

ALLEGATO 02

ATTIVITÀ FARMACUP PRESSO CORNER SALUTE DI COOP ALLEANZA 3.0

Il presente protocollo ha come finalità condivisa tra le parti quella di consolidare e ampliare i servizi di prenotazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale e di riscossione ticket sanitari (l'insieme di questi servizi sarà di seguito denominato Farmacup) con l'obiettivo di facilitare l'accesso del cittadino alle prestazioni sanitarie.

I servizi Farmacup verranno svolti durante l'orario di apertura del Corner Salute.

Per esigenze organizzative e/o logistiche il Corner Salute potrà adottare una limitazione di disponibilità oraria per i servizi Farmacup, definendo una fascia oraria (mattina e pomeriggio) che dovrà essere resa nota ai cittadini con adeguati strumenti informativi.

Prenotazione CUP

Il servizio di prenotazione è dedicato alla prenotazione di prestazioni di specialistica ambulatoriale SSR (laboratorio, visite, diagnostica...), secondo diverse tipologie di fasce contrattuali e di priorità di accesso e tipologie di prestazioni e di prestazioni al di fuori della specialistica ambulatoriale (a titolo puramente esemplificativo: medicina sportiva, vaccinazioni, medicina legale). Sono escluse dalla prenotazione le prestazioni svolte in regime di libera professione dai professionisti dell'Azienda USL.

L'operatore del Corner Salute utilizza per l'attività di prenotazione l'applicativo messo a disposizione dall'Azienda USL, CUP-ISES, provvedendo a registrare in modo completo e corretto le informazioni necessarie, in base alle disposizioni fornite da Ausl, indipendentemente dalla presentazione di ricetta completamente informatizzata o di ricetta manuale; per le prescrizioni completamente informatizzate dovrà essere posta particolare attenzione a quanto riportato come Quesito Diagnostico e all'eventuale presenza di avvertenze operatore nel momento della registrazione dell'appuntamento.

Come attività di prenotazione si intende anche l'attività di manutenzione della prenotazione (modifica o cancellazione appuntamento), che deve avvenire secondo le indicazioni ricevute finalizzate alla corretta gestione dell'accesso anche in relazione all'applicazione del malus, all'eventuale compartecipazione alla spesa da parte del cittadino e alla corretta gestione e chiusura della ricetta informatizzata.

Le disposizioni per la corretta prenotazione sono pubblicate nella pagina dei messaggi CUP unitamente a tutti i manuali di supporto e consultazione che sono costantemente mantenuti in caso di variazioni operative/organizzative previa comunicazione a tutti i referenti delle Associazioni di categoria delle Farmacie e di Coop Alleanza 3.0.

Tale piattaforma è il tramite per le comunicazioni aziendali nei confronti di tutti i Corner Salute e va quindi consultata quotidianamente al fine di verificarne eventuali aggiornamenti.

L'Azienda, inoltre, mette a disposizione un Numero Verde di Help Desk (tel. 059 2025555) per problematiche che si dovessero presentare in corso di prenotazione non risolvibili al momento e non espressamente previste dalla normativa/manualistica pubblicata.

Le richieste di abilitazione per accedere all'applicativo di prenotazione, complete di tutti i dati richiesti e sottoscritte dal legale rappresentante di Coop e da persona da lui delegata, sono da indirizzare a gsa@ausl.mo.it.

I Corner Salute si impegnano ad applicare tutte le indicazioni ricevute da AUSL riferite alle modalità di prenotazione.

A completamento della prenotazione il Corner Salute consegna al cittadino la stampa della modulistica di promemoria appuntamento e per l'eventuale pagamento.

La stampa della documentazione necessaria all'utente per il suo accesso è parte del servizio di prenotazione dell'appuntamento effettuato, nulla è dovuto dal cittadino per tale stampa.

L'operatore del Corner Salute è tenuto inoltre a ricordare al cittadino di leggere e controllare la documentazione ricevuta e soprattutto di attenersi alle indicazioni in caso di preparazioni propedeutiche all'accesso.

Il Corner Salute, solo a fronte di una prenotazione per l'esecuzione di esami di laboratorio, presso AUSL Modena, o loro prescrizione da parte di MMG/PLS, nel caso il cittadino si rechi presso i centri prelievo ad accesso diretto, di AUSL Modena, fornisce, su richiesta, gli eventuali contenitori per la raccolta dei materiali biologici forniti da AUSL.

I contenitori saranno forniti gratuitamente al cittadino se la consegna degli stessi è avvenuta da parte dell'Azienda USL.

I contenitori sono forniti all'utente anche nel caso di richiesta di contenitore per lo screening del colon retto.

Il Corner Salute potrà fornire anche su richiesta dell'utente, al momento della consegna dei contenitori, informazioni sul corretto utilizzo del dispositivo che viene fornito.

Eventuali prenotazioni CUP non conformi alle indicazioni fornite dall'Azienda USL e previste nelle manualistiche di prenotazione (a puro titolo esemplificativo l'inserimento di "...[vuoto]" nel campo del numero telefonico) saranno oggetto di segnalazione secondo le modalità definite sul tavolo tecnico di monitoraggio.

Riscossione ticket

Coop Alleanza offre al cittadino la possibilità di effettuare pagamenti utilizzando alle barriere cassa la piattaforma digitale PagoPA per regolarizzare le posizioni debitorie generate dall'Azienda USL di Modena: il Corner Salute potrà richiedere per tale servizio l'applicazione di una commissione a carico del cittadino,

determinata secondo le condizioni del servizio e del canale utilizzato, preventivamente comunicata all'utente.

Nulla è dovuto dall'Azienda USL a Coop Alleanza per l'attività di riscossione.

I Corner Salute si impegnano ad applicare tutte le indicazioni ricevute da AUSL riferite alla compartecipazione alla spesa da parte del cittadino (ticket).

Stampa o ristampa prenotazioni

Presso i Corner Salute è offerta al cittadino la possibilità di richiedere la ristampa della prenotazione effettuata presso il Corner stesso o la stampa della prenotazione effettuata utilizzando altri canali a disposizione dell'utenza (prenotazione telefonica o tramite fascicolo sanitario elettronico).

Nulla è dovuto dall'Azienda USL a Coop Alleanza per l'attività di ristampa appuntamento.