



# eCareGate

## Il centro unificato di prenotazione (CUP) che va oltre i limiti organizzativi e territoriali

La soluzione **eCareGate** di Exprivia è stata sviluppata rispondendo ai requisiti normativi definiti nelle Linee Guida Nazionali del sistema CUP e, quindi, si configura come strumento necessario sia per la completa gestione degli eventi sanitari riguardanti la prenotazione, l'accettazione, l'erogazione e la contabilizzazione delle prestazioni nei differenti regimi previsti dalla normativa vigente, sia per il costante monitoraggio aziendale e regionale dei tempi di attesa per l'accesso ai servizi sanitari.

Il **nostro Centro Unificato di Prenotazione (CUP)** è un sistema centralizzato informatizzato di prenotazione delle prestazioni sanitarie, sviluppato al fine di gestire l'intera offerta (SSN, regime convenzionato, intramoenia, ecc.), consentendo un'organizzazione delle attività delle unità eroganti per ciò che attiene l'erogazione delle prestazioni, supportando le più importanti modalità di programmazione dell'offerta e comunicazione ai cittadini. Questo sistema consente di facilitare l'accesso alle prestazioni sanitarie e di monitorare la domanda e l'offerta complessiva, attraverso idonei strumenti di analisi, che forniscono informazioni rilevanti ai fini del governo delle liste di attesa.

## Unica soluzione per una gestione integrata

**eCareGate** è stato progettato rispettando gli obiettivi primari di un sistema CUP completo e funzionale, consentendo di:

- razionalizzare il sistema di accesso alle prestazioni sanitarie;
- massimizzare l'utilizzo delle risorse;
- aumentare la trasparenza;
- ampliare le opportunità di scelta;
- valorizzare i servizi al Cittadino;
- contenere i costi sanitari;
- monitorare la domanda/offerta di servizi sanitari.



Inoltre, la tendenza attuale è quella di impiantare sistemi CUP che coprano aree territoriali sempre più vaste e che permettano di:

- fornire al cittadino/utente **punti di accesso** alla prenotazione dei servizi **facilmente raggiungibili** dall'abitazione o dal luogo di lavoro;
- **migliorare l'accessibilità ai servizi da parte del cittadino**, attraverso la diversificazione dei canali di accesso (**multicanalità**) e la possibilità di prenotare prestazioni da uno qualsiasi dei punti di prenotazione situati nel territorio dell'Azienda o attraverso il Call Center telefonico.

**Prenotazione Prestazioni Sanitarie** CUP CENTRO UNICO PRENOTAZIONI

Prenotare Appuntamento > ricerca persona > ricerca prestazioni > prenotazione appuntamento

**Prenotazione appuntamento**

**Accedi**

Codice fiscale: RSSMR41H05F370C    Cognome e Nome: ROSSI MARIO    Data nascita: 05/06/1941

Lunedì 18 Maggio 2015

Disponibilità altri CUP    Preferenze prenotazione    Lista di attesa    Appuntamenti con filtri

Prima disp.    15    16    17    18    19    20    21    22    23    24    25    26    27    28    29    30    31    01    02    03    04    05    06    07    08    09    10    11    12    13    14

Appuntamenti da selezionare: Lunedì 18 Maggio 2015

Orario	Comune	Sede	Agenda	Medico	Tariffa
07:30 - 2 - F	TARANTO	POLIAMBULATORIO - VIA PUPINO (TARANTO)	DE81T1	COSIMA MONTEPUNERO CAVALLO	
08:54 - 1 - F	TARANTO	OSP. "SS. ANNUNZIATA" - TARANTO	DER10A	EQUIPE DI DERMATOLOGIA	
09:30 - 1 - F	PULSANO	POLIAMBULATORIO - PULSANO	DE81S	VITO INGORDO	
10:30 - 1 - F	TARANTO	POLIAMBULATORIO - VIA MEDITERRANEO (TALSANO)	DE8R	CLAUDIO MASCOLO	

Torna a identifica prestazione    Continua

Operatore: ROSA MITRE - OPERATORE DI SPORTELLO CUP-RT - ASL TARANTO  
 Sede di lavoro: OSP. "S. G. MOSCATTI" - TARANTO

exprivia healthcare IT

Le prenotazioni delle prestazioni vengono effettuate in modo semplice, veloce e completo di tutte le informazioni relative all'erogatore, alla preparazione e alle modalità di accesso. Le modalità di ricerca delle disponibilità e quindi la modalità di prenotazione sono attivabili secondo il percorso di utilizzo ritenuto più opportuno dall'operatore.



## Gli elementi distintivi di eCareGate

La soluzione eCareGate consente:

- la gestione flessibile delle agende di prenotazione e del processo stesso di prenotazione, consentendo una programmazione raffinata fino al livello di singola prestazione;
- la garanzia sulla **multicanalità** di accesso al servizio, tramite **contact center**, **web contact center**, dispositivi portatili e strumenti web, estendendo su larga scala i punti e le modalità con le quali il cittadino può prenotare - alcune funzionalità sono fruibili anche attraverso una **app dedicata** (prenotazione, consultazione dei referti, pagamento di ticket e di prestazioni ALPI);
- la possibilità di ampliamento della gamma di offerta di prestazioni sanitarie, prevedendo anche quelle erogate in regime ALP (Attività Libero Professionale) e permettendo anche la gestione amministrativa e contabile con la **gestione dei riparti**, delle regole di ripartizione dei proventi e determinazione spettanze, delle fatture, distinte e reversali;
- la **cooperazione con gli altri sistemi informativi aziendali** (LIS, RIS e accettazione d'urgenza) e regionali (FSE, ecc.) in una logica federata delle informazioni e di continuità di processo;
- la possibilità di prevenire ed annullare gli effetti sulla lunghezza delle **liste d'attesa** della mancata comunicazione dell'annullamento di una visita specialistica da parte di un utente (**gestione del recall, anche tramite sistemi di recall automatico**);
- la possibilità di pagamento del ticket con canali e modalità diversificati (sportelli ATM, on-line, bollettino postale);
- la possibilità di cooperazione tra sistemi CUP diversi con conseguente influenza positiva sui tempi di attesa e di accesso ai servizi.




## Gestione ottimizzata del processo

Grazie all'implementazione di una serie di strategie di ricerca delle disponibilità basata su tre principali indicatori – **Urgenza, Tempi di Attesa e Distanza** - viene offerto al Paziente/Cliente la possibilità di individuare in maniera rapida ed efficace il luogo di cura appropriato, con conseguente riduzione dei tempi di attesa e una scelta diversificata tra le strutture erogatrici. Ciò consente un'ottimizzazione del processo di prenotazione della prestazione che è resa possibile attraverso un servizio efficiente per l'accesso del Cittadino alle strutture eroganti.

## I servizi di community

Il sistema prevede lo sviluppo dei servizi di community attraverso un'attività di **customer satisfaction** rivolta al cittadino utente: compilazione di **questionario utente**, **valutazione delle performance** e pubblicazione **dei risultati di gradimento** a disposizione degli uffici URP.