



**REGIONE DEL VENETO**

giunta regionale  
8<sup>a</sup> legislatura

Presidente  
V. Presidente  
Assessori

Giancarlo	<del>Galan</del>
Luca	Zaia
Renato	Chisso
Giancarlo	Conta
<del>Marieluise</del>	<del>Coppola</del>
Oscar	De Bona
Elena	Donazzan
Fabio	Gava
Massimo	Giorgetti
Renzo	Marangon
Francesca	Martini
Flavio	Silvestrin
Stefano	Valdegamberi

Segretario

~~Antonio~~ ~~Menetto~~

**FF. Dott. Franco Denti**

**Deliberazione della Giunta**

n. **3911** del - 4 DIC. 2007

**OGGETTO:** Attivazione di un progetto formativo per i "CUP Manager" delle Aziende Sanitarie della Regione Veneto.

L'Assessore alle Politiche Sanitarie On. Dott.ssa Francesca Martini riferisce quanto segue.

Il processo di riordino del Servizio Sanitario Nazionale, avviato dal Decreto Legislativo n° 502 del 30/12/1992, ha interessato anche l'assistenza specialistica ambulatoriale, definendo che la stessa deve essere assicurata a tutti i cittadini, secondo gli indirizzi della programmazione regionale, dalle Aziende ULSS avvalendosi dei propri presidi nonché delle strutture sanitarie pubbliche e private preaccreditate.

La Legge n° 724 del 23/12/1994, all'Art. 3 comma 8 ha introdotto l'obbligo, per i Direttori Sanitari delle Aziende ULSS e Ospedaliere, di tenuta dei registri delle prestazioni ambulatoriali, di diagnostica strumentale, di laboratorio e dei ricoveri ospedalieri, e di informazione ai cittadini che ne facciano richiesta relativamente alle prenotazioni e ai relativi tempi di attesa.

Il DPCM 19 maggio 1995 relativo alla Carta dei Servizi ha individuato, tra gli impegni da assumere con il cittadino, la gestione ed il controllo dei tempi di attesa delle prestazioni sanitarie, introducendo il principio della tempestività nell'erogazione delle prestazioni stesse.

Con il Decreto Ministeriale del 22 luglio 1996 recante "Prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale erogabili nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e relative tariffe" il Ministero della Sanità ha individuato l'elenco delle prestazioni ambulatoriali, ivi compresa la diagnostica strumentale e di laboratorio, erogabili dal Servizio Sanitario Nazionale con le relative tariffe.

Nel dare attuazione ai suddetti adempimenti la Regione Veneto ha proceduto ad effettuare una preliminare valutazione della situazione esistente, relativamente alla quantità di prestazioni complessivamente erogate a carico del Servizio Sanitario Nazionale e ai tempi di attesa medi per usufruire delle prestazioni stesse, al fine di definire uno specifico percorso di miglioramento.

Pertanto è stata introdotta la rilevazione dei tempi di attesa, circoscritta ad un elenco di prestazioni definite "traccianti" in quanto ritenute di effettiva significatività clinica e sociale ed in ordine alle quali maggiormente si pone l'esigenza di risolvere le problematiche riguardanti i tempi di attesa.

Sono stati quindi individuati standard regionali tenendo conto di alcuni elementi fondamentali:

- 1) il principio secondo cui la situazione clinica del paziente non deve essere compromessa dal tempo di attesa per l'erogazione della prestazione;
- 2) il tempo intercorrente tra la richiesta e l'effettiva erogazione della prestazione.

Ai Direttori Generali è stato chiesto di definire all'interno della propria Azienda, nel rispetto degli standard regionali, i tempi massimi di attesa per ciascuna prestazione tracciante .

A livello Regionale, la DGR n°3535 del 12/11/2004 impegnava le Aziende Sanitarie a perfezionare il sistema di prenotazione, realizzando un Centro Unico di Prenotazione (CUP) Aziendale unificato e prevedendo l'informatizzazione delle agende cartacee con l'inserimento di tutte le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale erogate, nella prospettiva del successivo coordinamento delle liste a livello interaziendale. La strategia individuata prevedeva azioni di intervento su tre distinti fronti: domanda, offerta e informazione e comunicazione. Inoltre, la suddetta DGR recepisce il DPCM del 16/04/2002 e l'Accordo Stato-Regioni del 11/07/2002, relativamente alla necessità da parte delle Aziende Sanitarie di definire i criteri di priorità per l'accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche, sulla base di valutazioni di appropriatezza e di urgenza, in sintonia anche con il concetto di Livelli Essenziali di Assistenza contenuto nel DPCM del 29/11/2001.

L'Accordo Stato-Regioni del 28/03/2006 di recepimento del Piano Nazionale di contenimento dei tempi di attesa per il triennio 2006-2008 ha successivamente stabilito che ciascuna Regione elaborasse un proprio Piano Attuativo relativamente al governo dei tempi di attesa basato sulla prioritizzazione delle prescrizioni.

La Regione Veneto ha recepito il Piano Nazionale sopra citato con alcuni Provvedimenti.

La DGR n° 2066 del 27/06/2006, primo provvedimento preliminare di recepimento dell'intesa tra Governo e Regioni sul Piano Nazionale di contenimento dei tempi di attesa per il triennio 2006-2008, ha in particolare esteso la prioritizzazione anche ai ricoveri programmati, impegnando le Aziende Sanitarie a dotarsi di apposito registro. La stessa DGR ha previsto anche l'avvio delle procedure necessarie per la creazione dei CUP Provinciali.

Successivamente la DGR n° 600 del 13/03/2007 ha definito il Piano Regionale di contenimento dei tempi di attesa per il triennio 2006-2008, ribadendo l'importanza dell'utilizzo delle classi di priorità come strategia fondamentale per la gestione delle liste di attesa secondo principi di appropriatezza clinica, organizzativa e prescrittiva. Nella stessa vengono quindi puntualizzati gli indirizzi per la predisposizione dei Piani Aziendali seguendo l'impostazione dell'azione articolata sui tre distinti fronti dell'informazione e comunicazione, della domanda e dell'offerta di prestazioni. Viene inoltre data indicazione circa la necessità di completare il sistema dei CUP Provinciali, tramite il perfezionamento delle modalità di integrazione, tra le Aziende pubbliche e con gli erogatori privati preaccreditati, delle funzionalità e delle applicazioni, mediante la definizione concordata dei nomenclatori e la standardizzazione delle modalità di gestione delle agende.

Pertanto, in ottemperanza a quanto previsto dalla DGR n° 600/07, ogni Azienda ULSS ha implementato un proprio Piano attuativo aziendale, mettendo in atto tutte le procedure necessarie per realizzare gli obiettivi principali: informazione/comunicazione all'utenza, rispetto dei tempi di attesa per classe di priorità, definizione di specifiche cliniche e percorsi diagnostico-terapeutici, organizzazione dell'offerta. Ciascuna Azienda ha costituito specifici tavoli di lavoro, che hanno consentito la creazione di un dialogo costruttivo sia tra ospedale e territorio (gruppi integrati) 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.

Inoltre, la sempre maggiore collaborazione delle Aziende a livello Provinciale ha consentito lo sviluppo dei CUP Provinciali attraverso l'integrazione dei singoli CUP Aziendali.

La DGR n° 2609 del 07/08/2007 di modifica del sistema dei controlli dell'attività sanitaria ha previsto, nell'ambito dei controlli interni ed esterni, verifiche relative alla appropriatezza dell'erogazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale, in ottemperanza a quanto stabilito con la DGR n° 600/07. In particolare i controlli hanno la finalità di:

- accertare l'effettiva attivazione di tutti i processi necessari a garantire il rispetto dei tempi massimi di attesa per le prestazioni "traccianti";
- verificare la presenza della classe di priorità e del sospetto diagnostico sulle prescrizioni;
- accertare la corretta applicazione delle specifiche cliniche di prioritizzazione delle prestazioni ambulatoriali e dei ricoveri programmati.

In tale contesto il CUP viene riconosciuto come un Servizio di fondamentale importanza nell'Azienda non solo per la sua visibilità e la funzione di front office che svolge nei confronti dell'utenza, ma anche per il ruolo che ora gli viene attribuito nel governo del sistema dei tempi di attesa e nella partecipazione attiva ai controlli di appropriatezza delle prescrizioni e delle modalità di erogazione delle prestazioni. D'altra parte le maggiori criticità nella realizzazione degli obiettivi dei Piani Aziendali sono state evidenziate proprio nell'ambito amministrativo/organizzativo, con particolare riferimento alla gestione del CUP e alla definizione delle relative competenze e responsabilità.

Appare pertanto evidente la necessità della presenza di figure professionali specificatamente formate, denominate "CUP Manager", che siano in grado di gestire la crescente complessità e multisetorialità del Centro Unico di Prenotazione.

La figura del CUP Manager deve essere delineata e formata nell'ambito di un progetto integrato che supporti la politica regionale in tema di governo delle liste di attesa.

Considerata la valenza strategica della nuova figura professionale e la multidisciplinarietà dell'intervento formativo si ritiene opportuno che tale progetto venga implementato a livello regionale.

A tale scopo si propone di attivare un progetto di formazione da realizzarsi nel corso dell'anno 2008. I partecipanti verranno scelti dalla Direzione per i Servizi Sanitari, sentiti i Direttori Generali delle Aziende Sanitarie, Ospedaliere e IOV del Veneto; complessivamente verranno formati 50 operatori.

L'attenzione è posta sia sulle competenze di tipo tecnico-specialistico che su quelle di natura gestionale che devono essere possedute dalla nuova figura.

L'obiettivo generale dell'intervento viene raggiunto attraverso le seguenti fasi:

- I Fase: indagine sul profilo di competenze attese per il ruolo di CUP Manager, alla luce delle concrete condizioni organizzative e operative di riferimento
- II Fase: analisi del fabbisogno formativo mediante la valutazione delle competenze possedute, in entrata, dai destinatari della formazione, in relazione al profilo professionale delineato
- III Fase: formazione d'aula
- IV Fase: valutazione delle competenze acquisite alla fine dell'intervento, finalizzata anche alla individuazione di percorsi di formazione continua individuali.

Nell'ambito del percorso formativo il CUP Manager è chiamato ad analizzare ed approfondire alcune tematiche fondamentali, tra cui:

- 1) Legislazione sanitaria Nazionale e Regionale, in particolare:
  - Privacy
  - Regimi contrattuali e libera professione

- Assistenza sanitaria ed esenzioni
  - Rapporti con le strutture private preaccreditate
  - Nomenclatori tariffari
- 2) Elementi di statistica applicata alla sanità, con particolare riferimento alla definizione e all'utilizzo di indicatori sia per il monitoraggio dei tempi di attesa che per analisi relative al rapporto appropriatezza/efficacia e prenotato/erogato delle prestazioni, oltre che alla produttività delle Strutture erogatrici;
  - 3) Evoluzione dei sistemi informativi a supporto dei nuovi CUP;
  - 4) Gestione per processi e riorganizzazione del Servizio;
  - 5) Rapporti con l'assistenza primaria;
  - 6) Programmazione delle attività;
  - 7) Gestione delle risorse umane;
  - 8) Comunicazione efficace;
  - 9) Multiculturalità.

Si dà mandato alla Direzione dei Servizi Sanitari di attivare le procedure necessarie per addivenire, ai sensi della normativa che regola la fornitura di beni e servizi (D.Lgs n° 163 del 12/04/2006), all'affidamento dell'incarico relativo alla progettazione ed organizzazione del suddetto percorso formativo.

Con successivo provvedimento, sentiti i Direttori Generali e le Organizzazioni Sindacali, verrà definito lo specifico inquadramento giuridico della nuova figura e la sua allocazione nella organizzazione dei servizi sanitari regionali.

Si rappresenta, infine, che sul contenuto del presente provvedimento sono state informate le Organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative della dirigenza medica e non medica, dei medici di medicina generale, dei pediatri di libera scelta, degli specialisti ambulatoriali interni nonché del comparto.

Il relatore conclude 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 legislazione regionale e statale;  
 VISTO il Decreto Legislativo n° 502 del 30/12/1992;  
 VISTA la Legge n° 724 del 23/12/1994;  
 VISTO il DPCM del 19/05/1995;  
 VISTO il Decreto Ministeriale del 22/07/1996;  
 VISTO il DPCM del 29/11/2001;  
 VISTO il DPCM del 16/04/2002;  
 VISTO l'Accordo Stato-Regioni del 11/07/2002;  
 VISTA la DGR n° 3535 del 12/11/2004;  
 VISTO l'Accordo Stato-Regioni del 28/03/2006;  
 VISTA la DGR n° 2066 del 27/06/2006;  
 VISTA la DGR n° 600 del 13/03/2007;  
 VISTA la DGR n° 2609 del 07/08/2007

DELIBERA

1. di definire la necessità della presenza di figure professionali specificatamente formate, denominate "CUP Manager", che siano in grado di gestire la crescente complessità e multisettorialità del Centro Unico di Prenotazione.
2. di stabilire che la figura del CUP Manager deve essere delineata e formata nell'ambito di un progetto integrato che supporti la politica regionale in tema di governo delle liste di attesa;
3. di attivare un progetto di formazione da realizzarsi nel corso dell'anno 2008 rivolto a 50 operatori che verranno scelti dalla Direzione per i Servizi Sanitari, sentiti i Direttori Generali delle Aziende Sanitarie, Ospedaliere e IOV del Veneto;
4. di dare mandato alla Direzione dei Servizi Sanitari di attivare le procedure necessarie per addvenire, ai sensi della normativa che regola la fornitura di beni e servizi (D.Lgs n° 163 del 12/04/2006), all'affidamento dell'incarico relativo alla progettazione ed organizzazione del suddetto percorso formativo;
5. di determinare che, con successivo provvedimento, sentiti i Direttori Generali e le Organizzazioni Sindacali, verrà definito lo specifico inquadramento giuridico della nuova figura e la sua allocazione nella organizzazione dei servizi sanitari regionali.

Sottoposto a votazione, il presente provvedimento è approvato con voti unanimi e palesi.

*p.* Il Segretario  
Dott. Antonio Menetto

*p.* Il Presidente  
On. Dott. Giancarlo Galan

IL SEGRETARIO FF  
Dott. Franco Denti

IL VICE PRESIDENTE  
Dott. Luca Zaia



