

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Riorganizzazione della Segreteria CUP ASL di Oristano | |
| | | Data: 12/09/2025 |
| | | Revisione: 0 |
| | | Pagina: 1 di 8 |

Indice

1. Premessa
2. Quadro normativo e indirizzi di riferimento
 - 2.1 Contesto nazionale
 - 2.2 Contesto regionale
3. Rapporti con i privati accreditati
4. Appropriately prescrittiva e contrasto agli sprechi
5. Integrazione con i percorsi di ricovero e chirurgici
6. Sistemi di garanzia per i tempi di erogazione
7. Struttura organizzativa e risorse umane
 - 7.1 Situazione attuale
 - 7.2 Proposta di riorganizzazione
 - 7.3 Competenze e responsabilità
8. Conclusioni

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Riorganizzazione della Segreteria CUP ASL di Oristano | |
| | | Data: 12/09/2025 |
| | | Revisione: 0 |
| | | Pagina: 2 di 8 |

1. Premessa

L'accesso dei cittadini ai servizi sanitari essenziali rappresenta una priorità per l'ASL di Oristano. In questo contesto, il Centro Unico di Prenotazione (CUP) riveste un ruolo centrale, in quanto punto di accesso alle prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Nazionale e dai privati accreditati.

La presente proposta di riorganizzazione nasce dall'esigenza di garantire la continuità di tale servizio a fronte del prossimo ricambio di personale, assicurando stabilità e valorizzando al tempo stesso le professionalità già attive e quelle di nuovo inserimento.

Questa esigenza locale, si colloca pienamente nel quadro delle priorità nazionali e regionali richiamate dal Piano Nazionale di Governo delle Liste d'Attesa (PNGLA) 2025-2027 che pone l'accento sull'adozione di strumenti organizzativi in grado di garantire tempi di attesa congrui, appropriatezza prescrittiva e trasparenza, favorendo al contempo l'integrazione dei sistemi informativi e lo sviluppo di nuove tecnologie.

In questo ambito, la riorganizzazione della Segreteria CUP si configura come un intervento di continuità e di adeguamento con l'obiettivo di confermare l'efficienza di un servizio già consolidato e di accompagnarne gradualmente l'evoluzione.

2. Quadro normativo e indirizzi di riferimento

2.1 Contesto Nazionale

Il principio "storico" di garantire **trasparenza, equità e uniformità** nell'accesso alle prestazioni sanitarie è sancito già dal D.Lgs. 502/1992 e s.m.i. (D.Lgs. 229/1999), che ha istituito il CUP come strumento fondamentale di governance e tracciabilità delle prenotazioni.

Su queste basi, il nuovo *Piano Nazionale di Governo delle Liste d'Attesa (PNGLA) 2025-2027* introduce una prospettiva moderna e innovativa. Pur confermando le architetture già in vigore, enfatizza l'efficienza attraverso strumenti di **monitoraggio avanzato**, l'integrazione con il Fascicolo Sanitario Elettronico e l'adozione di **piattaforme di intelligenza artificiale** per garantire una governance della domanda più precisa e sostenibile.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Riorganizzazione della Segreteria CUP ASL di Oristano | |
| | | Data: 12/09/2025 |
| | | Revisione: 0 |
| | | Pagina: 3 di 8 |

2.1 Contesto Regionale

La Regione Sardegna ha già realizzato interventi significativi per l'unificazione dei sistemi di prenotazione, con l'attivazione del numero unico regionale **1533**, l'introduzione del **CUP Web** e la progressiva digitalizzazione dei flussi di prenotazione e pagamento.

A ciò si affianca un **sistema regionale di monitoraggio delle liste d'attesa**, che utilizza i RAO (Raggruppamenti di Attesa Omogenei), la ricetta dematerializzata e indicatori aggiornati periodicamente dall'Osservatorio Epidemiologico Regionale (OER).

Nella prospettiva del **PNGLA 2025-2027**, la Regione ha avviato ulteriori progetti di potenziamento informatico, finalizzati a:

- rafforzare l'interoperabilità tra CUP aziendali e piattaforme regionali;
- garantire la gestione unificata delle agende, sia relative all'attività istituzionale che di libera professione intramoenia e le prestazioni erogate dai privati accreditati, prevedendo un unico canale di prenotazione con chiara separazione delle attività e garanzia di trasparenza;
- predisporre l'integrazione di strumenti di **intelligenza artificiale** per il monitoraggio delle prenotazioni e il controllo dell'appropriatezza prescrittiva, in linea con le indicazioni nazionali.

Tali azioni pongono le basi per un **ruolo fondamentale delle Segreterie CUP aziendali**, chiamate a tradurre in pratica locale gli obiettivi regionali e nazionali, assumendo compiti non solo operativi, ma anche di coordinamento e qualità nella gestione delle agende pubbliche e private e di monitoraggio delle prestazioni nei differenti regimi di erogazione.

3. Rapporti con i privati accreditati

Il **PNGLA 2025-2027** conferma la possibilità per le aziende sanitarie di avvalersi dei privati accreditati per contenere le liste d'attesa, misura già prevista nei precedenti Piani Nazionali, ma rafforza l'esigenza di garantire **trasparenza e continuità** attraverso strumenti informatici integrati e un monitoraggio più stringente.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Riorganizzazione della Segreteria CUP ASL di Oristano | |
| | | Data: 12/09/2025 |
| | | Revisione: 0 |
| | | Pagina: 4 di 8 |

Le criticità attualmente riscontrate, agende disponibili solo per periodi limitati, sospensioni durante i mesi estivi o festivi, ritardi nei rimborsi, richiedono accordi più rigorosi a livello aziendale, che definiscano in modo chiaro:

- apertura delle agende con almeno 12 mesi di anticipo;
- disponibilità continuativa anche nei periodi festivi;
- tempi di pagamento definiti (entro 60 giorni);
- prenotazioni dirette dal CUP verso i privati, con interoperabilità dei sistemi informativi.

In tale contesto, la **Segreteria CUP** svolge un ruolo essenziale di **monitoraggio operativo attraverso la** verifica della reale apertura e fruibilità delle agende dei privati, garantisce la segnalazione di eventuali disservizi e assicura la corretta integrazione delle prestazioni convenzionate nei flussi di prenotazione aziendali.

4. Appropriately prescriptive and contrast to waste

Secondo le stime AGENAS, tra il 20% e il 30% delle prescrizioni risulta inappropriato, con conseguente aggravio sui tempi di attesa e sulle risorse economiche. Per contrastare tale fenomeno, il PNGLA 2025-2027 individua due strumenti prioritari: l'implementazione di sistemi informativi capaci di bloccare automaticamente duplicazioni e incongruenze e la formazione continua dei prescrittori, mediante corsi obbligatori e aggiornamenti periodici sulle linee guida nazionali.

Il sistema CUP Web consente già di raccogliere in modo sistematico le principali informazioni relative alle prenotazioni (dati anagrafici del paziente, tipologia di prestazione, branca specialistica, priorità prescrittiva, data di prenotazione ed erogazione) e di rilevare automaticamente eventuali duplicazioni o anomalie.

La Segreteria CUP utilizza i dati prodotti dal sistema per finalità gestionali e di monitoraggio, in particolare:

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Riorganizzazione della Segreteria CUP ASL di Oristano | |
| | | Data: 12/09/2025 |
| | | Revisione: 0 |
| | | Pagina: 5 di 8 |

- Analizza l'andamento delle prenotazioni e l'impatto delle richieste inappropriate;
- condivide con i medici prescrittori i dati sull'uso delle priorità RAO, per favorire un loro impiego più coerente con le linee guida;
- misura il rispetto dei tempi massimi previsti dal PNGLA;
- monitora la disponibilità delle agende (SSN, ALPI, privati accreditati);
- contribuisce al coinvolgimento e alla formazione dei prescrittori, anche attraverso la produzione di report periodici e la diffusione di indicatori di appropriatezza.

- A completamento di questo percorso, la Regione Sardegna ha avviato progetti di rafforzamento informatico volti a: garantire l'interoperabilità completa tra CUP aziendali e sistema regionale; predisporre l'integrazione di strumenti di intelligenza artificiale per la verifica della congruità RAO e la produzione di cruscotti predittivi; attivare sistemi di reportistica automatizzata destinati ai prescrittori, con feedback individuali e periodici.

5. Integrazione con i percorsi di ricovero e chirurgici

La gestione delle liste chirurgiche rappresenta un obiettivo prioritario per il miglioramento dei tempi di attesa. Il *PNGLA 2025-2027* definisce standard precisi:

- interventi oncologici da eseguire entro **30 giorni**;
- interventi elettivi da eseguire entro **60 giorni**.

In prospettiva, l'integrazione tra CUP e sistemi di programmazione chirurgica potrà rappresentare un'opportunità per migliorare la trasparenza e rendere più facilmente accessibili ai cittadini i dati relativi ai tempi di attesa.

6. Sistemi di garanzia per i tempi di erogazione

La tutela del rispetto dei tempi di attesa è da sempre un pilastro della programmazione sanitaria nazionale. Il *PNGLA 2025-2027* ne rafforza l'applicazione, prevedendo l'adozione di **sistemi di garanzia informatizzati** che attivino allarmi progressivi e automatizzati:

- al 75% del tempo massimo → segnalazione preventiva di criticità;

| | | |
|---|---|------------------|
|  ASL Oristano Azienda socio-sanitaria locale | Riorganizzazione della Segreteria CUP ASL di Oristano | |
| | | Data: 12/09/2025 |
| | | Revisione: 0 |
| | | Pagina: 6 di 8 |

- al 90% del tempo massimo → attivazione obbligatoria di misure correttive da parte dell’Azienda sanitaria.

Nell’ASL di Oristano tali sistemi non risultano ancora operativi; in questo contesto, la **Segreteria CUP** assume il ruolo di **presidio di monitoraggio**, con funzioni di raccolta e analisi dei dati e segnalazione delle criticità agli organi aziendali (RUGLA, Direzione Aziendale). E’ importante precisare che sono già attivi percorsi di presa in carico per alcune categorie di pazienti, pertanto esclusi dal monitoraggio di cui sopra, come i pazienti inseriti all’interno di percorsi diagnostico-terapeutici assistenziali, (PDTA), o afferenti a particolari categorie come ad esempio gli ex esposti amianto.

In prospettiva, con l’implementazione regionale dei nuovi sistemi CUP e con l’adozione di strumenti di intelligenza artificiale previsti dal PNGLA, sarà possibile evolvere verso veri e propri sistemi di garanzia informatizzati.

7. Struttura organizzativa e risorse umane

7.1 Situazione attuale

La Segreteria Aziendale CUP dell’ASL di Oristano è attualmente composta da:

- 1 Infermiera con Incarico di Funzione Organizzativa (IFO) – Giuseppina Sardu;
- 1 Assistente Amministrativo – Monica Pala;
- 1 Coadiutore Amministrativo (ARES) – Paolo Pinna.

Si evidenzia pertanto una criticità di breve periodo legata al pensionamento prossimo dell’IFO e del Coadiutore, che comporterà la perdita di professionalità ed esperienza maturate negli anni nella gestione del sistema CUP.

7.2 Proposta di riorganizzazione

Potenziamento del gruppo di lavoro:

- Individuazione di un Referente Medico per il coordinamento:
 - Silvia Virginia Checcaglini (dirigente medico presso la Direzione Medica dell’Ospedale San Martino);

| | | |
|---|---|------------------|
|  ASL Oristano Azienda socio-sanitaria locale | Riorganizzazione della Segreteria CUP ASL di Oristano | |
| | | Data: 12/09/2025 |
| | | Revisione: 0 |
| | | Pagina: 7 di 8 |

- Inserimento immediato e formazione specifica per la gestione delle agende CUP di n°2 nuove figure con competenze sviluppate come *end user* da oltre 10 anni:

- Alessia Soro (infermiera presso lo sportello CUP del poliambulatorio di Ghilarza);
- Sabrina Mancinelli (infermiera presso il call center 1533 e, a rotazione, allo sportello ticket di laboratorio dell’Ospedale San Martino di Oristano).

Accanto a queste professionalità, il percorso di riorganizzazione valorizza anche l’attività dei restanti operatori del **Call Center CUP 1533**, in carico alla Direzione Medica di Presidio, e in servizio, a turno, presso lo sportello ticket di laboratorio:

Anna Sanna, Lidia Murgia, Manuela Schirru, Patrizia Demurtas, Lucia Silesu e Antonio Casta.

Completa il gruppo di lavoro **Alberto Vacca**, che opera in modo esclusivo presso lo sportello ticket, e ticket del laboratorio del P.O. San Martino.

Tutti gli operatori sopra menzionati possiedono competenze consolidate nel settore e maturate da diversi anni.

Attualmente è in corso un bando di gara indetto da ARES per l’esternalizzazione del Servizio CUP a livello regionale: qualora tale esternalizzazione venga effettivamente realizzata nella futura programmazione regionale, gli operatori del Call Center 1533, afferenti alla Direzione Medica di Presidio, e dello sportello ticket, verranno integrati nella Segreteria Aziendale CUP.

7.3 Competenze e responsabilità

Referente CUP svolge funzioni di raccordo e collaborazione con:

- Direzione Generale
- Direttori di Distretto
- Responsabile committenza per privati accreditati
- Direttori di Unità Operative Ospedaliere
- Referente aziendale per la Libera Professione
- Responsabile Unico Gestione delle Liste di Attesa (RUGLA)

| | | |
|---|---|------------------|
|  ASL Oristano Azienda socio-sanitaria locale | Riorganizzazione della Segreteria CUP ASL di Oristano | |
| | | Data: 12/09/2025 |
| | | Revisione: 0 |
| | | Pagina: 8 di 8 |

- Servizio Programmazione e Controllo
- Servizio Bilancio
- Igiene Pubblica
- Medicina del lavoro

Il referente gestirà il personale della Segreteria Aziendale CUP e del Call Center e sarà il referente incaricato per il monitoraggio nazionale SSN/ALPI e la pubblicazione dei tempi di attesa nel sito aziendale.

Segreteria Aziendale CUP:

- Creazione e gestione delle agende di prenotazione
- Stratificazione secondo classi di priorità e tipologia di accesso (RAO/PNGLA)
- Manutenzione dinamica delle agende
- Gestione dei contenitori di garanzia e relativi percorsi di tutela, in fase di attivazione (cfr capitolo 6)
- Gestione agende SSN, ALPI e privati accreditati
- Monitoraggio qualità

Call Center:

- Prenotazioni telefoniche 1533 e 0783/317293 (Lun-Ven, 8:00-18:00)
- Registrazione e riscossione ticket per analisi di laboratorio (Lun-Ven, 7:30-12:00)

8. Conclusioni

La Segreteria CUP dell'ASL di Oristano rappresenta un servizio, da sempre, garante della gestione dell'offerta sanitaria e dell'efficienza nell'accesso dei cittadini alle prestazioni sanitarie.

La riorganizzazione proposta mira a preservare e consolidare tale funzione anche in vista del previsto ricambio generazionale, valorizzando le professionalità già presenti e garantendo alle nuove risorse il supporto del personale esperto che rimane in servizio.

L'inserimento delle nuove figure, opportunamente affiancate, consentirà di preservare il patrimonio di conoscenze maturato negli anni e, al contempo, di costruire progressivamente nuove professionalità capaci di rispondere con efficacia alle sfide organizzative e tecnologiche introdotte dal PNGLA