



COORDINATORE DEI PROCESSI DI PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Profilo e collocazione

1. Il Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali è il professionista che, in seguito a una specifica formazione regionale, provvede a focalizzare il proprio operato sulle problematiche per l'accesso alle attività di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali, collaborando al mantenimento del rispetto dei tempi di attesa e degli standard regionali.
2. Il Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali è un dipendente individuato dal Direttore Generale fra coloro che hanno partecipato allo specifico corso di formazione predisposto dalla Regione.
3. Il Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali è funzionalmente collocato in staff alla Direzione Generale, e di norma risponde funzionalmente al Direttore Sanitario.
4. Il Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali assume la responsabilità della gestione operativa delle attività correlate ai processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali, delle risorse umane e tecnologiche dedicate.
5. Per le Aziende che hanno esternalizzato le attività di front-end e quindi di prenotazione, il Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali si rapporterà oltretutto con la Direzione Aziendale, anche con il responsabile della gestione diretta dell'attività di front-end ai fini di dare indicazioni per la corretta applicazione delle normative, per un controllo delle attività e dell'organizzazione.

Contesto operativo

1. Il Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali presta la propria attività nel territorio dell'ULSS di competenza, collaborando con i colleghi delle Aziende Ospedaliere e IOV, ove presenti, e con i colleghi di area vasta per le iniziative in tale ambito.
2. partecipa alle attività promosse dalla Regione Veneto per il contenimento dei tempi di attesa.
3. collabora attivamente, in particolare, con il Dirigente Medico Ospedaliero e con il Coordinatore dei Direttori di Distretto e con i referenti aziendali per la programmazione e controllo dell'attività specialistica ambulatoriale.

Attività e competenze

1. Le attività del Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali sono rivolte agli interventi per il miglioramento degli accessi a tali prestazioni applicando i piani e le direttive del Direttore Generale in materia di contenimento dei tempi di attesa della propria ULSS.

2. In particolare svolge le seguenti attività:

- predisporre, o sovrintendere (il servizio se esternalizzato) i turni di servizio del personale assegnato;
- coordina le direttive aziendali per la corretta applicazione della normativa nazionale, regionale e locale per quanto riguarda l'accesso alle prestazioni ambulatoriali, attuando piani specifici;
- svolge attività di verifica e controllo, in tutti i punti abilitati, nel territorio di competenza, sull'effettuazione delle prestazioni ambulatoriali;
- individua e propone piani di miglioramento dell'offerta, della domanda, della comunicazione e informazione in sintonia con le linee strategiche aziendali;
- svolge attività di monitoraggio continuo sugli effettivi tempi di attesa, riferendo costantemente alla propria Direzione;
- partecipa agli incontri del Nucleo di Controllo Aziendale della propria azienda e, dove presente, agli incontri del Nucleo di Controllo di Area Vasta dove ha sede la propria ULSS;
- supporta il Direttore Generale nell'applicazione degli accordi in materia di prestazioni ambulatoriali con i privati provvisoriamente accreditati e/o con l'Azienda Ospedaliera di riferimento eventualmente presente sul territorio,
- coordina l'uniformità dei percorsi di prenotazione, delle prestazioni ambulatoriali, in tutti i punti di erogazione dell'Azienda, precedentemente convenuti con i Responsabili Aziendali Ambulatoriali e con i colleghi della propria Area vasta;
- si rapporta con il Direttore di Distretto e con i prescrittori presenti nel proprio territorio per quanto riguarda le modalità di accesso alla prenotazione delle prestazioni ambulatoriali;
- partecipa alla Conferenza dei Servizi con le associazioni di volontariato.

Formazione

1. La formazione del Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali, oltre che dalle Aziende di appartenenza, è promossa anche dalla Regione Veneto;
2. La Regione in particolare, attraverso il Coordinamento regionale per i controlli sanitari, promuove iniziative in tema di controlli, appropriatezza, comunicazione istituzionale;
3. Il Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali promuove, d'intesa con l'ufficio formazione della propria azienda, corsi di formazione specifici per il personale addetto alla prenotazione front-office (sportello, al telefono, ecc), front end e back office.

Aspetti normativi

1. Il trattamento economico dovuto è quello previsto dai contratti di lavoro nazionali e dagli accordi integrativi aziendali;
2. È comunque opportuno, data la valenza dell'incarico, le responsabilità correlate e il livello delle interlocuzioni, che, ferma restando l'autonomia aziendale in tema di relazioni sindacali, per il coordinatore sia comunque prevista l'attribuzione di una posizione organizzativa.