

## NUOVA ORGANIZZAZIONE DEL FRONT OFFICE AMMINISTRATIVO DELLA VAL DI NIEVOLE

Il nuovo assetto del Front Office amministrativo della Val di Nievole che è in corso di attuazione dal mese di marzo 2021 è conseguenza di una serie di elementi di varia natura che hanno come prospettiva di fondo il miglioramento dei servizi per i cittadini.

In alcuni casi le scelte sono state compiute mesi fa per far fronte ad esigenze specifiche (es. potenziamento degli sportelli del Centro Socio Sanitario di Montecatini a seguito anche di spiacevoli episodi accaduti in sala di attesa) oppure sono logica conseguenza dell'avanzamento di progetti regionali (es. CUP 2.0).

Inevitabilmente, in concomitanza con lo stato di emergenza sanitaria a seguito del COVID - 19, si è reso necessario incentivare l'utilizzo delle modalità on line per le pratiche amministrative cercando di razionalizzare gli accessi "di persona" allo sportello.

\*\*\*\*\*

Tenuto conto di quanto sopra indicato, gli elementi strategici che hanno indirizzato le scelte sono stati i seguenti:

- Realizzare lo sportello **polifunzionale** previsto dalla DGR 521 del 15.05.2017 *Approvazione indirizzi per la definizione di modelli operativi aziendali e gestione dei servizi di front office* in tutte le sedi dove è presente un Front Office amministrativo, in modo da garantire una presa in carico completa delle richieste del cittadino. Le attività garantite dallo sportello sono:
  1. Prenotazione, modifica, annullamento dell'insieme delle prestazioni prescritte dal medico;
  2. Accettazione, definizione della posizione dell'utente per i ticket;
  3. Accettazione prelievi e prestazioni specialistiche/diagnostiche;
  4. Consegna referti;
  5. Registrazione delle esenzioni per patologia;
  6. Attivazione della Carta Sanitaria Elettronica (CSE) del Fascicolo sanitario elettronico (FSE) ed eventuale acquisizione dei consensi al trattamento dei dati
  7. Informazioni sui dati presenti nel sistema Tessera Sanitaria e ogni altra informazione sul sistema di esenzione e di partecipazione alla spesa
  8. Acquisizione delle autocertificazioni per esenzioni e fasce di reddito, stampa dell'attestato di esenzione e della fascia di reddito;
  9. Iscrizione al SSN
  10. Scelta e revoca del Medico di famiglia
  11. Rilascio domicilio sanitario
- Estendere le modalità di prenotazione delle prestazioni specialistiche e diagnostiche attraverso il **CUP 2.0**. Il nuovo strumento consentirà di **prenotare** visite specialistiche e prestazioni di diagnostica strumentale, permettendo alle persone di effettuare tutti i passaggi direttamente **online**. L'obiettivo del CUP 2.0 è di rendere più facile la vita al cittadino, consentendogli di prenotare direttamente le prestazioni di cui ha bisogno, senza dover uscire di casa e mettersi in fila. Con la disponibilità del medico di medicina generale o del pediatra il percorso si snoda esclusivamente sul web: il paziente riceve per posta elettronica la ricetta dal suo medico e con il numero indicato nella ricetta, può procedere alla prenotazione della prestazione di cui ha bisogno. Si rovescia il concetto di Centro Unico Prenotazioni che diventa di fatto un Sistema Decentrato di Prenotazione;
- Potenziare la gestione delle pratiche relative alla **anagrafe sanitaria** (Iscrizione SSN, scelta e revoca del medico, rilascio esenzioni per patologia ecc.) attivando i canali di posta elettronica ed un numero di telefono dedicato a livello di Zona Distretto. Effettuare le operazioni di persona allo sportello **solo su appuntamento** in modo da evitare disagi, garantire una migliore presa in carico delle richieste ed una maggiore sicurezza in quanto si evitano i possibili assembramenti;
- Incrementare il numero di **ore di apertura dello sportello** garantendo in alcuni presidi l'attività pomeridiana;
- Attivare la modalità di prenotazione dei prelievi ematici con il **Sistema Regionale "ZeroCode"** che consente di prenotare on line da casa, presso gli sportelli aziendali o presso tutti i punti aderenti.

Quanto sopra premesso, dal mese di aprile 2021 l'organizzazione del Front office amministrativo in Val di Nievole sarà la seguente:

#### **Presidio ospedaliero SS. Cosma e Damiano:**

*Sede ambulatoriale ex Filanda:* in tale sede, attivata dal punto di vista amministrativo dal mese di settembre 2020, sarà trasferito il cd "CUP di Pescia" ampliando l'orario di apertura al pomeriggio. In tale contesto sarà presente un sportello polifunzionale con due postazioni L'orario di apertura sarà da lunedì a venerdì 7.00 – 19.00 ed il sabato mattina 7.00 – 13.00. Il passaggio delle attività dalla vecchia sede in via Battisti, 5 alla palazzina ex Filanda avverrà il 12 aprile 2021.

#### **Centro Socio Sanitario Montecatini terme**

*Sportello polifunzionale (compresa accettazione dei prelievi):* L'orario sarà da lunedì a sabato 7.00 – 13.00.

*Consultorio:* L'orario di apertura dello sportello amministrativo è da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30.

*Servizio di Odontoiatria:* L'orario di apertura dello sportello amministrativo è da lunedì e martedì 8.00 – 11.30 mercoledì e giovedì 14.00 – 18.00 , il venerdì 8.00 – 11.00 .

#### **Centro Socio Sanitario Monsummano terme**

*Sportello polifunzionale (compresa accettazione dei prelievi):* L'orario sarà da lunedì a sabato 7.30 – 13.00 .

#### **Casa della Salute di Pieve a Nievole**

*Sportello polifunzionale:* L'orario è da lunedì a venerdì 7.30 – 13.00. In tale sede sarà garantita anche la consegna dei ricettari ai MMG e PdLS.

#### **Casa della Salute di Lamporecchio**

*Sportello polifunzionale:* L'orario di apertura è lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.00 alle 12.30.

#### **Casa della Salute di Larciano**

*Sportello polifunzionale:* L'orario di apertura è martedì e giovedì dalle 8.00 alle 12.30.

### **Anagrafe sanitaria**

Dal **1 aprile 2021** sarà attivo dalle 14.30 alle 17.30 un numero (0572/460000) per l'informazione telefonica relativa all'esecuzione delle pratiche di anagrafe sanitaria dedicato alla zona della Valdinievole.

Dal **12 aprile 2021** le operazioni di sportello relative all'anagrafe sanitaria saranno garantite nei presidi di Pescia (ex Filanda), Montecatini terme e Monsummano terme solo su appuntamento.

Alle nuove modalità di prenotazione del CUP. 2.0 e di gestione delle attività di anagrafe sanitaria sarà data ampia informazione.

30 marzo 2021

Il Direttore  
SOC Servizi ai cittadini Prato Pistoia  
Dr. Claudio Sarti