

## IL SISTEMA CAP PER LA GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI DELLA ASL DI AVELLINO

L'Azienda, allo scopo di semplificare l'accesso ai servizi offerti, attiverà un nuovo servizio, denominato CAP – Centro di competenza per l'accesso alle prestazioni aziendali – che consente ai cittadini di prenotare un'ampia gamma di prestazioni sanitarie, visite specialistiche e ricoveri programmati con una semplice telefonata, da effettuare ad un numero verde che permette di contattare uno degli operatori CAP. Scopo del CAP è gestire l'erogazione ai cittadini delle prestazioni sanitarie con tempi di accesso certi ed adeguati ai problemi clinici, realizzare un presidio tecnico che crea le condizioni per garantire quella capillarità dell'offerta sanitaria, bilanciando la naturale tendenza alla concentrazione della stessa nelle aree maggiormente antropizzate, informare adeguatamente i cittadini sulla necessaria preparazione che deve precedere determinate prestazioni sanitarie. La crescente richiesta di prestazioni sanitarie ha portato alla formazione di liste e di tempi di attesa che richiedono un'adeguata gestione al fine di ottenere che l'inquadramento diagnostico e le successive terapie non siano ingiustamente procrastinati compromettendo le prognosi e la qualità di vita. Il nuovo Servizio rimuove i disagi connessi all'orario di apertura degli uffici, al congestionamento delle richieste e delle attese agli sportelli, negli orari di punta.

### CANALE DI ACCESSO/FRUIZIONE DEL SISTEMA CAP

**TELEFONO:** consiste in un numero dedicato a cui si può rivolgere l'utente per parlare con un operatore di call center ed effettuare la prenotazione. Per le prenotazioni per le quali non è prevista alcuna preparazione, l'utente riceverà tutte le indicazioni necessarie per ricevere la prestazione; per particolari prestazioni che hanno bisogno di adeguata preparazione da parte dell'utente, l'operatore CAP fornirà adeguato supporto fornendo o direttamente le notizie dovute o invitando l'utente stesso a recarsi presso la struttura ASL più vicina oppure a consultare il sito Internet Aziendale.

**CHIOSCHI TELEFONICI** che verranno progressivamente installati negli atri di ingresso degli ospedali e dei distretti sanitari per prenotazioni che potranno essere effettuate direttamente dall'utente.

**SPORTELLO:** recandosi direttamente presso uno degli sportelli aziendali situati solo presso alcune strutture dell'Azienda dalle ore 8,00 alle ore 11,00.

Prenotazioni effettuate presso le **FARMACIE TERRITORIALI**, tramite postazioni di lavoro presidiate, integrate con il Sistema CAP - FARMACUP già esistente che va implementato dal **FARMACISTA**.

### ULTERIORI POSSIBILI FUTURI CANALI DI ACCESSO

Prenotazioni effettuate direttamente da operatori sanitari (MMG/PLS, ecc.) allo scopo di semplificare il percorso assistenziale dell'utente.

Alcune prenotazioni WEB effettuate direttamente dall'utente.

Prenotazioni ad uno sportello CUP sito in strutture convenzionate (ad esempio: Associazioni Mediche, Istituti accreditati, Associazioni di Volontariato, Misericordie, Comuni, Punti di erogazione farmaci supermercati, organizzazioni sindacali e patronati, ecc.), previa richiesta da parte degli stessi alla ASL.

[www.aslavellino.it](http://www.aslavellino.it)



Centro di Competenza  
per l'Accesso alle  
Prestazioni Aziendali

## **INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA DELLA ASL DI AVELLINO CON APERTURA DEL CAP: CENTRO DI COMPETENZA PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AZIENDALI PRESSO L'OSPEDALE DI ARIANO IRPINO.**

- \* Prenotazione telefonica
- \* Possibilità di prenotazione dalle ore 8,00 alle ore 18,00 (precedentemente la prenotazione avveniva prevalentemente dalle ore 9,00 alle ore 12,00)
- \* Possibilità che il cittadino che non abbia risposta immediata telefonica (soprattutto nelle ore di punta dalle 9,00 alle 12,00) possa essere richiamato dall'operatore, rilasciando al numero verde il numero ricetta, il proprio numero telefonico e l'orario in cui si desidera essere richiamati
- \* informativa/accompagnamento telefonico ai cittadini che hanno bisogno di adeguata preparazione prima di effettuare la prenotazione
- \* Unica agenda di prenotazione per l'intera ASL che permette una puntuale e precisa analisi della domanda e dell'offerta a cui seguirà una riorganizzazione dell'offerta sulla base della domanda (una analisi più approfondita del bisogno potrà essere avviata, previa opportuna formazione degli operatori CAP, con la eventuale introduzione ed applicazione del cosiddetto "modello RAO - Raggruppamenti di attesa omogenei, che organizza gli accessi secondo il criterio delle priorità cliniche e non cronologiche).

La riorganizzazione dell'offerta conduce ad una riduzione della mobilità oltre che dei tempi di attesa, alla rimozione dei disagi connessi all'orario di apertura degli uffici, al congestionamento delle richieste e delle attese agli sportelli negli orari di punta.

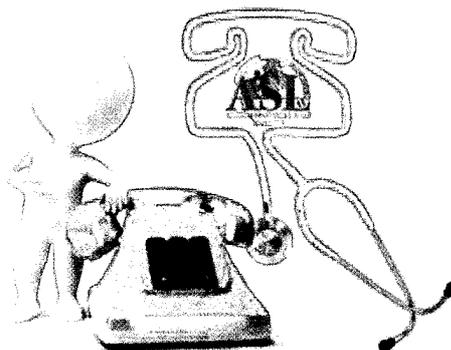
Contributo essenziale per veicolare l'informazione e prendere parte attiva al cambiamento organizzativo sono i MMG/PLS e le farmacie territoriali.

Operatori adeguatamente formati ed altamente qualificati accompagneranno e faciliteranno per via telefonica il percorso che il cittadino deve compiere al momento del bisogno per effettuare la prestazione sanitaria, con le seguenti principali attività:

- \* gestione agende CUP
- \* gestione delle prenotazioni telefoniche
- \* servizio di informazione ed orientamento dell'utenza
- \* gestione delle richiamate all'utenza per prenotazione/conferma prenotazione.

### **PER INFORMAZIONI**

- \* 0827.21.68.01 - 338.52.76.695
- \* 0825.87.74.69
- \* Ufficio Stampa 0825.29.21.29
- \* U.O.C. QA/FAP CSeR 0825.29.21.83



**Centro di Competenza per l'Accesso  
alle Prestazioni Aziendali  
CAP**

