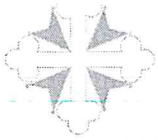


VERIFICA effettuata in data 9 aprile 2015 presso l'ufficio prenotazioni e l'ambulatorio di Gastroenterologia/Endoscopia dall'Avv. Roberta Bonavia e dal Dr. Andrea Bo in relazione alla procedura P.A.C. – F1.4 – “Procedura per la verifica della corrispondenza tra le visite prenotate a sistema, le prestazioni erogate, le impegnative e gli incassi ricevuti”

Il giorno 9 aprile 2015 dalle ore 14,30 alle ore 16,00 circa, presso l'ufficio prenotazioni, l'ambulatorio di gastroenterologia/endoscopia, gli uffici della Direzione Medica e del SAPA, sono state verificate le modalità gestionali ed organizzative relative alle prenotazioni/disdette visite ed esami, agli accertamenti in merito alle esenzioni e ai pagamenti ticket.

In tale contesto è emerso che:

- le prestazioni ambulatoriali vengono prenotate sia attraverso il SovraCUP, sia attraverso il Sist. Inf. Aziendale (SIO), sia mediante fogli visita cartacei aggiornati dal personale sanitario e registrati successivamente sul SIO (tali ultime modalità si riferiscono essenzialmente a visite/esami in urgenza, visite di controllo fissate dai sanitari in fase di visita, variazioni delle date determinate da successive esigenze organizzative – es. malattie, assenze varie etc.); presso l'ambulatorio di Gastroenterologia è stata poi verificata la modalità di gestione delle urgenze, delle visite di controllo e sono emerse alcune problematiche anche logistiche connesse alla mancanza di una segreteria in loco, che gestisca la fase amministrativa (prenotazione, spostamenti, ecc.) in modo integrato con la gestione della “produzione” dell'attività. Inoltre si sono verificate le effettive difficoltà logistica della gestione del paziente dovuta alla separazione fra i locali di accettazione/prenotazione e quelli di esecuzione degli esami.
- Per quanto riguarda le disdette, oltre al sistema di Recall dell'Azienda (avviso telefonico automatico di conferma/disdetta visite ed esami), è presente un servizio centralizzato che gestisce le disdette, adibito alla lettura e annotazione dei messaggi e alla comunicazione, a fine giornata, delle disdette, tale attività va aggiunta alla procedura;
- gli operatori di sportello indicativamente ad ogni fine giornata lavorativa, verificano la corrispondenza tra pazienti prenotati e accettati;
- con cadenza semestrale il Contr. di Gestione estrae elenco dei prenotati non disdettati non presentatisi a visita e trasmette i dati al SAPA;
- il SAPA ha avviato nel mese di agosto 2014 l'inoltro del primo gruppo di richieste di pagamento prestazioni non usufruite e non disdettate; senza tuttavia ottenere un utile



risultato considerati gli scarsi riscontri positivi alle richieste di pagamento avanzate dall'Azienda, pertanto tale attività è stata interrotta, Va valutato se modificare o meno la procedura.

Verifica impegnative

Sono state quindi verificate le modalità di verifica delle impegnative effettuate presso lo sportello prenotazioni e le varie fasi descritte nella procedura dalla lettera a) alla lettera d), le quali risultano rispettate.

Verifica incassi

In merito alle verifiche sugli incassi si è proceduto alla ricognizione delle attività espletate giornalmente presso lo sportello accettazioni, e con cadenza periodica presso la Direzione Medica (Dr. Cavalla) e presso il SEF. Le varie fasi descritte in procedura [da lettera a) a lettera e)] risultano nel complesso rispettate (si rilevano ad oggi alcuni problemi tecnici del sistema di invio dei dati da parte della Tesoreria il quale spesso si inceppa) e un leggero scostamento tra le scadenze settimanali e mensili riportate in procedura e la tempistica reale).

Flusso controllo preventivo

Il flusso controllo preventivo (ovvero controllo del pagamento ticket prima dell'erogazione delle prestazioni) [da lettera a) a lettera c)] risulta rispettato.

Flusso controllo morosi

Il flusso controllo morosi con prima verifica presso SAPA, controllo successivo presso DMPO e infine invio dei solleciti da parte del SEF risulta rispettato

La verifica si conclude alle ore 16,00 circa.

Visto letto sottoscritto

Avv. Roberta BONAVIA

Dr. Andrea BO