

SOMMARIO

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

Firma 	Verifica data 20/3/25	Firma 	Approvazione data 23/3/25
---	--------------------------	--	------------------------------

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 PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI	AII. 03 / Sez.7.5 Pag. 2 di 5
		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 che accedono alla Casa di Cura per effettuare prestazioni ambulatoriali.

2. GENERALITA'

Le specifiche modalità del servizio accettazione prestazioni sono definite al fine di: facilitare gli addetti all'accettazione 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 effettuare la prestazione; 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 delle prestazioni convenzionate da parte della ASL di competenza.

3. APPLICABILITA'

Le attività descritte nella seguente procedura vengono applicate e svolte da tutto il personale dell'Ufficio Accettazione dedicato alle prestazioni ambulatoriali.

4. RESPONSABILITA'

Redazione: Responsabile del processo

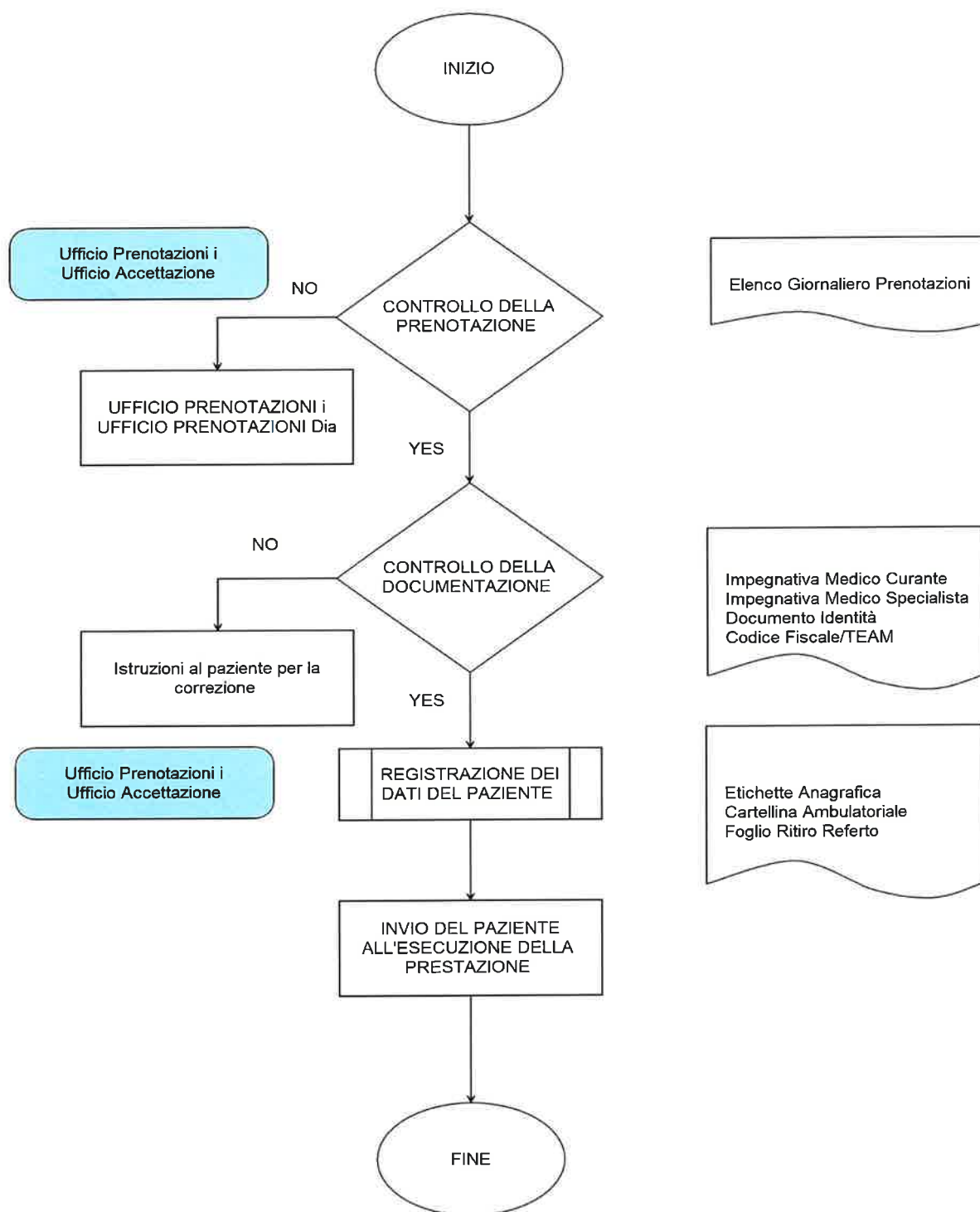
Verifica: Responsabile Settore per la Qualità

Approvazione: Legale Rappresentante

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

5. DEFINIZIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO

Il processo dell'Accettazione delle prestazioni si articola in diverse illustrate nel diagramma di flusso sotto riportato:



	Manuale Sistema Qualità ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI	All. 03 / Sez.7.5 Pag. 4 di 5
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 06 del 19/03/2025

5.1 Controllo della prenotazione

All'ingresso in Struttura il paziente deve munirsi del biglietto numerico dal totem presente nella sala di attesa dell'Accettazione, cliccando il tasto verde PRESTAZIONI, e attendere il proprio turno (i numeri vengono chiamati tramite apposito display ben visibile a tutti i pazienti).

Il personale dedicato all'Accettazione delle prestazioni verifica, sulla base degli Elenchi pervenuti dagli Uffici Prenotazione, l'effettiva prenotazione del paziente.

5.2 Controllo dei documenti

i documenti necessari all'accettazione del paziente sono:

- TEAM
- Documento d'identità
- Prescrizione medica: in caso di prestazioni eseguite con il SSN occorre l'impegnativa del MMG (in caso di impegnativa rossa occorrerà possedere il cartaceo, in caso di dematerializzata basta l'indicazione del numero di progressivo).
- Eventuale documentazione assicurativa in caso di prestazioni eseguite in regime privato

Se l'impegnativa non è corretta il personale dedicato indica le eventuali modifiche al paziente che dovrà provvedere all'invio dell'impegnativa corretta tramite mail (accettazione@ccbra.it).

5.3 Registrazione dati paziente

INFORMATIVA ED ACQUISIZIONE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ex. art. 13 del Reg. UE n. 679/16 .

Se il paziente non compare in anagrafica e quindi non ha mai effettuato prestazioni presso la Casa di Cura, alla fine della registrazione compare una videata che chiede la Stampa Modulo per il rilascio del consenso, digitare SI se il paziente rilascia il consenso. Cfr. **(Mod. 0007: Informativa e consenso ricoveri e/o prestazioni)**.

Una volta raccolto il consenso in materia di trattamento dei dati personali, il personale amministrativo – autorizzato ai sensi dell'art. 29 del Reg. UE n. 679/16 - procede alla registrazione del paziente su supporto informatico tramite gestionale interno sysmed **(1. GESTIONE PAZIENTI ESTERNI 1. ACCETTAZIONE E FATTURAZIONE)**

	Manuale Sistema Qualità ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI	AII. 03 / Sez.7.5 Pag. 5 di 5
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 06 del 19/03/2025

Terminata la registrazione procede con la stampa delle relative etichette, ove necessario che il paziente stesso farà pervenire al medico e/o personale tecnico che effettuerà la prestazione.

PAGAMENTO DEL TICKET

Al termine delle operazioni di registrazione informatica il personale dell'Ufficio Accettazione, se il paziente non è esente dal ticket per reddito o per patologia, emette la fattura quietanzata, in duplice copia: una per il paziente e una per l'amministrazione.

CONSEGNA REFERTO

Viene inoltre consegnato il foglio per il ritiro dei referti, con l'indicazione della data prevista per la consegna (ad eccezione delle prestazioni refertate vocalmente, il cui referto viene consegnato al paziente successivamente all'esecuzione della prestazione).

5.4 Invio paziente

Il personale indirizza il paziente nel luogo di effettuazione della prestazione (ambulatorio medico o sala di attesa esami diagnostici).

6. **DOCUMENTAZIONE**

La documentazione relativa è la seguente:

- Impegnativa del medico
- Impegnativa dello specialista
- Etichetta per busta referto
- Modulistica di riferimento scaricabile dalla portale interno nella sezione **Modulistica - Accettazione.**