

Allegato A)

Con D.G.R. n. 705 del 27.06.2016 è stato approvato l'Aggiornamento dell'Accordo regionale per la disciplina dei rapporti con le farmacie pubbliche e private, ai sensi dell'art.8, comma 2, del D.Lgs 502/92 e s.m.i., per il periodo dal 01.08.2016 al 31.12.2019 e sono state definite, tra l'altro, le condizioni di gestione del Servizio di prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali con sistemi telematici, effettuato, in via non esclusiva, dalle farmacie pubbliche e private convenzionate, in nome e per conto delle Aziende Sanitarie regionali.

Con la stessa D.G.R. n. 705/2016, inoltre, sono state demandate alle singole Aziende USL le modalità organizzative del Servizio, sulla base del disciplinare tecnico definito a livello regionale, approvato in data 16.09.2013 e trasmesso alle Aziende USL con nota prot.n.0107529 del 01.10.2013, nel rispetto delle specifiche tecniche di cui al decreto del Ministero della Salute 8 luglio 2011, pubblicato sulla G.U. n. 229 del 1 ottobre 2011.

Si è per quanto sopra conseguentemente stabilito di recepire la D.G.R. n.705/2016 e di procedere alla definizione delle modalità organizzative per l'espletamento del servizio di prenotazione delle prestazioni specialistiche, di cui al Disciplinare regionale approvato in data 16.09.2013, aggiornato ed adeguato alle disposizioni contenute nella citata D.G.R. n. 705/2016.

Per la applicazione del disciplinare si fa riferimento anche a quanto stabilito dal Ministero della salute con le "Linee guida nazionali sistema CUP" del 2009, e dagli ultimi Piani Nazionale e Regionale per il Contenimento dei Tempi di attesa, vigenti ed attualmente in via di aggiornamento.

Si rende necessario prevedere uno specifico disciplinare tecnico per definire le modalità organizzative del servizio di prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali, rivolto ai soggetti che ne faranno richiesta.

DISCIPLINARE TECNICO

OGGETTO

Le strutture pubbliche e private convenzionate, nonché gli enti e i soggetti, in possesso dei requisiti di cui al presente atto, ubicati nell'ambito del territorio di competenza della Azienda USL, possono effettuare, in via non esclusiva, in nome e per conto della stessa Azienda USL, le operazioni di seguito elencate relative alle prestazioni di specialistica ambulatoriale appartenenti ai Livelli Essenziali di Assistenza (prenotazioni/riscossioni in regime di SSN):

- prenotazione e relativa riscossione del ticket, se dovuto;
- pagamento differito;
- cancellazione e rimborso del ticket eventualmente versato;
- presa in carico prescrizioni in caso di mancanza di disponibilità agenda.

Per tutte le operazioni di contabilità e cassa si rimanda alle modalità operative definite dai regolamenti aziendali.

MODALITA' PROCEDURALI

1. Prenotazione e relativa riscossione del ticket: in conformità a quanto previsto dall'art 3 comma 1 lettera c) e d) del Decreto del Ministero della Salute 8 luglio 2011 "ai fini della prenotazione occorre esibire la prescrizione medica. La prenotazione avviene secondo criteri di scorrimento temporale senza discontinuità, offrendo all'assistito, in prima istanza, il primo posto libero estrapolato dall'intera offerta disponibile, nell'ambito

territoriale di riferimento dell'assistito, e successivamente le ulteriori disponibilità, qualora l'assistito ne faccia richiesta, in coerenza con i criteri definiti per l'accesso alle diverse tipologie di prestazioni e nel rispetto della libertà di scelta del cittadino, senza condizionamenti. All'atto dell'inserimento dei dati ai fini della prenotazione delle prestazioni vengono effettuati opportuni controlli automatizzati, in grado di verificare per la specifica prestazione richiesta, l'eventuale pre-esistenza di altre prenotazioni della medesima prestazione, al fine di prevenire la prenotazione multipla di più prestazioni a fronte della stessa prescrizione medica nell'ambito dell'insieme delle strutture erogatrici di pertinenza del Sistema CUP.”

2. Pagamento differito: in relazione all'operazione di riscossione del ticket si ribadisce che la stessa deve essere effettuata contestualmente all'atto della prenotazione. Tuttavia, qualora ciò non fosse possibile, è consentito il pagamento differito.
3. Cancellazione e rimborso del ticket eventualmente versato: la cancellazione di una prenotazione deve essere effettuata contestualmente alla richiesta dell'assistito e comunque nel rispetto dei principi contenuti nel Regolamento di cassa.
4. E' fatto obbligo della chiusura giornaliera di cassa sul software ISES WEB del sistema CUP.
5. Le procedure di prenotazione e pagamento dovranno prevedere l'informativa all'assistito e la raccolta del consenso secondo quanto previsto dall'art. 3 comma 1 punto a) del Decreto del Ministero della Salute 8 luglio 2011.
6. Resta inteso che verranno effettuati controlli sulla documentazione trasmessa mensilmente alla Azienda USL ai fini della remunerazione delle operazioni effettuate in nome e per conto della Azienda USL stessa.
7. I soggetti si impegnano, in caso di superamento dei tempi di attesa previsti e di non disponibilità di prenotazione, a prendere in carico le prescrizioni per il successivo inoltro all'Azienda (back office CUP) secondo le modalità concordate, in conformità con l'aggiornamento al Piano straordinario per il contenimento dei tempi di attesa di cui alla D.G.R. 498 del 09/05/2016.

ADESIONE

1. Per ottenere l'attivazione del servizio soggetto dovrà provvedere a fare domanda scritta rivolta al Direttore Generale dell'Azienda sanitaria competente per territorio, secondo lo schema allegato.
2. La Direzione Aziendale dovrà provvedere a comunicare al soggetto l'avvenuta accettazione della richiesta e le modalità e i tempi per l'avvio della procedura di attivazione concordati con la società fornitrice del software di prenotazione.
3. La Direzione Aziendale dovrà comunicare al Servizio “Mobilità sanitaria e gestione del sistema informativo sanitario e sociale. Osservatorio epidemiologico regionale” della Direzione regionale “Salute, Welfare. Organizzazione e risorse umane” l'elenco soggetti autorizzati a svolgere il servizio.
4. La Azienda USL provvederà altresì a comunicare agli addetti a tale servizio le credenziali per l'accesso all'applicativo ISES WEB di gestione del CUP. Le credenziali per l'accesso sono riservate e personali.

APPARECCHIATURE INFORMATICHE

1. Resta a carico dei soggetti la dotazione delle apparecchiature hardware necessarie e dei relativi costi di prima installazione e di canone ad essa connessi, nonché la manutenzione delle apparecchiature.
2. Le operazioni dovranno avvenire mediante l'utilizzo della procedura ISES WEB fornita

da Umbria Digitale S.c.a.r.l; il passaggio ad ISES WEB annulla qualsiasi altro precedente accordo in materia di rimborso di linea telefonica o fornitura di linea ADSL.

3. Qualora i soggetti richiedenti l'autorizzazione ad effettuare il servizio CUP effettuino anche prenotazioni per prestazioni private di specialistica ambulatoriale, i locali adibiti alle attività di prenotazione dovranno essere fisicamente separati dagli altri, con ingressi indipendenti.

FORMAZIONE

1. La Azienda USL provvede alla formazione, all'aggiornamento e all'informazione del personale dei soggetti con le stesse modalità con cui provvede per il proprio personale, individuando anche un referente specifico per tali attività.
2. La formazione iniziale è svolta con apposito corso e riguarderà le conoscenze base di Windows e l'utilizzo da parte delle strutture ed enti del modulo "front-office" del prodotto software ISES WEB di gestione del CUP, secondo un piano di formazione concordato tra le parti interessate.
3. E' necessario prevedere formazione e aggiornamento sull'evoluzione del sistema (normativa, tecnica, ...), di intesa tra il personale designato dalla Azienda USL ed il personale delle strutture ed enti.
4. Saranno resi disponibili ai soggetti interessati tutti gli strumenti utili e necessari anche mediante l'invio periodico di news e consultazione online di siti dedicati.
5. Sarà in ogni caso disponibile un help desk presso la propria Azienda Usl per la risoluzione di problemi tecnici od organizzativi.
6. I soggetti sono comunque tenute a partecipare ai corsi di formazione.

ORARIO SERVIZIO

1. I soggetti si impegnano ad effettuare con continuità e regolarità il servizio di CUP nei giorni e nelle ore di apertura della strutture ed enti e senza pregiudicare il regolare svolgimento del proprio servizio. L'orario di apertura del servizio deve essere comunque non inferiore a due terzi dell'orario di apertura previsto nei piani di turnazione.
2. Salvo i periodi di chiusura per ferie o turni di riposo debitamente autorizzati, in caso di interruzione del servizio per qualsiasi altra causa è fatto obbligo ai soggetti di darne tempestiva comunicazione alla Azienda USL e agli utenti con indicazione della presunta durata di inattività.
3. I soggetti si impegnano ad esporre l'orario di effettuazione del servizio dandone comunicazione alla Azienda USL.

MISURE DI SICUREZZA

1. Per l'effettuazione del servizio i soggetti devono utilizzare postazioni dedicate e prevedere distanze di rispetto, che consentano l'erogazione del servizio in osservanza della normativa sulla tutela dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modificazioni.
2. I trattamenti dei dati di cui all'art.1, effettuati solo per le finalità strettamente correlate all'erogazione del servizio, dovranno essere protetti adottando le misure di sicurezza di cui al decreto legislativo 196/2003 e successive modificazioni.

RESPONSABILITÀ

1. Il titolare della strutture ed enti o il Direttore responsabile ovvero l'operatore individuato quale incaricato del trattamento dei dati nell'ambito del sistema CUP rispondono degli eventuali errori nelle operazioni di cui all'art.1, qualora siano dovuti a carenza nella gestione del servizio a loro imputabili.
2. La Azienda USL in tal caso non procederà alla liquidazione degli importi relativi alle operazioni errate, ovvero procederà al recupero delle eventuali sanzioni previste dall'art. 50 della Legge n. 326 del 24/11/2003.
3. L'operatore di cui al comma 1, qualora non sia tenuto per legge al segreto professionale, al fine di garantire il rispetto della riservatezza delle informazioni trattate nella fornitura del servizio di cui trattasi, è sottoposto a regole di condotta analoghe al segreto professionale in conformità a quanto previsto dall'art. 83, comma 2, lettera i, del D. Lgs. N. 196/2003 e s.m.i.

CONDIZIONI ECONOMICHE

In conformità a quanto definito con DGR n. 705 del 27/06/2016 la remunerazione delle operazioni di cui all'art. 1 è pari a € 1,40 (IVA esclusa).

Si precisa che la cancellazione e l'eventuale rimborso del ticket di operazioni già effettuate verrà assicurata gratuitamente.

In relazione all'operazione di riscossione del ticket si ribadisce che la stessa deve essere effettuata all'atto della prenotazione.

Il pagamento degli importi di cui al comma 1 avverrà a seguito di emissione di fattura intestata alla Azienda USL.

Nel caso in cui la Azienda USL dovesse ricorrere ad anticipazione di cassa, la struttura, l'ente o il soggetto sono tenuti, dal momento della comunicazione dell'Azienda, al versamento, con cadenza giornaliera, ovvero nel caso di giorno non lavorativo per il Tesoriere entro il primo giorno successivo non festivo, degli importi relativi ai tickets riscossi presso il Tesoriere utilizzando il conto corrente che sarà comunicato dalla Azienda USL.

RISOLUZIONE ANTICIPATA

La Azienda USL potrà risolvere anticipatamente l'affidamento del servizio Cup con i singoli soggetti in caso di trasgressione grave, da parte del personale, delle norme contenute nel presente schema di accordo, previo accertamento dei fatti e sentita la Commissione di controllo di qualità e risoluzione delle controversie di cui al successivo art.11.

COMMISSIONE DI CONTROLLO DI QUALITÀ E RISOLUZIONE CONTROVERSIE

Per il controllo di qualità del lavoro svolto e per le eventuali controversie ci si avvarrà, per la similitudine delle attività, della "Commissione di controllo di qualità e risoluzione delle controversie" istituita ai sensi della DGR 705/2016.

Per ogni controversia non risolvibile dalla Commissione suddetta si attiverà il confronto in seno alla collegata Commissione paritetica di cui alla stessa deliberazione regionale.

DURATA

La durata del Servizio è annuale, rinnovabile se permangono requisiti dei soggetti e le necessità da parte delle programmazione sanitaria regionale.