



## Regolamento Sistema Sovracup

Il Sovracup è un sistema informatizzato centralizzato che gestisce le prenotazioni delle prestazioni di specialistica in relazione ai tempi di attesa delle Aziende: ASP, AO Papardo, AUO Policlinico e IRCCS Puleio-Bonino. Sul profilo tecnico, l'applicazione, unica per tutti gli operatori, si interfaccia, via Web Services, con ciascun Cup Federato che espone i servizi di ricerca disponibilità e di conferma appuntamento. Tale sistema ha come obiettivo la riduzione al minimo delle doppie prenotazioni, la riduzione del drop out (non presentazione del paziente all'appuntamento) nonché l'ottimizzazione dell'offerta dei servizi ambulatoriali.

L'operatore Cup (Radiocall) o **quello delle farmacie** richiede la prenotazione della prestazione e ricerca l'erogabilità della prestazione e la prima disponibilità di prenotazione tra i Cup federati.

Di seguito si declinano una serie di procedure da seguire per il corretto funzionamento del sovracup:

1. Le prenotazioni al Sovracup faranno riferimento esclusivamente ai primi accessi; i secondi accessi (controllo) saranno prenotati direttamente dalle strutture di front office o direttamente dai medici specialisti in relazione all'organizzazione delle singole Aziende. Anche i percorsi diagnostico terapeutici (oncologico, cardiovascolare) saranno gestiti direttamente dagli specialisti che prendono in carico il paziente.
2. L'utente che deve eseguire una prestazione federata dovrà contattare il **numero verde dedicato 800.33.22.77** in relazione alla **classe di priorità** riportata sull'impegnativa dal medico curante, la prima data disponibile nell'ambito territoriale di appartenenza. L'operatrice, preventivamente, si accerterà che la prestazione richiesta rappresenti un primo accesso e in caso di controllo rinvierà l'utente alla struttura di riferimento. Per maggiore chiarezza si forniscono le definizioni di primo e secondo accesso:
  - a. **"primo accesso"** : prima visita o primo esame di diagnostica strumentale, oppure visita/prestazione di approfondimento erogati da uno specialista di una struttura sanitaria diversa da quella che in precedenza aveva preso in carico il paziente, oppure nel caso di un paziente cronico, visita o esame strumentale necessari in seguito ad un peggioramento del quadro clinico;
  - b. **"secondo accesso"** : visita o prestazione di approfondimento, per pazienti già presi in carico, controllo e follow up;

3. Per gli utenti in possesso di ricetta dematerializzata è stato messo a disposizione un canale aggiuntivo di prenotazione. Attraverso il **portale on-line messina.sovracup.it**, gli utenti possono inserire una richiesta di prenotazione che verrà presa in carico dagli operatori di RadioCall i quali provvedono entro 48 ore di comunicare, tramite e-mail, i dati relativi alla data, orario e struttura presso cui eseguiranno la prestazione richiesta.
4. Le Aziende federate, nell'ambito dell'offerta di prestazioni per gli esterni, costruiscono le agende di prenotazioni per classi di priorità U B D P secondo i criteri e le metodologie fino ad oggi adottate; tuttavia, tenuto conto che la classe di priorità P prevede un tempo di erogazione fino a 180 gg e che i primi accessi hanno generalmente necessità di erogazione più breve, si condivide che i posti riservati alla classe P saranno marginali; per quanto riguarda le prescrizioni che non riportano la classe di priorità, queste dovranno confluire nei contenitori di classe P. La classe di priorità rilevata dagli **operatori RadioCall/Farmacie** in fase di prenotazione, rappresenta il criterio di selezione della prima disponibilità della prestazione richiesta. Pertanto, si auspica, che i medici di medicina generale prestino particolare attenzione alla biffatura della classe di priorità in fase di prescrizione.
5. Le disponibilità per le prenotazioni devono essere sempre verificate a partire dal giorno successivo alla data di contatto; non è, pertanto, possibile, nell'ambito del Sovracup, prenotare prestazioni parametrizzando la ricerca con date successive alla data di contatto; per tutte le fattispecie (ad esempio RM con più tratti di colonna o ecodoppler arti + tsa) che richiedono una ricerca di date successive alla prima è necessario prenotare dai Cup locali; ovviamente le eccezioni devono essere limitate e non possono diventare la regola.
6. Nel caso di richiesta di prenotazione di una o più prestazioni federate, il sovracup deve rappresentare l'applicativo di selezione della 1° disponibilità, mentre i cup locali saranno interrogati per le prestazioni non federate o peculiari di ciascuna azienda.
7. Nel caso in cui l'utente rifiuti la prima disponibilità scegliendo un'altra data nella stessa struttura (nel caso di classi U e B non è possibile discostarsi per un periodo più ampio di 1 settimana) o un'altra struttura federata con tempi di attesa più lunghi, sarà collocato nella lista di attesa della struttura prescelta con la classe di priorità indicata nella prescrizione. Il sistema manterrà traccia della rinuncia della prima disponibilità e pertanto quel contatto uscirà dal calcolo dei tempi di attesa.
8. Nel caso di richiesta da parte di un utente di più prestazioni (>2) sulla stessa ricetta afferenti alla stessa tipologia di prestazione (ad es. più tratti della colonna vertebrale oppure la prestazione di ecocolordoppler venoso/arterioso degli arti inferiori/superiori) e in tutti i casi in cui si riscontrano difficoltà ad assicurare all'utente una prenotazione nella stessa data e nella stessa struttura per le prestazioni richieste si deve accedere direttamente ai cup locali. In questi casi, è opportuno chiedere all'utente in quale struttura vuole eseguire le prestazioni, per indirizzarsi direttamente all'applicazione del cup dell'azienda prescelta.
9. Una volta assegnata la data e la sede di erogazione della prestazione, l'operatrice fornirà tutte le informazioni relative alle regole di preparazione all'esame definite dalla struttura presso la quale si eseguirà la prestazione.

10. In caso di impossibilità all'erogazione di prestazioni già prenotate presso una delle strutture federate, per **guasto macchina, indisponibilità del personale medico o altra motivazione**, RadioCall, a seguito di segnalazione da parte della struttura federata, provvederà alla redistribuzione degli utenti presso le altre aziende federate con cadenza settimanale fino al ripristino della criticità. Nel caso di prestazione prenotata all'ASP ME, l'utente prenotato che ha già pagato il ticket, può scegliere tra la proposta di una data differita presso l'ASP oppure la proposta della prima disponibilità presso un'altra struttura diversa dall'ASP; in questo secondo caso dovrà procedere alla richiesta del rimborso del ticket già pagato.
11. I tempi di attesa delle prestazioni federate al Sovracup, saranno disponibili, con aggiornamento mensile, **sull'Area Trasparenza PA** dei siti Aziendali di ciascuno delle quattro aziende federate attraverso la creazione di uno specifico cruscotto, previa verifica dei dati da parte dei referenti aziendali.
12. L'utente impossibilitato a presentarsi all'appuntamento fissato ha l'obbligo di disdire la prenotazione in tempo utile **entro i 2 giorni lavorativi antecedenti alla data di prenotazione**, al fine di permettere alle Aziende di recuperare il posto e renderlo disponibile. Le Aziende, tramite RadioCall, dovranno favorire l'accessibilità ai servizi di disdetta mettendo a disposizione una linea telefonica dedicata alle disdette e un apposito form all'interno del portale on-line ([messina.sovracup.it](http://messina.sovracup.it)).
13. Nel caso in cui l'utente non si presenti e non abbia effettuato la disdetta, nei tempi indicati, il sistema Sovracup deve mettere a disposizione le informazioni utili per l'applicazione delle sanzioni pecuniarie previste nel "Regolamento di recupero crediti". Pertanto, sarà attivato, al momento della prenotazione, il messaggio vocale che avvisa delle sanzioni in caso di mancata disdetta. Lo stesso avviso verrà proposto nel portale on line.