per il call center CUP con acquisto di dotazione informatica e per gli uffici, rafforzamento del sistema di centralino e della Rete Telematica Regionale. Il personale dovrà essere assunto secondo contratti specifici per operatori di Call Center e Front Office.</p> <p>L'attività si inserisce nel contesto del processo di erogazioni delle prestazioni sanitarie specialistiche secondo principi di appropriatezza e priorità clinica ed ha un notevole impatto sulla problematica delle liste d'attesa dibattuta in tutte le Regioni e in misura molto</p>

importante anche in Sardegna.

Un Sistema Informativo adeguato rappresenta uno dei requisiti fondamentali per garantire un innalzamento qualitativo dei livelli essenziali d'assistenza. Il Sistema Informativo CUP, se opportunamente dimensionato e governato, si configura come un sistema che integra, al più alto livello, gli aspetti organizzativi con quelli tecnologici, al fine di:

- favorire la scelta dell'utente, consentendo la più conveniente combinazione tra luogo data e orario di erogazione della prestazione;
- consentire la massima trasparenza e circolarità della prenotazione di prestazioni sanitarie ed eventualmente socio-assistenziali (possibilità di accedere da qualsiasi punto di prenotazione all'intera gamma di prestazioni offerte dalle strutture socio - sanitarie di tutta la Regione);
- favorire il massimo decentramento dei luoghi di primo contatto con il servizio sanitario, ampliando e unificando la rete di punti di accesso fino a giungere nelle farmacie e presso gli studi dei medici di famiglia, o in altre strutture che possono essere scelte dall'Assessorato regionale.

Attraverso le procedure informatiche del CUP è possibile:

- Il controllo della fase di prenotazione, pagamento, accesso e contabilizzazione attraverso sportelli aziendali, portale prenotazione online, totem, farmacie, medici specialisti, uffici postali.
- La conoscenza delle caratteristiche della domanda e dell'offerta;
- Il monitoraggio delle attività dei singoli specialisti ed il confronto con quanto erogano in ALPI;
- L'assistenza agli operatori del call center attraverso l'utilizzo di base dati della conoscenza per meglio rispondere alle domande degli utenti inerenti le problematiche clinico-sanitarie e per aumentare la facilità d'uso dell'applicativo CUP stesso.
- La gestione delle liste di attesa e le azioni per limitarle (recall da operatore, sms di conferma e ricordo)
- La risposta alle esigenze di pianificazione e programmazione dell'offerta della direzione strategica;
- La produzione dei dati che costituiscono i flussi informativi verso la Regione e i Ministeri della Salute e dell'Economia, relativamente alle prestazioni di specialistica ambulatoriale
- La produzione e l'invio dei dati di fatturazione al Ministero dell'Economia per la compilazione del Modello 730 precompilato
- La presa in carico e la comunicazione di avvenuta erogazione delle

	<p>ricette specialistiche dematerializzate.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La gestione delle procedure di Screening, la creazione delle liste automatiche e delle modifiche e prenotazioni tramite call center. <p>Il canale di prenotazione telefonico e di pagamento ticket oggetto del progetto sarà anche affiancato da quello costituito dalla rete di Farmacie aderente alla convenzione RAS-Federfarma e dal canale internet per la prenotazione on-line e pagamento ticket tramite pagoPA.</p>
Riferimenti	<p>Le attività previste nella presente progettazione, sono in correlazione e coerenza con le linee di indirizzo emanate dal PNGLA e con la programmazione regionale, le direttive e linee guida regionali in materia di governo delle liste d'attesa (da ultimo cfr. Delib.G.R. n. 19/42 del 17.4.2018, e deliberazioni attuative ATS in materia)</p>
Analisi di contesto	<p>Al fine di procedere ad un coerente dimensionamento del servizio CUP, è stata svolta una approfondita analisi del dominio, con il coinvolgimento di tutti gli stakeholder del SSR interessati. Sono state elaborate le informazioni estratte dal sistema CUP regionale e dai flussi ministeriali, sono stati, quindi, approfonditi i processi di cambiamento che hanno interessato negli ultimi 10 anni il servizio CUP regionale. Tale analisi ha consentito di prevedere con una stima accurata, il trend di crescita del servizio CUP nei prossimi anni e di acquisire una visione completa e coerente sugli interventi necessari.</p> <p>Si è tenuto conto anche dell'aumento auspicato delle prenotazioni on-line e del pagamento ticket tramite pagoPA.</p> <p>L'attuale servizio di call center CUP e pagamento Ticket è erogato a cura di ciascuna Azienda Sanitaria e ASSL su 3 poli principali: nord, centro e sud. Il servizio non ha un buon grado di gradimento da parte della popolazione sarda principalmente per i seguenti motivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Difficoltà nel riuscire a parlare con un operatore. Spesso si attendono un tempo eccessivo prima di poter prenotare la prestazione; - Grado di conoscenza dell'operatore, sia delle problematiche clinico-sanitarie, sia dell'applicativo CUP; - Motivazione del personale, che rende il servizio spesso poco efficiente; - Turn over del personale. <p>A queste problematiche si aggiunge il limitato numero di prestazioni prenotabili on-line che rendono spesso indispensabile ricorrere alla chiamata telefonica.</p> <p>Per quanto riguarda invece il pagamento ticket e prenotazione da sportelli di Front-Office (F/O) delle AASS / ASSL la problematica è piuttosto legata ad una carenza di sportelli aperti, fascia oraria di apertura ridotta e spesso incerta o non chiara, oltre alla cronica</p>

	<p>carenza di personale. La convenzione RAS-Federfarma prevede si possano effettuare prenotazioni e pagamento ticket nelle farmacie ma questa attività deve ancora prendere piede. Si considera che il contributo degli sportelli presso le farmacie potrà dare un grande miglioramento alla efficacia del servizio.</p> <p>Per i motivi sopra brevemente descritti sono numerose le segnalazioni da parte dei cittadini che mal considerano il servizio di prenotazione e pagamento ticket. E questa problematica si aggiunge al critico problema delle lunghe liste d’attesa che fanno percepire al cittadino un servizio sanitario regionale completamente inadeguato.</p> <p>Nonostante sia in corso da anni un processo rilevante di informatizzazione dei sistemi sanitari permane ancora un alto livello di disomogeneità dei servizi offerti al cittadino. Le difformità si rilevano a tutti i livelli, frequentemente nei punti di accesso al SSR, per esempio negli orari di apertura degli sportelli di prenotazione o di pagamento di una prestazione, nel numero di operatori disponibili all’accettazione presso la struttura e nel numero e nella tipologia di operazioni che vengono svolte durante la giornata, ancora di più, nei processi di fruizione di una prestazione sanitaria, riscontrabile nelle differenti procedure, esistenti nelle strutture sanitarie, per la preparazione ad uno specifico esame, nella durata di una visita/prestazione, nel numero di operatori medici e infermieri coinvolti durante l’erogazione, nelle modalità e nei tempi di rilascio di un referto etc..</p>
<p>Motivazioni e Benefici attesi</p>	<p>Al fine di procedere verso una uniformità ed omogeneizzazione del servizio sanitario regionale, è indispensabile reingegnerizzare i processi relativi all’attività in questione, rafforzare le azioni di potenziamento e di dimensionamento del Sistema Informativo Sanitario e contestualmente avviare un’unica e razionale gestione (tale è l’intento della sperimentazione gestionale al riguardo) per ottimizzare e uniformare con efficacia ed efficienza i processi organizzativi interni ed esterni, passando dalla rilevazione del bisogno di salute di pertinenza dell’ATS ed al suo appropriato soddisfacimento da parte delle strutture assistenziali mediante il conseguente dimensionamento dell’offerta, veicolata, in particolare, attraverso il governo del servizio CUP (nonché riscossione ticket in piena sinergia) gestito in maniera uniforme, efficiente, flessibile e razionale.</p>
<p>Investimenti e aspetti tecnologici</p>	<p>Gli investimenti tecnologici necessari nel periodo di start up per l’avvio del nuovo servizio CUP, interessano principalmente le seguenti voci:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sedi (individuazione spazi di proprietà pubblica) - Acquisto postazioni di lavoro - Acquisto arredi sedi - Acquisto dotazioni informatiche - Acquisto servizi di: Aggiornamento Centralino, collegamento sedi

	<p>CC vs RTR, Strumenti monitoraggio, estensione servizi di assistenza</p> <p>- Altre forniture: HW, Cancelleria, stampanti, armadi etc.</p> <p>Riguardo alle valutazioni su dotazioni già presenti vds. Piano Ec.</p>										
<p>Cronoprogramma</p>	<table border="1"> <tr> <td>Avvio</td> <td>01 Febbraio 2019</td> </tr> <tr> <td>Piena operatività</td> <td>31 Dicembre 2020</td> </tr> <tr> <td>Conclusione primo ciclo</td> <td>31 Dicembre 2021</td> </tr> <tr> <td>Primo anno a regime</td> <td>31 Dicembre 2022</td> </tr> </table>	Avvio	01 Febbraio 2019	Piena operatività	31 Dicembre 2020	Conclusione primo ciclo	31 Dicembre 2021	Primo anno a regime	31 Dicembre 2022		
Avvio	01 Febbraio 2019										
Piena operatività	31 Dicembre 2020										
Conclusione primo ciclo	31 Dicembre 2021										
Primo anno a regime	31 Dicembre 2022										
<p>Piano economico</p>	<p>I criteri utilizzati sono di seguito riportati:</p> <ol style="list-style-type: none"> Si considera tutto l'ambito regionale Analisi complessiva del contesto, con profondità storica di 10 anni Sedi F/O attuali Acquisto PC anche per il F/O al 50% Aumento delle agende prenotabili 10% di contributo delle canale on-line e farmacie Analisi flussi ministeriali e altri dati estraibili dal CUP Numero di operatori censiti sul sistema CUP Previsione di incremento prenotazioni e pagamento on-line Contributo delle Farmacie alla prenotazione e pagamento Ticket Analisi dei dati sulle chiamate in entrata nel centralino telefonico regionale attivo per le prenotazioni delle prestazioni sanitarie Ricavo di 2,8 € ad operazione Non sono considerati gli oneri finanziari <p>Di seguito la sintesi per 4 anni di gestione</p> <table border="1"> <tr> <td>Ricavi attesi</td> <td>€ 51.500.000,00</td> </tr> <tr> <td>Costi attesi</td> <td>€ 45.850.000,00</td> </tr> <tr> <td><i>Acquisto di beni</i></td> <td>€ 490.000,00</td> </tr> <tr> <td><i>Personale (*)</i></td> <td>€ 43.230.000,00</td> </tr> <tr> <td><i>Formazione</i></td> <td>€ 129.000,00</td> </tr> </table>	Ricavi attesi	€ 51.500.000,00	Costi attesi	€ 45.850.000,00	<i>Acquisto di beni</i>	€ 490.000,00	<i>Personale (*)</i>	€ 43.230.000,00	<i>Formazione</i>	€ 129.000,00
Ricavi attesi	€ 51.500.000,00										
Costi attesi	€ 45.850.000,00										
<i>Acquisto di beni</i>	€ 490.000,00										
<i>Personale (*)</i>	€ 43.230.000,00										
<i>Formazione</i>	€ 129.000,00										

<i>Affitto e costi funzionamento locali</i>	€ 1.546.000,00
<i>Ammortamenti</i>	
<i>Altri costi</i>	<i>Si possono stimare sulla base della incidenza in ATS sul CE consuntivo (ridotta di una x%)</i>
Risultato Economico	12,5% circa in 4 anni

Per il primo anno

Ricavi attesi	€ 6.150.000,00
Costi attesi	€ 5.500.000,00
<i>Acquisto di beni</i>	€ 0,00
<i>Personale (*)</i>	€ 4.575.000,00
<i>Formazione</i>	€ 46.800,00
<i>Affitto e costi funzionamento locali</i>	€ 387.000,00
<i>Ammortamenti</i>	
<i>Altri costi</i>	<i>Si possono stimare sulla base della incidenza in ATS sul CE consuntivo (ridotta di una x%)</i>
Risultato Economico	11,8%

6

Per il secondo anno

Ricavi attesi	€ 12.300.000,00
Costi attesi	€ 11.160.000,00
<i>Acquisto di beni</i>	
<i>Personale (*)</i>	€ 10.730.000,00
<i>Formazione</i>	€ 46.800,00
<i>Affitto e costi funzionamento locali</i>	€ 387.000,00
<i>Ammortamenti</i>	
<i>Altri costi</i>	<i>Si possono stimare sulla base della incidenza in ATS sul CE consuntivo (ridotta di una x%)</i>

Risultato Economico	10,22%
---------------------	--------

Per il terzo anno:

Ricavi attesi	€ 16.550.000,00
Costi attesi	€ 14.603.000,00
<i>Acquisto di beni</i>	
<i>Personale (*)</i>	€ 14.181.000,00
<i>Formazione</i>	€ 35.400,00
<i>Affitto e costi funzionamento locali</i>	€ 387.000,00
<i>Ammortamenti</i>	
<i>Altri costi</i>	<i>Si possono stimare sulla base della incidenza in ATS sul CE consuntivo (ridotta di una x%)</i>
Risultato Economico	13,33%

Sintesi dei primi 3 anni

Ricavi attesi	€ 35.500.000,00
Costi attesi	€ 31.263.000,00
<i>Acquisto di beni</i>	
<i>Personale (*)</i>	€ 29.486.000,00
<i>Formazione</i>	€ 129.000,00
<i>Affitto e costi funzionamento locali</i>	€ 1.161.000,00
<i>Ammortamenti</i>	
<i>Altri costi</i>	<i>Si possono stimare sulla base della incidenza in ATS sul CE consuntivo (ridotta di una x%)</i>
Risultato Economico	13,55%

Per il quarto anno

Ricavi attesi	€ 16.557.000,00
---------------	-----------------

	Costi attesi	€ 14.567.000,00
	<i>Acquisto di beni</i>	
	<i>Personale (*)</i>	€ 14.181.000,00
	<i>Formazione</i>	
	<i>Affitto e costi funzionamento locali</i>	€ 387.000,00
	<i>Ammortamenti</i>	
	<i>Altri costi</i>	<i>Si possono stimare sulla base della incidenza in ATS sul CE consuntivo (ridotta di una x%)</i>
	Risultato Economico	13,66%
	<p>Per gli ulteriori anni si prevede un quadro economico come il quarto anno, salvo un rinnovamento delle postazioni di lavoro.</p> <p>(*) come personale si è considerato solo quello operativo di Call Center, Coordinatori di CC, Operatori di F/E.</p>	
Trasferibilità	<p>La potenziale trasferibilità dell'iniziativa in altri contesti (in particolare, cessione a partners ovvero sul mercato secondo la normativa vigente) deve essere valutata rispetto allo specifico obiettivo, una volta a regime l'attività dopo il periodo di sperimentazione gestionale, dato l'alto valore strategico e di stretta connessione con l'erogazione dei LEA dell'attività in questione.</p>	