

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 212 del 03 febbraio 2010

**DGR n. 3911 del 4 dicembre 2007: attivazione di un progetto formativo per i CUP Manager delle Aziende Sanitarie della Regione Veneto - Definizione della figura professionale, delle attività e competenze del Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali.**

*[Sanità e igiene pubblica]*

**(La parte di testo racchiusa fra parentesi quadre, che si riporta per completezza di informazione, non compare nel Bur cartaceo, ndr)** [L'Assessore alle Politiche Sanitarie Ing. Sandro Sandri riferisce quanto segue.

Con il Piano Nazionale di Contenimento dei Tempi di Attesa per il triennio 2006-2008, di cui all'Intesa Stato - Regioni del 28 marzo 2006, è stato condiviso un percorso per il governo delle liste di attesa finalizzato a garantire un appropriato accesso dei cittadini ai servizi sanitari e basato sull'applicazione di rigorosi criteri sia di appropriatezza che di urgenza delle prestazioni. Tale percorso garantisce pertanto la trasparenza del sistema con l'obiettivo di realizzare sinergie di intervento tra i diversi livelli istituzionali deputati a contrastare il fenomeno.

La Regione Veneto, come previsto dal succitato Piano Nazionale, ha adottato, con la DGR. n. 600 del 13 marzo 2007, il proprio Piano Regionale di Contenimento delle Liste d'Attesa, implementando le azioni tese a produrre effetti sulla gestione della domanda e dell'offerta di prestazioni sanitarie già poste in essere con le DDGR n. 3535 del 12 novembre 2004 e n. 2066 del 27 giugno 2006 parti integranti dello stesso, coinvolgendo tutti gli attori del sistema: Aziende U.L.S.S. e Ospedaliere, soggetti erogatori, sia pubblici che privati provvisoriamente accreditati, medici prescriventi e cittadini utenti, tutti chiamati ad interagire sinergicamente attraverso l'assunzione di impegni comuni, da concretizzare anche mediante l'attivazione, da parte di ciascuna Azienda sanitaria, di processi di organizzazione del lavoro specificamente dedicati.

Conseguentemente, in ottemperanza a quanto previsto dalla DGR n. 600 del 13 marzo 2007, ogni Azienda ULSS ha adottato il proprio Piano aziendale ponendo in essere tutte le azioni, in conformità alle direttive regionali, necessarie per la realizzazione degli obiettivi previsti dal Piano Regionale.

Ciascuna Azienda ha all'uopo costituito specifici tavoli di lavoro al fine di instaurare un confronto costruttivo sia tra ospedale e territorio che tra ULSS e erogatori privati preaccreditati, divenuti questi ultimi complementari al Servizio Sanitario Regionale mediante accordi orientati al governo del sistema delle liste di attesa.

La DGR n. 600 del 13 marzo 2007 ha anche disposto che gli erogatori privati provvisoriamente/definitivamente accreditati (equiparati al pubblico e c.d. "puri") concorrano all'ottimizzazione dell'offerta complessiva dell'Azienda ULSS nella quale insistono e delle Aziende ULSS limitrofe e la loro attività deve essere in linea con la programmazione regionale e con gli effettivi bisogni dell'utenza.

In questo contesto, il Centro Unico di Prenotazione (CUP) in cui tutti gli erogatori (pubblici e privati provvisoriamente/definitivamente accreditati) dovranno, anche se con modalità diverse, confluire, quale sistema centralizzato informatizzato di prenotazione delle prestazioni sanitarie, è deputato a gestire l'intera offerta (SSN, regime convenzionato, ecc.) con efficienza, strutturando in modo organizzato l'attività delle unità eroganti per ciò che attiene l'effettuazione delle prestazioni, interfacciandosi a questo scopo con le diverse procedure di gestione dell'erogazione, degli accessi e delle relative informazioni, supportando modalità di programmazione dell'offerta e comunicazione ai cittadini. Tale Sistema, formato nel suo complesso da più procedure, deve consentire di ottimizzare l'offerta verso il cittadino e standardizzare le analisi per rimodularla, confrontando stime relative a fabbisogno ed offerta, a ciò che è stato prenotato ed erogato.

Questa struttura, come previsto dalle "Linee guida nazionali del Sistema CUP", d'imminente pubblicazione, deve essere in grado di assolvere le seguenti funzioni:

- 1) svolgere attività di servizio sia verso l'Azienda Sanitaria che verso il cittadino, sia nel back che nel front-office
- 2) bilanciare adeguatamente decentramento e accentrato delle prestazioni
- 3) agire da osservatorio delle dinamiche di entrate-uscite dei cittadini dal SSR con tutto quello che comporta a livello di programmazione socio-sanitaria, locale e non

- 4) contribuire alla formazione, apprendimento e aggiornamento degli operatori sanitari
- 5) collegarsi con gli URP e con le associazioni dei cittadini (DGR n. 958 del 7 aprile 2009)
- 6) agire in una prospettiva di percorso: dalla prenotazione al referto, garantendo la riservatezza
- 7) rendere più efficiente ed efficace l'accoglienza e, quindi, la vita ai cittadini, favorendo logiche di riscontro ex post e continue
- 8) fornire informazioni agli utenti
- 9) consentire di entrare e di uscire dal Sistema (disdette, rimborsi, cambi appuntamenti, ecc.)
- 10) contribuire alla gestione allargata ed incrociata delle liste d'attesa
- 11) contribuire alla gestione della domanda, come espressa dai cittadini, e al monitoraggio dell'offerta, come garantita dall'Azienda in collaborazione con il privato accreditato
- 12) produrre un sistema di reporting che va ad alimentare il controllo di gestione aziendale con informazioni specifiche

Conseguentemente, con DGR n. 3911 del 4 dicembre 2007, è stata disposta la formazione di nuove figure professionali, provvisoriamente denominate "CUP Manager", in grado di gestire la crescente complessità e multisettorialità del Centro Unico di Prenotazione.

Successivamente la Giunta Regionale, con deliberazione n. 1961 del 4 luglio 2008, ha dato mandato al CUOA Sanità di attivare un progetto che, partendo da una fase preliminare di ricognizione per definire il ruolo atteso della nuova figura, ha delineato uno specifico percorso formativo che fra ottobre dello stesso anno e gennaio dell'anno successivo ha formato i primi 52 operatori operanti presso le Aziende Ulss, l'AO di Padova, l'AOUI di Verona e lo IOV della Regione.

Detta formazione, a fronte della richiesta da parte delle aziende sanitarie di avere ulteriori operatori "CUP Manager", indispensabili anche per supportare l'attività di verifica dei Nuclei di Controllo di Area Vasta, continua anche quest'anno con un nuovo corso.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'Amministrazione Regionale ha ritenuto opportuno costituire un Tavolo Tecnico di Lavoro per la precisa individuazione delle "Competenze del CUP Manager".

Sulla base degli esiti dei lavori prodotti dal succitato Tavolo tecnico, sentiti successivamente in merito i Direttori Sanitari che hanno provveduto a far giungere le loro osservazioni utili alla precisa definizione della figura professionale, la Direzione Servizi Sanitari ha predisposto il documento finale, riportato nell'"**Allegato A**" che costituisce parte integrante del presente provvedimento, individuando il profilo, il contesto operativo, le attività e competenze, e ha anche prospettato la modifica dell'attuale provvisoria denominazione di "CUP Manager" con quella di "Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali", più appropriata e rispondente alle competenze individuate.

Tutto ciò premesso si propone di:

1. sostituire, per le figure professionali di cui trattasi, la denominazione di "CUP Manager", provvisoriamente prevista dalla DGR n. 3911 del 4 dicembre 2007" con quella di "Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali" più appropriata e rispondente alle competenze alle stesse assegnate;
2. di individuare nel "Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali" 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, assumendo la responsabilità della gestione delle attività che compongono i processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali, delle risorse umane e tecnologiche di cui si avvale;
3. di approvare il documento tecnico "**Allegato A**", parte integrante del presente provvedimento, che definisce la figura professionale, individua il profilo e il contesto operativo e le attività e competenze del Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali.

Si propone inoltre di delegare al Dirigente della Direzione Servizi Sanitari la possibilità di apportare, con proprio Decreto, modifiche e integrazioni all'**Allegato A**, legate a eventuali esigenze che si rendessero necessarie in seguito a variazioni della normativa nazionale e/o regionale.

Il relatore termina la propria relazione e propone all'approvazione della Giunta Regionale il seguente provvedimento.

#### LA GIUNTA REGIONALE

UDITO il Relatore, incaricato dell'istruzione dell'argomento in questione ai sensi dell'art. 33, 2° comma dello Statuto, il quale dà atto che la struttura competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale;

VISTA la DGR n° 4090 del 30/12/2003;

VISTA la DGR n° 3535 del 12/11/2004;

VISTA la DGR n° 2066 del 27/07/2006;

VISTA la DGR n° 600 del 13/03/2007;

VISTA la DGR n° 1318 del 8/05/2007;

VISTA la DGR n° 2609 del 07/08/2007;

VISTA la DGR n° 3911 del 04/12/2007;

VISTA la DGR n° 4535 del 28/12/2007

VISTA la DGR n° 1961 del 15/07/2008;

VISTA la DGR n° 938 del 07/04/2009;

VISTA la DGR n° 958 del 07/04/2009;]

delibera

1. Di approvare, secondo quanto esposto in premessa e sulla base delle motivazioni in essa esplicitate, la sostituzione della denominazione provvisoriamente prevista dalla DGR n. 3911 del 4 dicembre 2007 di "CUP Manager" con quella di "Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali", più appropriata e rispondente alle competenze assegnate a dette figure professionali.
2. Di individuare nel "Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali" 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.
3. Di approvare il documento tecnico "**Allegato A**", parte integrante del presente provvedimento, che definisce la figura professionale, il contesto operativo, le attività e competenze del Coordinatore dei processi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali.
4. Di delegare al Dirigente della Direzione Servizi Sanitari la possibilità di apportare, con proprio Decreto, modifiche e integrazioni all'**Allegato A**, legate a eventuali esigenze che si rendessero necessarie in seguito a una variazione della normativa nazionale e/o regionale.