

	Manuale Sistema Qualità ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA DEGENZA RICOVERO ORDINARIO DAY SURGERY E CAC	All. 02 / Sez.7.5	Pag. 1 di 8
		Rif. : Sez. 7 Norma	UNI EN ISO 9001
		Rev. 06	del 19/03/2025

SOMMARIO

1. Scopo
2. Generalità
3. Applicabilità
4. Responsabilità
5. Termini e Definizioni
6. Definizione operativa del servizio
7. Documentazione

Firma	Verifica	data 20/3/25	Firma	Approvazione	data 28/3/2025

ATTENZIONE: la mancanza delle firme originali indica che questo documento è una stampa della versione aggiornata disponibile in rete ed utilizzabile per sola lettura.
Documento di proprietà della Casa di Cura Città di Bra – E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta

	Manuale Sistema Qualità ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA DEGENZA RICOVERO ORDINARIO DAY SURGERY E CAC	All. 02 / Sez.7.5	Pag. 2 di 8
		Rif. : Sez. 7 Norma	UNI EN ISO 9001
		Rev. 06	del 19/03/2025

1. SCOPO

Lo scopo del seguente allegato è quello di definire le responsabilità, le attività e le modalità operative relative all'erogazione del servizio di accettazione amministrativa dei pazienti ricoverati in Casa di Cura.

2. GENERALITA'

Le specifiche modalità del servizio accettazione ricoveri sono definite ed elencate in apposite istruzioni operative allegate alla presente procedura al fine di:

- facilitare gli addetti all'accettazione ricoveri nello svolgimento del proprio lavoro;
- permettere agli utenti di accedere al servizio e di avere la certezza di essere in possesso dei documenti necessari per il ricovero;
- dare un valido supporto al Direttore Sanitario ed al Responsabile Assicurazione Qualità per verificare e migliorare la qualità del servizio fornito.

La raccolta dei dati consente ai Servizi Amministrativi di espletare le formalità necessarie per esigere il pagamento del ricovero convenzionato da parte della ASL di competenza.

3. APPLICABILITA'

Le attività descritte nella seguente procedura vengono applicate e svolte dal tutto il personale dell'Ufficio Accettazione dedicato al setting del ricovero.

4. RESPONSABILITA'

Redazione: Responsabile del processo

Verifica: Responsabile Settore per la Qualità

Approvazione: Legale Rappresentante

Applicazione: la responsabilità relativa all'applicazione è di tutto il Personale dell'Ufficio Accettazione

5. TERMINI E DEFINIZIONI

Sigle ed abbreviazioni utilizzate nel presente documento:

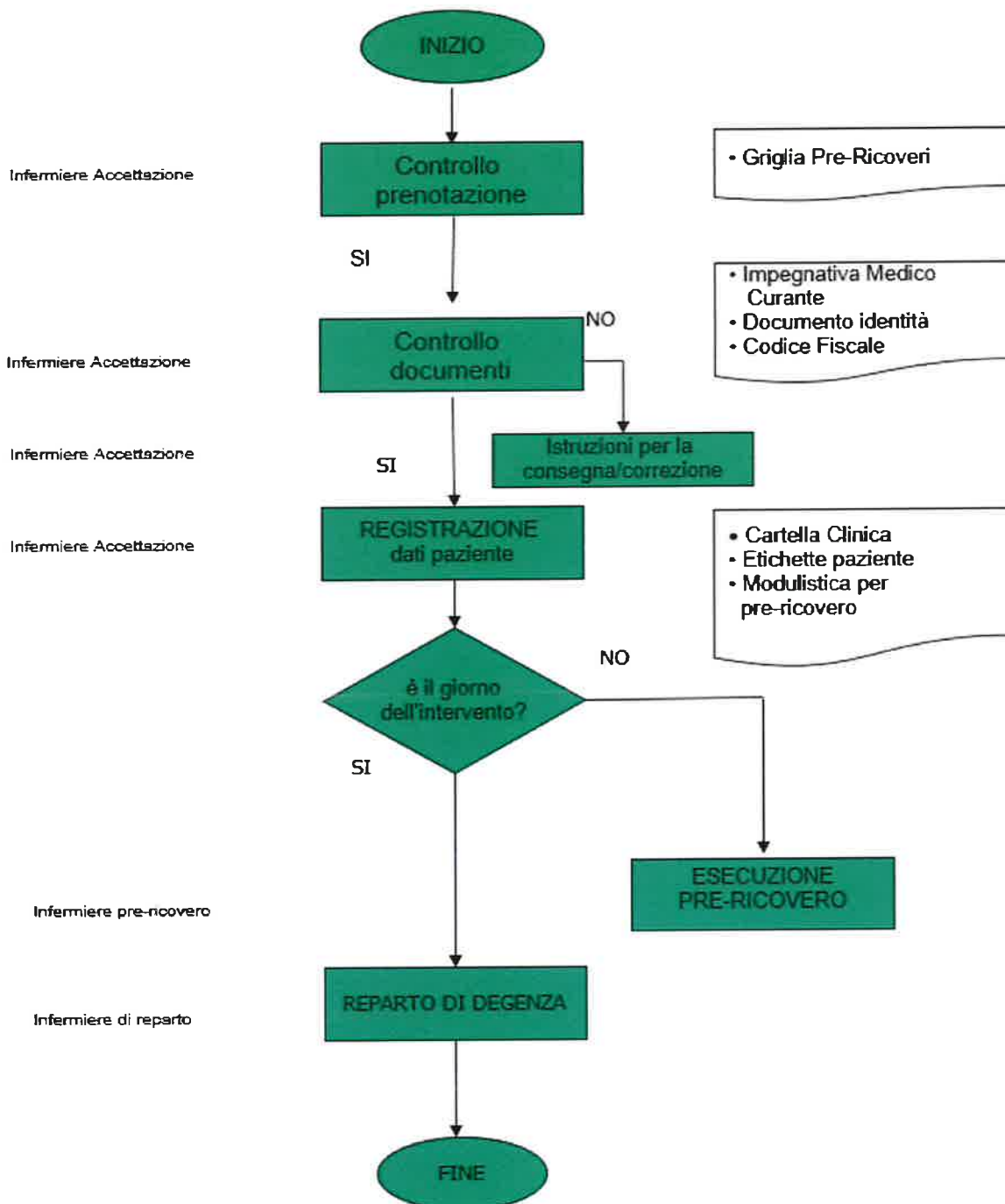
ASL: Azienda Sanitaria Locale

	Manuale Sistema Qualità ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA DEGENZA RICOVERO ORDINARIO DAY SURGERY E CAC	All. 02 / Sez.7.5	Pag. 3 di 8
		Rif. : Sez. 7 Norma	UNI EN ISO 9001
		Rev. 06	del 19/03/2025

MMG: Medico di Medicina Generale (Medico di Famiglia)
SDO: Scheda dimissione ospedaliera
DS: Day Surgery
RO: Ricovero Ordinario
AMB: Ambulatoriale/CAC

6. DEFINIZIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO

Il processo dell'accettazione amministrativa dei ricoveri si articola in diverse fasi indicate nel diagramma di flusso sotto riportato:



6.1 CONTROLLO DELLA PRENOTAZIONE

Dopo essersi munito del numero dedicato agli sportelli prericovero, distinti con la lettera R, il paziente al momento del suo turno si reca allo sportello per l'accettazione.

	Manuale Sistema Qualità ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA DEGENZA RICOVERO ORDINARIO DAY SURGERY E CAC	All. 02 / Sez.7.5	Pag. 5 di 8
		Rif. : Sez. 7 Norma	UNI EN ISO 9001
		Rev. 06	del 19/03/2025

Il personale dedicato all'accettazione dei ricoveri verifica, sulla base della griglia predisposta e consegnata dall'Ufficio Prericovero, l'effettiva prenotazione del paziente.

6.2 CONTROLLO DEI DOCUMENTI

Il personale dedicato verifica la correttezza dell'impegnativa, compilata dal MMG , in possesso del paziente, in ogni sua parte:

- Corrispondenza dei dati anagrafici, sulla base del documento d'identità e del codice fiscale del paziente;
- Evidenza della diagnosi che dovrà riportare quanto richiesto dal medico chirurgo che ha effettuato la visita ed ha stabilito la necessità dell'intervento chirurgico (di rilevante importanza è la distinzione della lateralità, quando individuabile). Se l'impegnativa non è corretta il personale dedicato indica le eventuali modifiche al paziente.

Vengono inoltre richiesti al paziente:

- Tessera Sanitaria (TEAM) in corso di validità
- Documento d'Identità in corso di validità

Se i documenti non sono completi o non sono in corso di validità viene comunicato al paziente di provvedere al più presto alla regolarizzazione della sua posizione, al fine di poter effettuare il ricovero programmato: qualora avesse smarrito i documenti chiediamo di interfacciarsi urgentemente o con l'Agenzia delle Entrate (per la tessera sanitaria) e/o con il Comune di residenza (per la carta d'identità). Una volta reperiti i documenti si richiede di anticiparli tramite mail all'Ufficio ricoveri (ufficio.cartellecliniche@ccbra.it). Una maggiore attenzione viene fatta sul paziente straniero, in quanto potrebbe non avere copertura sanitaria, in tal caso prima di fare l'accettazione ci si accerta che i suoi documenti siano in corso di validità.

Copia dell'impegnativa di ricovero e della tessera TEAM viene inserita in cartella clinica.

6.3 INFORMAZIONE ED ACQUISIZIONE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI ANCHE DEI DATI QUALIFICABILI COME "CATEGORIE PARTICOLARI DI DATI

	Manuale Sistema Qualità ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA DEGENZA RICOVERO ORDINARIO DAY SURGERY E CAC	AII. 02 / Sez.7.5 Pag. 6 di 8
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 06 del 19/03/2025

PERSONALI" (ed in particolare, i dati relativi alla salute) ex art. 9 del Reg. Ue n. 679/16.

Il paziente viene invitato, in ottemperanza al Reg. UE n. 679/16 per la privacy, a dare il suo consenso al trattamento dei dati anche qualificabili come "particolari categorie di dati" ai sensi degli artt. 6, 7 e 9 del predetto regolamento,, tramite firma su apposito modulo (vedi **Mod. 0007** "Informativa e consenso ricoveri e/o prestazioni"); tale modulo è parte integrante della Cartella Clinica del paziente.

Tale consenso è valido per ogni trattamento effettuato all'interno della Casa di Cura anche al di fuori del reparto di degenza del paziente fermo restando il rispetto delle finalità del trattamento stesso.

6.4 REGISTRAZIONE DATI PAZIENTE

Il personale dedicato procede alla registrazione del paziente sul gestionale Sysmed.

MODALITA' OPERATIVE PER RICOVERI ORDINARI E DS:

MENU SYSMED:

2 - ACCETTAZIONE RICOVERI

1 - ACCETTAZIONE PAZIENTI RICOVERATI

Caricamento dati del paziente tramite lettura TEAM / COGNOME
NOME + invio

a. Paziente già noto alla Casa di Cura

Completare anagrafica

F6 (inserimento Unità Funzionale, Medico Curante)

F8 (inserimento professione, altri dati paziente)

F9 (inserimento impegnativa, data prenotazione)

b. Paziente non ancora noto alla Casa di Cura

Inserire data di nascita e tutti dati anagrafici richiesti e completare anagrafica

F6 (inserimento Unità Funzionale, Medico Curante)

F8 (inserimento professione, altri dati paziente)

F9 (inserimento impegnativa, data prenotazione)

F2 STAMPA (documentazione Cartella clinica):

- **Stampa SDO**
- **Stampa frontespizio CARTELLA CLINICA**

	Manuale Sistema Qualità ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA DEGENZA RICOVERO ORDINARIO DAY SURGERY E CAC	All. 02 / Sez.7.5	Pag. 7 di 8
		Rif. : Sez. 7 Norma	UNI EN ISO 9001
		Rev. 06	del 19/03/2025

- **Stampa modulistica**

MODALITA' OPERATIVE PER AMBULATORIALI/CAC:

MENU SYSMED:

1- GESTIONE PAZIENTI ESTERNI

1- ACCETTAZIONE E FATTURAZIONE

Caricamento dati del paziente tramite lettura TEAM / COGNOME
NOME + invio

a. Paziente già noto alla Casa di Cura

Completare anagrafica

PAG ↓ (inserimento dati impegnativa in caso di
impegnativa su ricetta rossa o **F2** in caso di ricetta
dematerializzata)

F8 (indicazione data esecuzione intervento, codice
prestazione, chirurgo operatore)

F11 STAMPA (documentazione Cartella clinica):

- **Stampa frontespizio CARTELLA CLINICA**
- **Stampa modulistica**

b. Se il paziente non è noto alla Casa di cura:

Caricamento dati paziente tramite lettura TEAM/COGNOME
NOME +INVIO e inserimento dell'anagrafica in tutte le sue
parti.

Qualora il paziente fosse sprovvisto di TEAM, vengono caricati i suoi dati
manualmente.

Durante l'accettazione viene quindi composta la CARTELLA CLINICA contenente la
modulistica necessaria al tipo di intervento richiesto.

PRERICOVERO

	Manuale Sistema Qualità ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA DEGENZA RICOVERO ORDINARIO DAY SURGERY E CAC	All. 02 / Sez.7.5	Pag. 8 di 8
		Rif. : Sez. 7 Norma	UNI EN ISO 9001
		Rev. 06	del 19/03/2025

Al termine dell'accettazione la fase amministrativa si conclude con l'indicazione per raggiungere la sala d'attesa dei prericoveri al piano terra della Clinica e la consegna di:

- ✓ modulo delle istruzioni con etichetta identificativa e numero identificativo specificato nella griglia predisposta dal prericovero, con il quale il paziente sarà identificato durante tutto il percorso (**Mod. 0215 Istruzioni utili per il giorno del prericovero**) e che andrà imbucato nell'apposita cassetta nella sala d'attesa.
- ✓ modulo prenotazione esami identificato anch'esso con numero identificativo ed etichetta (**Mod. 0151 Esami preoperatori di routine**) che il paziente dovrà tenere con sé fino al momento della chiamata da parte della prima infermiera addetta al prericovero.

In fase di prericovero vengono effettuati gli accertamenti diagnostici del caso e vengono fornite le indicazioni necessarie per il ricovero.

Terminati gli esami pre operatori può tornare al suo domicilio, salvo nei casi in cui l'intervento sia effettuato il medesimo giorno del prericovero.

Cfr. P PRE 01 Gestione attività di Pre ricovero

RICOVERO

Il giorno del ricovero il paziente si reca presso il reparto comunicatogli. Esegue l'accettazione infermieristica e gli viene assegnata la camera di degenza in attesa di effettuare l'intervento.

7. DOCUMENTAZIONE

La documentazione relativa è la seguente:

- Impegnativa del medico
- Fotocopia TEAM e documento d'identità
- Cartella clinica e modulistica allegata
- MODULISTICA esterna alla Cartella clinica:
 - ☐ Mod. 0007: Informativa e consenso ricoveri e/o prestazioni;
 - ☐ Mod. 0215 Istruzioni utili per il giorno del prericovero
 - ☐ Mod. 0151 Esami preoperatori di routine