

FONDAZIONE



**VALUTAZIONE ECONOMICA FINALIZZATA
ALLA GESTIONE DI SERVIZI CUP A MEZZO DI
FARMACIE CONVENZIONATE**

Giugno 2012

INDICE

1 – Introduzione	1
2 – Strutture e servizi.....	1
3 – Stima del costo medio di produzione.....	9
4 – Aspetti qualitativi del servizio.....	16
5 – Prezzo ed altre condizioni di convenzionamento	19
6- Effetti in termini di servizio e di costo per il SSR	22
7 – Conclusioni	26
ALLEGATI	27

1 – Introduzione

Oggetto del presente sono analisi e valutazioni economiche finalizzate a supportare l'impostazione di un rapporto convenzionale tra il servizio sanitario e le farmacie in riferimento al tema specifico dei servizi di prenotazione di esami diagnostici e visite specialistiche.

Il tutto entro un quadro di rivisitazione complessiva delle relazioni tra i diversi attori istituzionali la cui direttrice comune deve necessariamente individuarsi nel miglioramento della produttività e della qualità complessiva del sistema.

La valutazione evidenzia schemi di calcolo ed elementi di regolazione utilizzando come dato empirico di partenza, la situazione del territorio corrispondente all'ASS1 Triestina della Regione Friuli Venezia Giulia.

2 – Strutture e servizi

Strutture

I servizi CUP (Centri Unici di Prenotazione) offrono al paziente la possibilità di prenotare (e disdettare) gli esami diagnostici e le visite specialistiche prescritti dal medico evitando di recarsi presso la struttura di erogazione della prestazione. Allo stesso tempo offrono, anche se non in tutti i casi, la possibilità di effettuare il pagamento del ticket eventualmente dovuto al SSR (Servizio Sanitario Regionale).

Nel territorio dell'ASS1 sono presenti diversi punti CUP.

In particolare, presso le strutture pubbliche sono presenti i seguenti 11 punti CUP:

1 all'ospedale Cattinara

1 all'ospedale Maggiore

1 all'ospedale Burlo Garofolo

8 presso le varie sedi dell'ASS1

L'offerta privata è rappresentata da 64 farmacie convenzionate (su 67 presenti sul territorio) ed 1 parafarmacia.

Si precisa che le prenotazioni possono essere eseguite anche telefonicamente tramite il call center regionale, con numero verde dedicato e servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 18.00. Il costo della chiamata è ripartito tra il chiamante e la Regione FVG.

Servizi

Le operazioni eseguibili presso i punti CUP sono così identificabili:

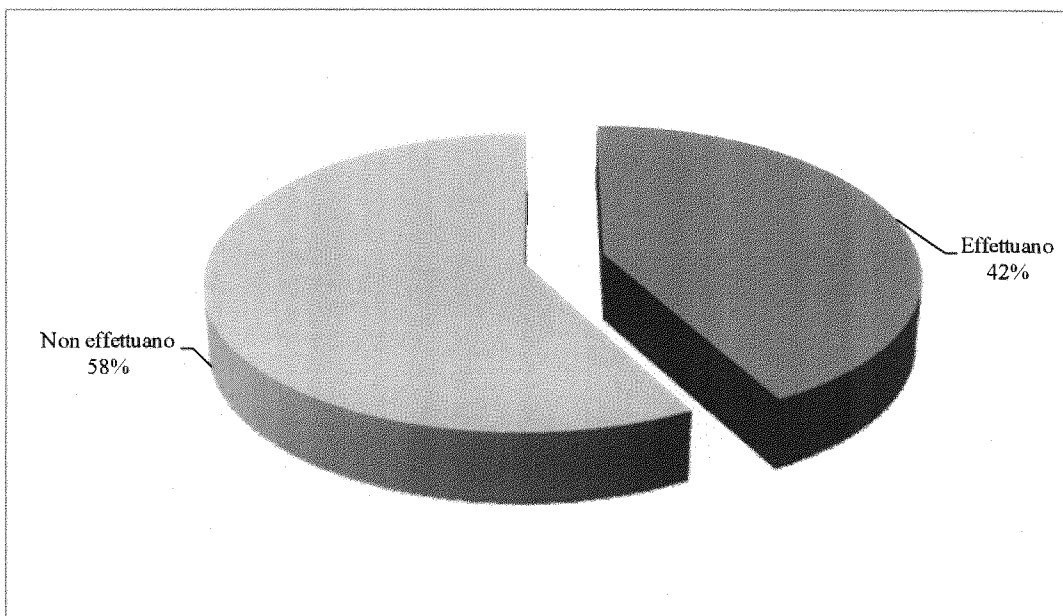
- Prenotazioni
- Disdette di prenotazioni
- Incasso di ticket
- Acquisizioni di servizi presso strutture private convenzionate
- Prelievi (eseguibili solo presso le strutture pubbliche).

Nei prospetti statistici acquisiti è in realtà presente un'ulteriore tipologia di operazione, denominata "di contatto" e riferita alla fornitura di informazioni diverse ai pazienti. Questo tipo di operazioni, ai definiti fini della presente analisi, deve tuttavia considerarsi intermedia e preliminare oppure di completamento rispetto alle altre prestazioni sopra indicate, che integrano la transazione vera e propria con il paziente.

Presso tutte le strutture pubbliche le operazioni di prenotazione (e disdetta) sono associabili con quelle di pagamento del ticket.

Presso le farmacie convenzionate la situazione è molto diversa. Mentre infatti l'adesione al servizio di prenotazione è pressoché totalitario (64 farmacie su 67, pari al 95,5% del totale), la disponibilità del servizio di riscossione del ticket è limitata a meno della metà delle farmacie che aderiscono al servizio principale (27 su 64).

Fig. 1 - % di Farmacie con servizio ticket



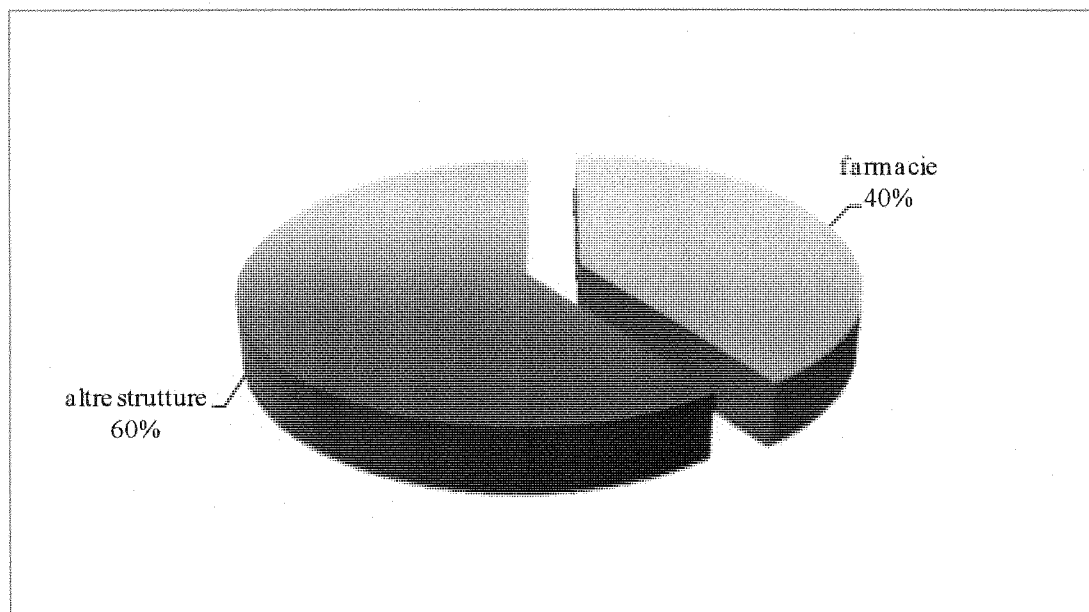
Nella Tav. 1 sono compendiate le prestazioni erogate dalle varie strutture nell'esercizio 2010.

Tav.1 - Prestazioni

Anno 2010	prenotazioni	% prenotazioni	incassi	% incassi	prelievi	% prelievi	disdette	acquisizioni	totale	contatti	% contatti
Farmacie	182.535	40,70%	27.496	9,30%	/	/	15.217	7.359	232.608	183.518	28,00%
call center	123.872	27,60%	/	/	/	/	57.267	1.700	182.839	94.602	14,00%
Cattinara	46.233	10,30%	61.492	20,80%	39.634	25,00%	6.014	6.693	160.067	83.714	13,00%
Maggiore	12.638	2,80%	76.976	26,00%	40.210	25,00%	2.951	22.886	155.662	68.741	10,00%
Totale AOUTS	58.871	13,10%	138.468	46,80%	79.844	50,00%	8.965	29.579	315.728	152.455	23,00%
Burlo	40.936	9,00%	75.479	25,50%	18.374	11,00%	5.794	22.149	162.732	77.188	11,80%
DI Stock	2.269	0,50%	14.835	5,00%	13.018	8,10%	807	7.946	38.875	22.148	3,40%
DI Duino	670	0,10%	383	0,10%	/	/	57	730	1.840	1.355	0,20%
DI Opicina	1.193	0,30%	2.281	0,80%	2.953	1,80%	317	757	7.501	4.721	0,70%
D2 Vespucchi	5.527	1,20%	6.302	2,10%	10.058	6,30%	601	4.112	26.600	18.223	2,80%
D3 Puccini	10.579	2,40%	12.204	4,10%	14.484	9,00%	1.774	9.322	48.363	33.012	5,00%
D3 Muggia	11.866	2,60%	8.205	2,80%	9.725	6,00%	1.841	3.898	35.535	24.314	3,70%
D4 S. Giovanni	7.064	1,60%	8.979	3,00%	8.245	5,10%	1.789	8.878	34.995	22.617	3,50%
Totale Distretti	39.168	8,70%	53.189	18,00%	58.483	36,40%	7.186	35.643	193.670	126.390	19,30%
CSO	2.975	0,70%	1.303	0,40%	4.080	2,50%	764	14.132	23.236	20.845	3,20%
Totale ASSI	42.125	9,40%	54.492	18,40%	62.563	38,90%	7.950	49.775	216.906	147.235	22,50%
TOTALE	448.339	100,00%	295.935	100,00%	160.781	100,00%	95.193	110.562	1.110.813	654.998	100,00%

I dati evidenziano che le farmacie si fanno carico di una quota importante delle prenotazioni complessive (circa 40%) e rappresentano in questo ambito l'operatore complessivamente più rilevante. Seguono le prenotazioni tramite call center (27,6%) e, con un peso relativo unitario molto minore, i tre ospedali e le strutture distrettuali.

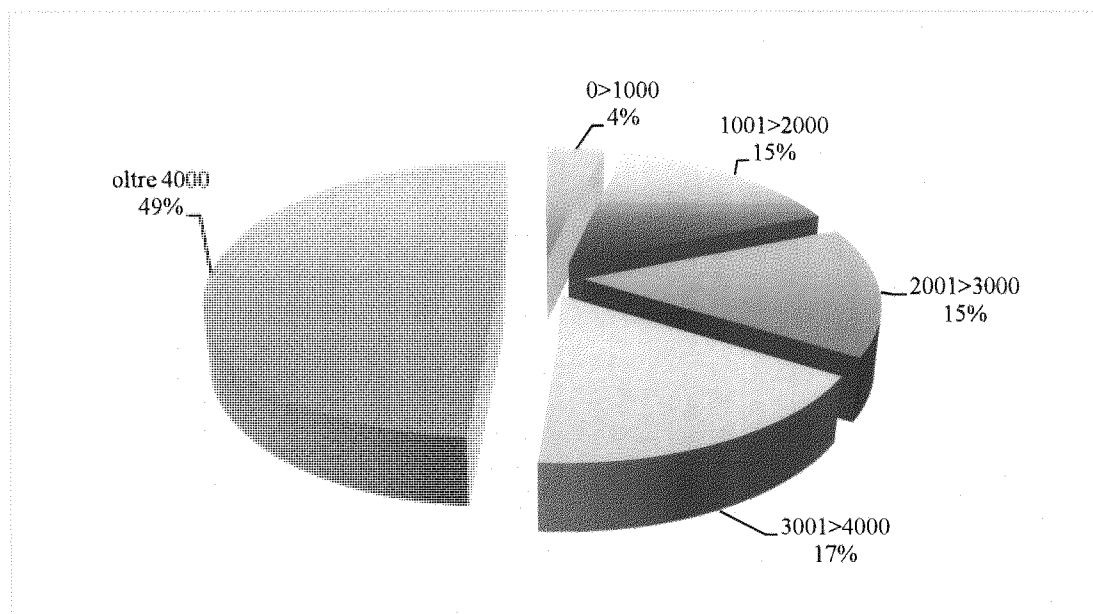
Fig. 2 – Quota CUP Farmacie



In conseguenza della limitata adesione al servizio di riscossione ticket il peso relativo delle farmacie per questo tipo di operazioni è assai più limitato (9% circa delle operazioni complessive) a fronte di quello, prevalente, delle strutture ospedaliere e di quello, intermedio rispetto ai primi due, delle strutture dell'azienda territoriale.

Nell'ambito dei servizi di prenotazione gestiti dalle farmacie si può osservare una prevalenza di unità che realizzano sino a 4.000 prenotazioni annue, solo 15 farmacie superano questo limite, coprendo però quasi la metà dei fabbisogni di prenotazione gestite attraverso questo canale.

Fig. 3 – Distribuzione servizi CUP tra classi di farmacie



Orari

Le strutture pubbliche osservano gli orari (desunti dai relativi siti internet istituzionali) compendiate nella Tav.2.

Tav. 2 – Orari strutture pubbliche

Struttura	Giorni	Orari	Ore settimanali
Farneto	Lu - Ve	8.00 - 14.00	30
Stock	Lu - Ve	8.30 - 13.30	25
Aurisina	Lu e Gi	8.30 - 13.00	9
Opicina	Le - Me - Ve	8.30 - 13.00	13,5
San Giacomo	Lu - Ve	10.00 - 13.00	15
Puccini	Lu - Ve	7.15 - 13.30	31,25
Muggia	Lu - Ve	8.30 - 13.10	23,3
San Giovanni	Lu - Ve	10.00 - 13.30	17,5
Totale distretti			164,55
Burlo	Lu - Ve	7.45 - 19.15	57,5
Cattinara	Lu - Ve	6.50 - 12.30	28,35
Cattinara	Sa	6.50 - 12.00	5,17
Cattinara	Lu - Ve	14.00 - 20.00	30
Maggiore	Lu - Ve	14.00 - 20.00	30
Totale ospedali			151,02
Totale generale			315,57

La tavola evidenzia che le strutture pubbliche offrono una copertura complessiva di 315,5 ore settimanali, con una media per struttura pari ad ore 28,7.

Questa media generale è peraltro la risultante di due situazioni molto differenziate, quella degli ospedali, la cui copertura oraria è molto alta (oltre 50 ore) e quella delle strutture territoriali, ove essa è molto inferiore (20,56 ore). Si evidenzia inoltre come presso gli ospedali la copertura inizia la mattina e si estende sino a sera, mentre nelle strutture territoriali la copertura non si spinge in nessun caso oltre le ore 14.00.

Gli orari analitici CUP e cassa (ove previsti) della Farmacie convenzionate sono riportate in allegato al presente rapporto.

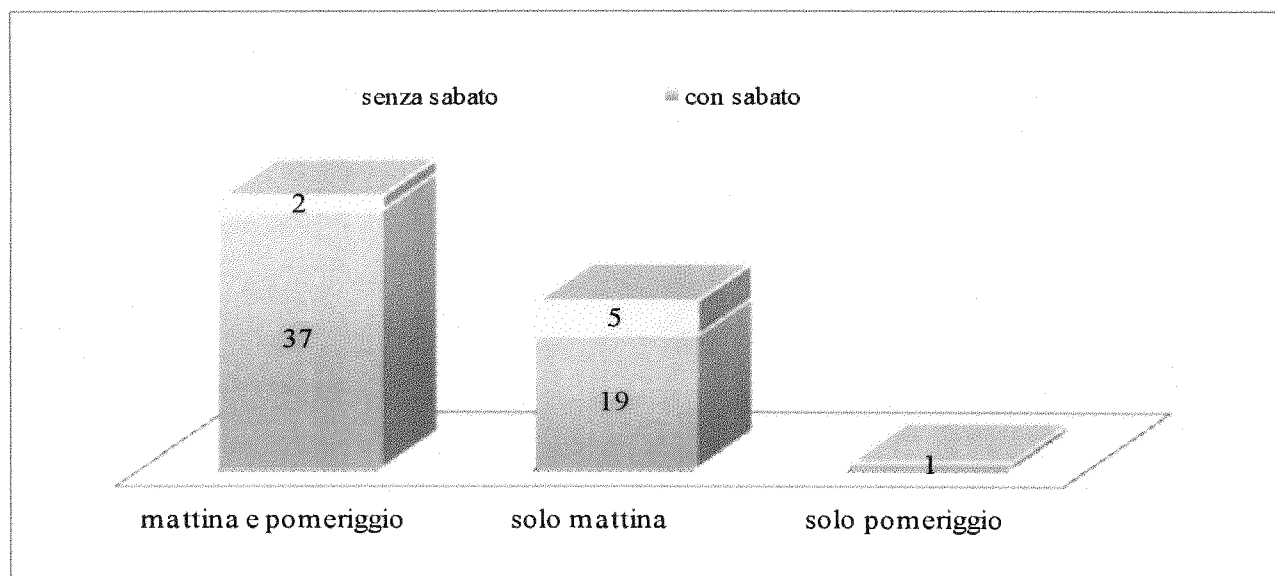
Si evidenzia che la disponibilità al pubblico del servizio prenotazione CUP si articola in maniera diversificata durante le settimana. In particolare dal lunedì al venerdì si pongono tre situazioni diverse:

- apertura mattina e pomeriggio
- apertura solo mattino
- apertura solo pomeriggio.

Per il sabato esistono due situazioni: con e senza disponibilità.

Incrociando i citati elementi di variabilità si può osservare che delle 64 farmacie convenzionate 39 offrono il servizio sia la mattina che il pomeriggio, 24 solo la mattina ed 1 soltanto solo il pomeriggio. Nel complesso 7 farmacie non prevedono il sabato come giorno disponibile per il servizio mentre 2 lo fanno.

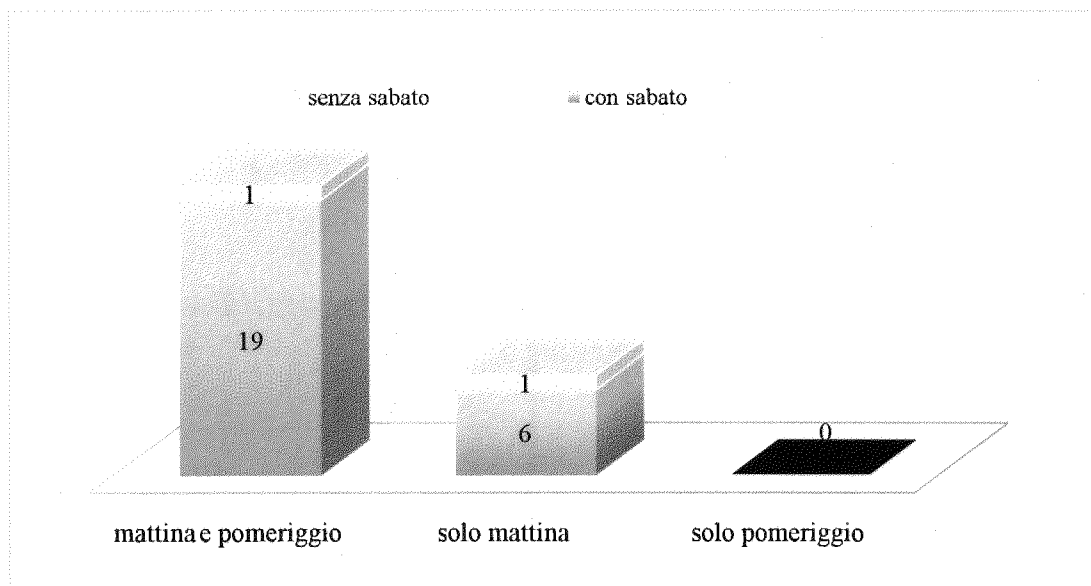
Fig. 4 – Ripartizione Farmacie per offerta settimanale di prenotazioni



	con sabato	senza sabato	totale
mattina e pomeriggio	37	2	39
solo mattina	19	5	24
solo pomeriggio	1	-	1

Una struttura analoga delle disponibilità generali si riscontra anche con il servizio di riscossione ticket, per il quale la grande maggioranza delle farmacie offre il servizio sia la mattina che il pomeriggio ed offre altresì il sabato come giornata fruibile.

Fig. 5 – Ripartizione Farmacie per offerta settimanale pagamento ticket



Rielaborando i dati degli orari di apertura al fine di quantificare l'offerta complessiva si ottengono i dati compendati nella Tav.3.

Tav. 3 – Copertura oraria farmacie

CUP								
Farmacia	Orario mattino		Tot. ore mattino		Orario pomeriggio		Tot. ore pom. Tot. ore	
1	8:45	12:30	3:45	16:15	19:00	2:45	6:30	
2*	9:30	11:30	2:00			0:00	2:00	
3	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
4	8:30	12:45	4:15	16:00	19:15	3:15	7:30	
5	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
6	9:00	12:30	3:30			0:00	3:30	
7	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
8	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
9	9:00	12:30	3:30	16:00	19:00	3:00	6:30	
10	8:30	11:00	2:30	16:00	18:00	2:00	4:30	
11	9:00	12:00	3:00	16:00	18:00	2:00	5:00	
12	9:30	11:30	2:00			0:00	2:00	
13	8:30	11:00	2:30			0:00	2:30	
14	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
15	8:30	12:30	4:00	16:00	19:00	3:00	7:00	
16	8:30	11:00	2:30			0:00	2:30	
17	9:00	11:00	2:00	17:00	18:00	1:00	3:00	
18	8:30	12:00	3:30	16:00	18:00	2:00	5:30	
19	8:30	13:00	4:30			0:00	4:30	
20	8:30	12:30	4:00			0:00	4:00	
21**	10:00	12:00	2:00	16:00	18:00	2:00	4:00	
22	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
23	8:30	12:30	4:00	16:00	18:00	2:00	6:00	
24	8:30	10:00	1:30			0:00	1:30	
25	9:00	12:30	3:30	16:30	19:00	2:30	6:00	
26	9:00	12:00	3:00			0:00	3:00	
27	9:00	12:00	3:00	16:00	18:00	2:00	5:00	
28	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
29	8:30	10:00	1:30			0:00	1:30	
30*	8:30	13:00	4:30			0:00	4:30	
31	8:30	9:30	1:00			0:00	1:00	
32	8:30	13:00	4:30			0:00	4:30	
33	9:00	11:00	2:00	16:00	17:00	1:00	3:00	
34*	9:00	12:30	3:30			0:00	3:30	
35	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
36	8:30	12:45	4:15	16:00	19:15	3:15	7:30	
37	8:35	12:55	4:20	16:05	19:20	3:15	7:35	
38	8:30	12:45	4:15	16:00	19:15	3:15	7:30	
39*	9:00	12:30	3:30			0:00	3:30	
40			0:00	18:00	19:30	1:30	1:30	
41	8:30	13:00	4:30	16:00	19:00	3:00	7:30	
42*	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
43***	8:30	12:00	3:30	16:00	18:00	2:00	5:30	
44	9:00	12:00	3:00	17:00	18:00	1:00	4:00	
45*	9:00	12:00	3:00			0:00	3:00	
46	9:00	12:00	3:00			0:00	3:00	
47	8:30	10:00	1:30	16:30	19:00	2:30	4:00	
47	12:00	12:45	0:45			0:00	0:45	
48*	8:30	10:30	2:00	16:30	17:30	1:00	3:00	
49	9:00	12:30	3:30			0:00	3:30	
50	9:00	12:30	3:30	16:00	19:00	3:00	6:30	
51	9:00	13:00	4:00	16:30	19:30	3:00	7:00	
52	9:00	11:00	2:00	16:30	17:30	1:00	3:00	
53	9:00	12:00	3:00			0:00	3:00	
54	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
55	9:00	12:00	3:00			0:00	3:00	
56	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
57	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
58	8:30	13:00	4:30			0:00	4:30	
59	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
60	9:00	12:00	3:00			0:00	3:00	
61	9:00	12:00	3:00			0:00	3:00	
62	8:30	10:00	1:30			0:00	1:30	
63	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
64	8:30	12:30	4:00	16:00	19:00	3:00	7:00	
Totale							1906 ore e 30 min.	

Ticket								
Farmacia	Orario mattino		Tot. ore mattino		Orario pomeriggio		Tot. ore pom. Tot. ore	
1	8:45	12:30	3:45	16:15	19:00	2:45	6:30	
2*			0:00			0:00	0:00	
3	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
4			0:00			0:00	0:00	
5	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
6			0:00			0:00	0:00	
7	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
8	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
9			0:00			0:00	0:00	
10			0:00			0:00	0:00	
11			0:00			0:00	0:00	
12			0:00			0:00	0:00	
13			0:00			0:00	0:00	
14			0:00			0:00	0:00	
15			0:00			0:00	0:00	
16	8:30	11:00	2:30			0:00	2:30	
17			0:00			0:00	0:00	
18	8:30	12:00	3:30	16:00	18:00	2:00	5:30	
19			0:00			0:00	0:00	
20			0:00			0:00	0:00	
21*			0:00			0:00	0:00	
22	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
23	8:30	12:30	4:00			0:00	4:00	
24	8:30	10:00	1:30			0:00	1:30	
25			0:00			0:00	0:00	
26	9:00	12:00	3:00			0:00	3:00	
27	9:00	12:00	3:00	16:00	18:00	2:00	5:00	
28			0:00			0:00	0:00	
29			0:00			0:00	0:00	
30*	8:30	13:00	4:30			0:00	4:30	
31			0:00			0:00	0:00	
32	8:30	13:00	4:30			0:00	4:30	
33	9:00	11:00	2:00	16:00	17:00	1:00	3:00	
34*			0:00			0:00	0:00	
35	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
36	8:30	12:45	4:15	16:00	19:15	3:15	7:30	
37	8:35	12:55	4:20	16:05	19:20	3:15	7:35	
38	8:30	12:45	4:15	16:00	19:15	3:15	7:30	
39*			0:00			0:00	0:00	
40			0:00			0:00	0:00	
41	8:30	13:00	4:30	16:00	19:00	3:00	7:30	
42**			0:00			0:00	0:00	
43			0:00			0:00	0:00	
44***			0:00			0:00	0:00	
45*			0:00			0:00	0:00	
46			0:00			0:00	0:00	
47			0:00			0:00	0:00	
47			0:00			0:00	0:00	
48*	8:30	10:30	2:00	16:30	17:30	1:00	3:00	
49	9:00	12:30	3:30			0:00	3:30	
50	9:00	12:00	3:00	16:00	18:00	2:00	5:00	
51			0:00			0:00	0:00	
52			0:00			0:00	0:00	
53			0:00			0:00	0:00	
54	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
55			0:00			0:00	0:00	
56	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
57	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
58			0:00			0:00	0:00	
59	8:30	13:00	4:30	16:00	19:30	3:30	8:00	
60			0:00			0:00	0:00	
61			0:00			0:00	0:00	
62			0:00			0:00	0:00	
63			0:00			0:00	0:00	
64			0:00			0:00	0:00	
Totale							964	

- * no sabato
- ** no sabato; pomeriggio: solo mercoledì e giovedì
- *** pomeriggio: solo martedì

Da questa tavola si può notare come il monte ore di disponibilità per il servizio CUP è di 1.906 ore settimanali e di 964 ore per l'associato servizio di riscossione ticket. Per il servizio CUP si evidenzia che l'apertura media settimanale è pari a 29 ore e 47 minuti.

La quantità di ore di apertura delle farmacie è quindi molto più alta in termini assoluti rispetto a quella espressa dalle strutture pubbliche. La copertura oraria individuale è più ampia rispetto alle strutture territoriali e più bassa rispetto alle strutture ospedaliere, che esprimono i livelli più elevati.

3 – Stima del costo medio di produzione

La stima del costo di produzione del servizio CUP per le farmacie presenta rilevanti elementi di complessità. Le farmacie erogano, infatti, prestazioni molteplici utilizzando in maniera flessibile una struttura caratterizzata dalla presenza di una componente di costi fissi significativa, ciò che rende intrinsecamente difficile costruire una sorta di “conto economico per ogni servizio”, puntualmente verificabile.

Ciò è tanto più evidente ove si consideri che, nel caso di specie, si tratta di produrre servizi in senso stretto, ossia prestazioni caratterizzate, nell'aspetto economico, da tre elementi di fondo:

- a) la condizione per cui la capacità produttiva (personale, spazi, scorte) ha logiche di dimensionamento che tengono conto della manifestazione massima o medio - massima della domanda;
- b) la condizione per cui al “processo produttivo” partecipa direttamente anche il cliente, che, con il suo comportamento, è in grado di influenzare in maniera anche decisiva i tempi e la qualità del processo produttivo, che sono quindi sottoposte a una notevole variabilità;
- c) la condizione, conseguente alle precedenti, per cui in ciascuna operazione le condizioni diverse dal prezzo di cessione (quali attività e costi effettivi nonché elementi di valutazione e soddisfazione del consumatore) sono noti solo a prestazione avvenuta.

Nel caso specifico un ulteriore elemento di complessità è dato dal fatto che oltre al comportamento e alle condizioni del paziente incidono sul processo produttivo e, quindi, sui costi, le risorse messe a disposizione delle strutture pubbliche (impianto informatico) nonché le procedure e i comportamenti adottati dai medici e dalle strutture di offerta dei servizi prenotati: più questi ultimi sono variabili nel tempo e nello spazio meno il processo di prenotazione risulta standardizzabile.

Per giungere alla determinazione di un costo medio o normale del servizio nell'attuale configurazione si è proceduto come segue:

- identificazione dei fattori produttivi rilevanti necessari all'erogazione del servizio
- identificazione dei costi unitari dei fattori produttivi
- determinazione dei fabbisogni
- determinazione del costo di produzione.

Identificazione dei fattori produttivi rilevanti necessari all'erogazione del servizio

Per poter erogare il servizio di prenotazione delle prestazioni e di riscossione delle somme dovute alle strutture pubbliche sono necessari:

- locali idonei e funzionanti
- personale opportunamente addestrato
- supporto informatico dedicato
- materiali di consumo specifici
- servizi amministrativi.

Non tutte le risorse citate sono tuttavia rilevanti, nell'ottica della farmacia, ai fini della determinazione del costo di produzione in quanto sia il supporto informatico e relativa manutenzione, sia i materiali di consumo sono oggi garantiti dalla Azienda sanitaria. Quest'ultima ha anche formalmente in carico gli oneri per l'addestramento del personale necessari per un'appropriata gestione delle specifiche procedure.

Da informazioni fornite dall'Azienda sanitaria si evince che il costo sostenuto nel 2010 a supporto dell'operatività dei servizi CUP e di riscossione ticket in farmacia è di circa € 240.000 (comprensivo di: linee dati e fonia, gestione dei numeri IP di rete, manutenzione di rete/fonia, gestione applicativi e pc, personal computer, stampanti, manutenzione, materiali di consumo e varie minori).

Tav. 4 - Costi informatici azienda

Elementi di costo 2010	Valore netto IVA	Valore con IVA 20%	Valore con IVA 21%
Linee dati e fonia	95.234,00	114.280,80	115.233,14
Gestione numeri IP	11.074,70	13.289,64	13.400,39
Manutenzioni	1.625,00	1.950,00	1.966,25
Gestione applicativi e pc	12.935,00	15.522,00	15.651,35
Personal computer	35.222,20	42.266,64	42.618,86
Stampanti	13.455,00	16.146,00	16.280,55
Manutenzioni	5.000,00	6.000,00	6.050,00
Materiali di consumo	20.000,00	24.000,00	24.200,00
Varie minori	5.000,00	6.000,00	6.050,00
Totale	199.545,90	239.455,08	241.450,54

Per quanto concerne gli spazi, condizione essenziale per l'accesso al servizio, si tratta di valutare preliminarmente se i relativi costi debbano essere considerati rilevanti o meno ai fini del calcolo in esame. Essi generano infatti per le farmacie costi fissi ineliminabili, per cui il loro parziale utilizzo per prenotazioni e riscossioni può essere considerato in linea di massima non rilevante in quanto

non “differenziale”: tali costi vengono infatti sostenuti sia che il servizio venga effettuato sia in caso contrario.

Si precisa che questo assunto di base verrebbe meno in caso di capacità produttiva scarsa, ossia nel caso in cui, per realizzare il servizio, dovessero essere modificate le condizioni logistiche della farmacia (ad esempio mediante ampliamenti, insediamento di *corner* attrezzati e simili). In tal caso, al momento assai improbabile, andrebbero considerati come rilevanti i maggiori costi fissi differenziali.

Parzialmente diverso è il caso del costo del personale. L’ipotesi di base è infatti che il dimensionamento degli organici nelle farmacie private sia strettamente correlato alle esigenze specifiche dell’attività caratteristica e che, in ogni caso, anche nei momenti in cui lo stesso non si dedica all’attività di distribuzione nei confronti del pubblico, possa essere utilmente impiegato in attività di back office (quali riordino magazzini, attività amministrativa, controlli, etc.). Esiste in sostanza un costo – opportunità pari almeno al costo del tempo, nell’ambito del quale andrebbe conteggiato anche quello dedicato alla formazione e all’eventuale impegno per manutenzione/aggiornamento dei sistemi informatici e delle procedure.

Per quanto concerne infine i servizi amministrativi, il riferimento più diretto ed immediato è ai costi bancari e agli eventuali costi professionali necessari per le incombenze contabili aggiuntive derivanti dalla riscossione dei ticket. Entrambi possono essere considerati per semplicità irrilevanti, in quanto sostanzialmente non differenziali.

Identificazione dei costi unitari dei citati fattori produttivi

Le farmacie sono aziende di piccola dimensione organizzativa. Sul territorio considerato, delle 67 farmacie presenti, solo 8 hanno infatti un numero di dipendenti pari o superiore a 10 (con limite superiore a 18).

Il numero medio di addetti dipendenti è quindi pari a 5,49 ed il valore modale (ossia quello più frequente) è ancora inferiore (cfr. All. 2).

In queste situazioni il personale è normalmente caratterizzato da un notevole grado di fungibilità, nel senso che, salvo casi assolutamente particolari oltre che la riserva di legge a favore di talune figure professionali di specifiche attività, tutte le persone sono di norma in grado di realizzare tutte le operazioni aziendali. Nello specifico, pur non essendo richiesti particolari requisiti professionali per la realizzazione di servizi di prenotazione e di riscossione ticket, appare assolutamente plausibile che dette operazioni possano venire di fatto realizzate da tutti i soggetti presenti in farmacia, dal titolare all’inservente non laureato.

Ciò incide sulla identificazione dei costi unitari del fattore lavoro, in quanto non è ragionevole ipotizzare una corrispondenza biunivoca tra il tipo di operazioni considerate ed uno specifico profilo professionale/specifica qualifica. E’ pertanto necessario identificare una ragionevole unità di riferimento, risultante da una composizione tipica degli apporti lavorativi.

Si ritiene che il valore unitario di riferimento possa essere costituito dalla media semplice delle figure professionali tipicamente presenti in farmacia, il che significa assumere implicitamente come identica la probabilità, in capo a ciascuna qualifica, di eseguire le prestazioni considerate.

Il riferimento al costo orario del personale dipendente comporta che la prestazione, anche se eseguita dal titolare, che ha un reddito di natura imprenditoriale, non viene valorizzata per valori eccedenti quelli richiesti in caso di operatore dipendente.

Nella tavola sottostante sono riportati i costi orari per qualifica ed il costo medio di riferimento.

Tav. 5 - Costo orario del personale farmacie

Qualifica	Costo orario
Farmacista con più di 12 anni nella qualifica	19,1464
Farmacista con più di 2 anni nella qualifica	18,8552
Farmacista con meno di 2 anni nella qualifica	17,8984
Addetto alle vendite non farmacista	14,0088
Costo medio	17,4772

Determinazione dei costi di produzione

Per la determinazione delle risorse necessarie per la realizzazione delle operazioni di prenotazione e riscossione ticket si è proceduto stimando in via deduttiva i tempi necessari per le diverse operazioni, confrontando successivamente il dato deduttivo con una rilevazione diretta condotta in cinque farmacie del territorio, con una permanenza di quattro ore in ciascuna di esse.

La stima deduttiva è basata su informazioni acquisite presso farmacisti esperti, con i quali si è ritenuto di poter scomporre il servizio nelle seguenti attività elementari, caratterizzate ognuna dai tempi normali di espletamento di seguito indicati.

Attività elementari	Tempo di esecuzione
Accoglimento della richiesta, identificazione del paziente e lettura della prescrizione	30'
Accesso alla procedura elettronica, inserimento della prenotazione e stampa	1 min e 30'
Accesso procedura pagamento ticket ed effettuazione riscossione	1 min e 30'
Totale	3 min e 30'

Oltre al tempo "normale" sopra individuato occorre considerare:

- a) il tempo dedicato ai “contatti”, che, come già anticipato, si considera come tempo accessorio o complementare rispetto alla transazione vera e propria con il paziente;
- b) il tempo dedicato alla preparazione e alla gestione in back office del servizio (comprensivo tipicamente della formazione periodica del personale, dell’esame delle varie circolari emanate dall’azienda sanitaria, del tempo dedicato a consentire manutenzione e aggiornamento del sistema informatico di supporto);
- c) le prenotazioni che non vanno a buon fine e il tempo dedicato alla gestione delle disdette.

Per quanto concerne i contatti i dati forniti evidenziano che, nel caso delle farmacie, esiste un rapporto tra numero di contatti e numero di operazioni complessivamente gestite pari circa l’80%: ciò significa che – mediamente – ogni 10 operazioni di prenotazione/incasso/disdetta/acquisizione generano o presuppongono 8 operazioni di contatto, la cui durata normale si ritiene possa difficilmente implicare un impegno inferiore al minuto, che, valorizzato al costo orario standard di € 17,42 da un costo aggiuntivo pari ad € 0,233.

Non si hanno dati esaustivi per quel che concerne il tempo di preparazione in back office del servizio, per cui occorre procedere in via estimativa. Sempre ragionando in termini di fabbisogno normale standard si può ipotizzare che ciò richieda almeno 8 ore all’anno per ciascun addetto che si occupa del servizio e, quindi, considerando una media di 3 persone a farmacia, si possono stimare 24 ore anno dedicate per un costo medio equivalente pari ad € 419,45 per farmacia. Raggiungendo tale importo al numero medio di prenotazioni per farmacia (2.852) si ottiene un costo unitario medio pari ad € 0,147. Si tratta chiaramente di un’approssimazione in quanto l’incidenza unitaria di un costo fisso è inversamente proporzionale ai volumi: più bassa per le farmacie che realizzano un numero di prenotazioni superiore alla media e più alta per quelle che ne realizzano di meno.

Le rilevazioni statistiche del 2010 indicano un rapporto tra disdette e prenotazioni pari al 8,34% nel caso delle farmacie e pari al 21,23% considerando l’insieme delle strutture pubbliche e private presenti sul territorio in esame. Osservato che l’incidenza delle disdette presso le farmacie è più basso rispetto alla media e ritenendo di poter arrotondare per difetto all’8% la percentuale specifica si stima che ogni operazione di disdetta abbia un tempo standard di almeno un minuto (ricezione e identificazione paziente, accesso al sistema e inserimento disdetta). Questo tempo si trasferisce su ogni prenotazione nella misura di 0,08 minuti, generando una componente di costo pari ad € 0,023. Esiste infine il tema delle prenotazioni che, per vari motivi, non vanno a buon fine. Dalle verifiche dirette è emerso che su 49 operazioni di prenotazione 4 non sono andate a buon fine e che, in 2 casi su 4, il tentativo di prenotazione ha assorbito un tempo molto superiore alla media.

In carenza di altre informazioni ed assumendo come normale l’incidenza delle prenotazioni non andate a buon fine così come desunta dall’osservazione diretta (8,16%), anche prescindendo dai maggiori tempi di lavorazione si deve tener conto del fenomeno maggiorando il tempo standard di base di detta percentuale attribuendo un costo aggiuntivo di € 0,083.

La Tav. 6 sintetizza le valutazioni sopra espresse che portano ad un costo diretto del personale pari ad € 1,506 per prestazione, cui può essere aggiunto una percentuale del 10% per spese generali indotte non utilmente calcolabili in via analitica (telefonate presso i medici o presso le strutture di

erogazione delle prestazioni, materiali di consumo, ecc.), giungendo ad un costo unitario complessivo pari ad € 1,657.

Tav. 6 – Stima costo unitario di produzione

	Tempo (in minuti)	Valore
Operazione standard	3,5	1,020
Maggiorazione per contatti	0,8	0,233
Disdette	0,08	0,023
Prenotazioni con esito negativo	0,2856	0,083
Totale variabile	4,6656	1,359
Preparazione back office	24	419,453
Incidenza media back office		0,147
Totale medio unitario		1,506
Spese generali 10%		0,151
Totale unitario		1,657

Al fine di riscontare le ipotesi assunte nella costruzione del costo normale standard del servizio si è proceduto alla realizzazione di un'indagine sul campo inviando un osservatore indipendente presso cinque farmacie per un periodo di 4 ore per ciascuna struttura. L'indagine ha consentito di rilevare i tempi di realizzazione delle diverse operazioni, le criticità incontrate nel corso delle stesse nonché di verificare se i pazienti che si recano in farmacia per eseguire prenotazioni colgono l'occasione per effettuare acquisti.

I risultati quantitativi delle rilevazioni, che riguardano in tutto 49 operazioni, sono riportati nella tavola 7.

Tav. 7 – Osservazione diretta

N.	cod farma	personale				PRENOTAZIONE CUP											PRESTAZIONE non CUP			
		banco		cup		T cup	inf cup	ticket			problemi procedurali					esito neg	tipologia	T altro	scontrino	
		tit	laureat	laureati	ru/laur			esente	pagato	da pagare dove	NN	incepp inform	errore prescriz	impedin formale	note					
1	In 5	1		2		2,50'		1				1						1	12,0'	
2						3,00'		1				1								
3						1,00'	1	1							1	agenda chiusa	1			
4	TS 3	2	1	1		3,30'				1	1									
5						3,00'				1	1									
6						2,00'	1			1	1				1	agenda chiusa	1			
7						3,00'		1			1									
8						4,50'	1	1			1									
9	TS 2	1	2	1		2,00'		1			1									
10						2,30'				1	1									
11						2,50'			1		1									
12						8,00'	1			1	1									
13						4,00'				1	1									
14						6,00'	1	1						1	ndic patologia					
15	TS 1	1	7	1	1	4,30'	1	1						1	autocertificazione					
16						6,00'	1			1				1	priorità	1				
17						1,30'				1	1									
18						2,50'		1			1									
19						2,00'			1		1									
20						2,40'				1	1						1	9,30'	1	
21						3,00'	1			1				1	priorità					
22						2,50'		1			1									
23						3,00'		1			1									
24						4,00'	1			1				1	priorità					
25						3,00'				1	1									
26						2,50'				1	1									
27						2,30'				1	1									
28						3,00'	1	1			1									
29						7,00'	1			1					1	due prest III				
30						1,50'			1		1									
31						2,50'				1	1									
32						3,50'		1			1									
33						4,00'			1		1									
34						5,00'			1		1									
35						2,00'			1		1									
36						3,00'				1	1									
37						3,10'	1		1		1									
38						4,20'				1	1									
39						2,00'				1	1									
40						3,25'		1			1									
41						2,10'			1		1									
42						1,30'				1	1									
43						1,50'				1	1									
44						7,15'	1		1					1	cod patologia					
45	In 4	1	3	3	1	5,00'				1				1	rich non accettabile	1				
46						3,50'				1	1									
47						4,00'			1		1									
48						6,00'			1		1									
49						2,30'				1	1									

I dati evidenziano una grande variabilità dei tempi di realizzazione delle operazioni, che vanno da 1,5 a 7 minuti, con situazioni medie diverse nelle diverse farmacie (vedi schema sottostante).

Farmacie	
In 4	4,16'
In 5	2,16'
TS 1	3,24'
TS 2	4,26'
TS 3	3,16'

Si deve precisare che i tempi più lunghi delle prestazioni, se non dovuti a specifici problemi operativi, sono riconducibili al tipo di approccio e di relazione con il cliente, nel senso che tempi più brevi corrispondono a transazioni realizzate con limitata relazione interpersonale, mentre tempi più lunghi corrispondono ad un approccio opposto.

Rapportando il totale del tempo impiegato per le prenotazioni andate a buon fine con il numero di queste ultime si ottiene un tempo medio unitario pari 3,42 minuti, che appare prossimo al tempo medio standard di 3,5 minuti calcolato in via deduttiva.

Rapportando il totale del tempo impiegato per tutte le operazioni (indipendentemente dall'esito) al numero delle prenotazioni andate a buon fine si ottiene un tempo medio pari a 3,73 minuti, valore molto vicino al corrispondente tempo calcolato a standard (3,78 minuti, pari alla somma di 3,5 e di 0,28).

Sulla base anche delle rilevazioni dirette si ritiene che gli standard individuati possano costituire un parametro di riferimento ragionevole e motivato.

4 – Aspetti qualitativi del servizio

Una corretta valutazione economica del servizio deve considerare espressamente anche gli aspetti qualitativi del servizio e, quindi, le prospettive di miglioramento del medesimo. Le valutazioni su questi aspetti sono desunte sia da interviste effettuate durante l'osservazione diretta, sia da segnalazioni trasmesse da Federfarma.

Informazioni al cliente

Nel corso dell'osservazione diretta è emerso che in 13 casi su 49 è stata data specifica informazione relativa al servizio, soprattutto a spiegazione ed a giustificazione di problemi connessi alla prenotazione.

Fra questi è frequente la perplessità del paziente per proposte di prenotazioni con tempi di attesa prolungati prima di ricevere la prestazione sanitaria.

Nella gran parte dei casi la prenotazione riguarda una visita specialistica, per la quale non si pone il problema della "preparazione del paziente".

Diversamente gli esami chimico-strumentali implicano quasi sempre una adeguata preparazione del paziente (ad esempio tempi e termini di digiuno, orari di reazione, precauzioni post esame, ecc.) che ha riscontro fattuale piuttosto limitato. Lo sviluppo di adeguati protocolli di informazione per tipologie definite di prestazioni potrebbe rappresentare un elemento professionalmente qualificante della prenotazione in farmacia, anche per evitare comportamenti che diminuiscano la qualità dell'esame con il rischio di doverlo rifare.

Sistema informatico

Nel corso dell'osservazione diretta sono emersi 10 casi di criticità su 49 operazioni, praticamente una ogni cinque. Tutte le criticità comportano più tempo per l'approfondimento del caso, per la spiegazione al paziente, per individuare la soluzione e praticarla.

Benchè nel corso dell'osservazione diretta non sia emerse criticità legate a blocchi del sistema informatico, quest'ultimo è fortemente criticato in quanto ritenuto poco pratico e funzionale. In particolare per alcuni il sistema è obsoleto se confrontato con il sistema a lettura ottica utilizzato normalmente in farmacia per evadere le ricette dei farmaci. Inoltre sarebbe più funzionale poter vedere a terminale le disponibilità prima di inserire i dati anagrafici dei pazienti, onde evitare di effettuare prenotazioni che non vanno a buon fine. Relativamente al servizio di riscossione è segnalata l'opportunità di rivedere la procedura per consentire, in caso di pagamento non concluso, di recuperare solo il codice legato al pagamento senza dover trattare nuovamente la prenotazione. Dovrebbero inoltre essere promossi e incentivati i pagamenti *on line*.

Errori di prescrizione

In sede di osservazione diretta sono stati riscontrati 5 errori di prescrizione: 1 per mancata indicazione della patologia, 1 per patologia non riconoscibile e 3 per mancata indicazione della priorità. In questi casi il contatto telefonico con il medico, ancorché difficoltoso, consente di risolvere il problema e di procedere alla prenotazione. Tutto ciò tuttavia allunga i tempi di lavorazione della prenotazione.

Impedimenti formali

In 5 casi si sono riscontrati impedimenti formale alla prenotazione, legati alle seguenti fattispecie:

2 per impossibilitata prenotazione da chiusura della relativa agenda centrale senza che sia disponibile o si possa prevedere quando compaia l'agenda successiva; ne consegue che il paziente torna con una certa frequenza per cogliere tempestivamente l'apertura.

1 per carenza di documentazione di esenzione ticket (mancata trascrizione in tessera sanitaria), risolto con l'autocertificazione.

1 per mancata codifica procedurale della doppia prestazione presso lo stesso ospedale. E' stato consultato due volte il CUP centrale. Dopo aver ricevuto, per dichiarazione dell'addetto, risposte contrastanti dai due interlocutori successivi (non possibilità di recuperare il precedente) la prenotazione è stata eseguita con dubbi irrisolti.

1 per non presentazione del documento di riferimento in base al quale effettuare il pagamento a seguito di visita specialistica intramoenia già effettuata. Risolto con rinvio alla struttura che ha già erogato la prestazione.

In 4 operazioni su 49 non è stato possibile concludere positivamente la prenotazione ed il paziente è stato invitato a tornare dal proprio medico e/o ripresentarsi in farmacia per la prenotazione.

Si coglie l'occasione per segnalare che, per prassi diffusa, i pazienti cui è stata data una prenotazione molto lontana nel tempo si presentano nei giorni successivi in farmacia chiedendo di verificare se, per la loro richiesta, ci sono state rinunce di altri già prenotati in modo da anticipare la prenotazione.

Pare che queste richieste siano frequenti soprattutto per patologie percepite ad alto rischio ma con codice di priorità non adeguato alla percezione.

Pagamento ticket

Il servizio di riscossione ticket ha sino ad ora incontrato una limitata adesione da parte delle farmacie.

Queste ultime lo ritengono non è conveniente in quanto:

- i ticket rappresentano una liquidità mensile minima che si risolve con il versamento alla Asl di fine mese e che è legata al pagamento di prestazioni a breve distanza di tempo;
- comporta la responsabilità di maneggiare e custodire denaro;
- determina anche un costo contabile e burocratico.

E' emerso il suggerimento di attivare nelle farmacie un servizio bancomat esclusivo per i pagamenti CUP e con accredito diretto al centro CUP.

Il pagamento del ticket in farmacia è tuttavia poco richiesto anche dai pazienti, quando tra la prenotazione e l'erogazione della prestazione intercorre un tempo molto lungo: in questi casi il paziente preferisce rinviare il pagamento a quella data.

Cross selling

Tra gli elementi di possibile valore (in questo caso per le farmacie) del servizio di prenotazione è astrattamente concepibile l'instaurarsi di un possibile fenomeno di cross selling, ossia di acquisto da parte del paziente che entra in farmacia per una prenotazione, che costituirebbe quindi un volano di vendite. Non sembra che questo effetto sia significativo e, in realtà, durante l'osservazione diretta non si è riscontrato nessuno "scontrino" aggiuntivo collegato alle prenotazioni.

Nell'allegato 3 al presente rapporto sono riportate alcune schede con suggerimenti diversi raccolti nel corso della presente elaborazione.

5 – Prezzo ed altre condizioni di convenzionamento

Sino ad oggi i servizi CUP sono stati realizzati dalle farmacie a titolo gratuito, al fine di qualificare l'immagine della farmacia, periodicamente messa in discussione da vari attori istituzionali, e di rendere un servizio importante per i propri clienti. Quest'ultimo risultato può essere considerato raggiunto, come dimostra anche una recente indagine Federfarma, che ha confermato il consenso e la valutazione fortemente positiva da parte dei clienti.

Oggi si pone la richiesta di contrattualizzare in senso stretto il servizio, anche alla luce della prospettica riduzione dei margini derivanti dall'attività caratteristica e della possibile valorizzazione delle competenze professionali in senso stretto delle farmacie, in un'ottica di progressiva integrazione delle stesse all'interno della struttura di servizi del SSR.

Rispetto alla determinazione del corrispettivo, che è sempre frutto della negoziazione tra le parti, si presentano i seguenti elementi di valutazione.

Fermo restando quanto sopra espresso in ordine al costo medio normale di produzione del servizio, si tratta di valutare le componenti legate alla formazione di un margine per le farmacie sulla base del mark up medio normale rispetto ai costi di produzione.

Per inquadrare il tema sono stati acquisiti i bilanci 2010 (ultimo esercizio chiuso disponibile al momento dell'effettuazione della presente ricerca) di 21 farmacie del territorio e considerate le principali voci di conto economico.

I dati sono sintetizzati nella Tav. 8 con l'utilizzo della seguente simbologia:

VP = Valore della produzione

P = Costo del personale

CPT = Costo di produzione totale

UN = Utile netto

CPN = Costi di produzione al netto del personale

Tav. 8 - Voci di conto economico

Farmacia	VP	P	CPI	VP-CPI	UN	CPI-P	CPNAP	UMP	PAP	Marg.	P/CPI	Marg-AP	VP/CP	VP/CP	VP/CP
1	998.000,00	104.454,00	893.547,00	104.453,00	85.980,00	789.093,00	79,1%	8,6%	10,5%	208.907,00	11,7%	20,9%	111,7%	9,55	1,12
2	1.333.833,00	176.228,00	1.207.288,00	126.545,00	109.660,00	1.031.060,00	77,3%	8,2%	13,2%	302.773,00	14,6%	22,7%	110,5%	7,57	1,10
3	3.500.075,00	421.475,00	3.049.414,00	450.661,00	448.364,00	2.627.939,00	75,1%	12,8%	12,0%	872.136,00	13,8%	24,9%	114,8%	8,30	1,15
4	506.270,00	54.440,00	483.850,00	22.420,00	842,00	429.410,00	84,8%	-0,2%	10,8%	76.860,00	11,3%	15,2%	104,6%	9,30	1,05
5	801.785,00	122.594,00	756.305,00	45.480,00	37.901,00	633.711,00	79,0%	4,7%	15,3%	168.074,00	16,2%	21,0%	106,0%	6,54	1,06
6	811.833,00	-	634.216,00	177.617,00	166.578,00	634.216,00	78,1%	20,5%	0,0%	177.617,00	0,0%	21,9%	128,0%		1,28
7	1.565.770,00	144.567,00	1.403.605,00	162.165,00	147.786,00	1.259.038,00	80,4%	9,4%	9,2%	306.732,00	10,3%	19,6%	111,6%	10,83	1,12
8	2.434.700,00	214.531,00	2.013.900,00	420.800,00	404.319,00	1.799.369,00	73,9%	16,6%	8,8%	635.331,00	10,7%	26,1%	120,9%	11,35	1,21
9	1.691.904,00	242.083,00	1.546.925,00	144.979,00	131.615,00	1.304.842,00	77,1%	7,8%	14,3%	387.062,00	15,6%	22,9%	109,4%	6,99	1,09
10	1.599.371,00	203.383,00	1.485.237,00	114.134,00	33.487,00	1.281.854,00	80,1%	2,1%	12,7%	317.517,00	13,7%	19,9%	107,7%	7,86	1,08
11	513.039,00	69.799,00	483.537,00	29.502,00	14.274,00	413.738,00	80,6%	2,8%	13,6%	99.301,00	14,4%	19,4%	106,1%	7,35	1,06
12	1.515.454,00	177.195,00	1.323.872,00	191.582,00	141.342,00	1.146.677,00	75,7%	9,3%	11,7%	368.777,00	13,4%	24,3%	114,5%	8,55	1,14
13	1.647.131,00	159.902,00	1.519.787,00	127.344,00	112.478,00	1.359.885,00	82,6%	6,8%	9,7%	287.246,00	10,5%	17,4%	108,4%	10,30	1,08
14	640.671,00	51.232,00	521.644,00	119.027,00	111.141,00	470.412,00	73,4%	17,3%	8,0%	170.259,00	9,8%	26,6%	122,8%	12,51	1,23
15	1.109.911,00	102.639,00	967.851,00	142.060,00	133.372,00	865.212,00	78,0%	12,0%	9,2%	244.699,00	10,6%	22,0%	114,7%	10,81	1,15
16	1.529.298,00	211.184,00	1.379.068,00	150.230,00	141.862,00	1.167.884,00	76,4%	9,3%	13,8%	361.414,00	15,3%	23,6%	110,9%	7,24	1,11
17	1.122.011,00	112.258,00	1.023.243,00	98.768,00	69.354,00	910.985,00	81,2%	6,2%	10,0%	211.026,00	11,0%	18,8%	109,7%	9,99	1,10
18	1.453.121,00	101.939,00	1.219.940,00	233.181,00	231.167,00	1.118.001,00	76,9%	15,9%	7,0%	335.120,00	8,4%	23,1%	119,1%	14,25	1,19
19	2.178.365,00	455.038,00	2.125.425,00	52.940,00	- 29.100,00	1.670.387,00	76,7%	-1,3%	20,9%	507.978,00	21,4%	23,3%	102,5%	4,79	1,02
20	1.187.062,00	245.170,00	1.200.578,00	- 13.516,00	- 22.166,00	955.408,00	80,5%	-1,9%	20,7%	231.654,00	20,4%	19,5%	98,9%	4,84	0,99
21	766.655,00	82.811,00	684.208,00	82.447,00	74.109,00	601.397,00	78,4%	9,7%	10,8%	165.258,00	12,1%	21,6%	112,0%	9,26	1,12
Totale		3.452.922,00													

I dati, pur nella varietà dell'utile netto (grandezza influenzata oltre che dalla produttività, da variabili fiscali e connesse alla gestione straordinaria), evidenziano alcuni elementi strutturali comuni. In particolare si osserva che il rapporto tra margine (differenza tra valore e costi della produzione) e valore della produzione è compreso entro un *range* di percentuali tra loro confrontabili, che vanno dal 15,2% al 26,6%, con una concentrazione di valori in un intorno del 20%.

Parte delle variazioni possono essere spiegate anche da differenze nei costi del personale, per i quali la rappresentazione contabile non riflette compiutamente la realtà: ciò nei casi in cui parte importante dell'attività è svolta direttamente dai titolari, la cui remunerazione non è compresa nei costi del personale, ma nell'utile dell'esercizio.

Si deve osservare in ogni caso che l'incidenza del personale non è preponderante rispetto agli altri fattori produttivi, oscillando normalmente in un intorno tra il 12% ed il 15%.

Nel caso dei servizi CUP si è argomentato che il costo rilevante, ancorché non strettamente differenziale, è quello del personale, rispetto al quale è dunque possibile immaginare l'applicazione di un *mark up*, la cui misura effettiva deve tenere conto della diversa qualità di questa remunerazione.

Nel caso specifico infatti:

- non sono considerati rilevanti o, meglio, non sono rilevanti in quanto assorbiti nel ciclo dell'attività caratteristica, gli investimenti in capitale fisso e circolante;
- i costi del personale non sono differenziali (almeno sino a quando le prestazioni non implicano aggiunta di nuove unità dedicate);
- non sussiste rischio imprenditoriale vero e proprio, sia perché come detto, non si prospetta investimento specifico di capitale aggiuntivo (nemmeno collegato all'impianto informatico), sia perché anche in caso di realizzazione di prestazioni pari a 0 il conto economico non peggiora rispetto ad un'ipotetica situazione senza prestazioni.

Ne deriva che il *mark up* applicabile ha una qualità diversa da quello caratteristico e conseguentemente può essere più basso, anche tenuto conto che il rischio è ulteriormente diminuito per le farmacie dalla possibilità, attualmente consentita dalla normativa, di acquisire i servizi in esame attraverso convenzione diretta senza espletamento di preventive procedure concorsuali.

In termini meramente indicativi si può prendere a riferimento, salva ovviamente la valutazione di merito delle parti, di un *mark up* sul costo pari alla metà di quello normale complessivo: quindi del 10%. In questo caso il prezzo di cessione sarebbe pari ad € 1,822, che, aumentato dell'IVA al 21% dà un onere per l'Azienda sanitaria pari ad € 2,205 complessivi.

Il prezzo è tuttavia solo una delle condizioni di convenzionamento, che si ritiene debba essere preordinato ad un miglioramento dei servizi ai cittadini.

Di qui l'opportunità di prevedere impegni precisi in ordine al servizio sia da parte delle farmacie che da parte delle strutture sanitarie.

Gli impegni delle farmacie si ritiene debbano riguardare:

- osservanza di orari predefiniti e vincolanti, o con margini di variabilità precisati *ex ante*
- erogazione di informazioni specifiche inerenti la preparazione agli esami diagnostici, sulla base di una lista univoca e aggiornata degli stessi da parte dell'azienda sanitaria
- garanzia del servizio riscossione ticket in tutti i punti CUP.

Gli impegni dell'ASS1 si ritiene debbano riguardare:

- la realizzazione di una *review* complessiva del processi di prenotazione, con impegno a definire procedure univoche da parte dei medici e da parte di tutte le strutture erogatrici di servizio, finalizzate alla riduzione degli errori e dei disagi per i pazienti
- la realizzazione di una *review* complessiva del sistema informatico per migliorarne l'efficienza e la funzionalità nonché la tempistica delle operazioni (sul punto cfr. suggerimenti già indicati al paragrafo relativo alle criticità del servizio)
- realizzazione di protocolli tra medici, farmacisti e strutture di servizio per definire elenco completo e univoco di prestazioni che richiedono preparazione del paziente.

Entrambi i soggetti dovrebbero inoltre impegnarsi a valutare assieme spazi aggiuntivi per la progressiva integrazione delle farmacie all'interno della rete dei servizi della sanità.

Date le possibilità di miglioramento dei livelli di efficienza si ritiene che il corrispettivo possa essere considerato fisso per la durata della convenzione (indicativamente triennale): i recuperi di efficienza potrebbero quindi assorbire l'inflazione.

6- Effetti in termini di servizio e di costo per il SSR

Partendo da una situazione di collaborazione gratuita e ampiamente diffusa da parte delle farmacie in riferimento ai servizi CUP, il convenzionamento oneroso con la ASS1 nei termini qui indicati può produrre i seguenti effetti in termini di servizio:

- a) rende più certi ed uniformi gli orari di fruizione;
- b) estende notevolmente il numero dei punti CUP ove è possibile effettuare il pagamento dei ticket (dagli attuali 27 a tutto il sistema delle 67 farmacie, con un incremento del 148,15%);
- c) estende il numero di ore di disponibilità del servizio presso punti logistici dislocati sul territorio (in via minimale l'estensione è pari al numero medio delle ore di disponibilità del servizio CUP moltiplicato per le tre farmacie che ad oggi non aderiscono al servizio);
- d) attiva un percorso di integrazione e razionalizzazione delle relazioni tra azienda sanitaria, medici e farmacie per cui si tende a ridurre i tempi e i disagi delle prenotazioni;

- e) attiva un percorso di integrazione e razionalizzazione (leggasi protocolli uniformi e condivisi di informazione) delle relazioni tra azienda sanitaria, medici e farmacie i cui risultati attesi sono una diminuzione degli esami diagnostici da ripetere ed una maggiore accuratezza degli stessi, resa possibili dall'ottimizzazione delle condizioni del paziente ai fini dell'esame.

Dal punto di vista del costo per il SSR è evidente che il convenzionamento comporta un onere aggiuntivo a carico dell'azienda sanitaria, che sino ad oggi ha fruito gratuitamente di un servizio formalmente non dovuto da parte delle farmacie convenzionate. D'altra parte ciò ha consentito alle farmacie sul territorio non solo di accrescere la propria reputazione presso i pazienti, ma anche di consolidare un potere contrattuale che oggi, alla luce delle restrizioni nazionali sulla marginalità dell'attività caratteristica, esse sono in grado di porre in evidenza. Ove infatti le farmacie si fossero sin dall'inizio rifiutate di effettuare gratuitamente i servizi CUP non vi è dubbio che le stesse sarebbero tendenzialmente escluse dal novero delle istituzioni da contattare per tali servizi.

Il maggior onere del convenzionamento oneroso, in ipotesi di corrispettivo pari ad € 2,2 per prenotazione andata a buon fine (contatti diversi, disdette, operazioni non andate a buon fine e riscossione eventuale ticket compresi) è pari, sulla base di un valore medio di 200.000 prenotazioni annue ad € 441.014,63.

A tale costi emergenti andrebbero in realtà contrapposti, oltre ai maggiori livelli di servizio, costi cessanti (aziendali e sociali), al presente tuttavia non quantificabili con sufficiente grado di precisione, riconducibili a:

- minor numero di esami dovuti a più corretta preparazione dei pazienti;
- riduzione dei "tempi di lavorazione" delle prenotazioni;
- riduzione del numero di ingressi inutili in farmacia.

Considerando i costi aggiuntivi ed il mantenimento dei costi di supporto informatico nei termini indicati per il 2010 (non si hanno informazioni di variazione) si ha un costo complessivo di oltre 680.000 euro, in cui la componente informatica stessa assume un peso assai rilevante (cfr. Tav.9).

In realtà è ragionevole ipotizzare che tali costi possano essere sensibilmente ridotti per l'Azienda sanitaria chiedendo alle farmacie di sviluppare e gestire direttamente questa componente del servizio, sfruttando tecnologie e soluzioni innovative. In altre situazioni di altre regioni questo specifico aspetto è stato affrontato assegnando alle farmacie un compenso una tantum iniziale.

Ove questa strada risultasse percorribile e ipotizzando un compenso iniziale (valido per i tre anni di convenzione) pari ad € 1.000 per farmacia, la situazione risultante sarebbe quella indicata nella colonna "convenzione B" della tavola.

Ove la soluzione convenzionale non risultasse praticabile le opzioni alternative sono essenzialmente due:

- a) abolizione dei servizi CUP presso le farmacie e concentrazione della domanda presso il call center centrale;
- b) potenziamento dei servizi CUP territoriali presso le strutture pubbliche.

Concentrazione presso call center

A prescindere da valutazioni in ordine alla sostenibilità politico sociale di tale opzione e considerando unicamente l'effetto economico della stessa, si ipotizza che i maggiori costi sarebbero pari al corrispettivo attualmente pattuito per le prenotazioni da *call center* moltiplicato per il numero delle prenotazioni, diminuiti dei costi cessanti per il mantenimento dei costi relativi al supporto informatico fruibile dalle farmacie: l'onere complessivo sarebbe pari ad € 822.800 circa, pari ad euro 4,11 per prenotazione.

E' evidente che questa soluzione ha come conseguenza una notevole perdita in termini di vicinanza logistica del servizio.

Concentrazione presso le strutture pubbliche

In questo caso per assorbire la domanda di prenotazioni oggi gestita dalle farmacie si prefigura un potenziamento dei punti CUP oggi esistenti. I possibili effetti sono i seguenti:

- a) incremento di spese fisse di personale in misura pari al costo orario medio moltiplicato per lo stesso tempo normale standard calcolato per le farmacie per un totale di € 389.000¹;
- b) riduzione a zero delle ore di disponibilità logistica territoriale delle farmacie;
- c) conseguente trasferimento sui pazienti degli oneri aggiuntivi di tempo e trasporto per raggiungere i punti CUP pubblici, ovvero maggiore utilizzo delle prenotazioni da call center.

In realtà le strutture pubbliche potrebbero essere potenziate anche mediante appalti integrativi di servizi, il cui costo unitario si ritiene non sarebbe tuttavia inferiore a quello della soluzione diretta pura.

¹ Il costo orario è stato determinato sulla base della composizione delle qualifiche attualmente utilizzate dall'ASS1 per l'erogazione del servizio presso i distretti.

Tav. 9 – Quadro comparativo

	Situazione attuale	Convenzione A	Convenzione B	Call center	Potenziamento str. pubbliche
Costi aziendali					
Compensi Farmacie	-	441.014,63	441.014,63	-	-
Supporto informatico	240.000,00	240.000,00	22.333,33	-	-
Adeguamento locali					
Cooperativa					
Maggiori costi personale pubblico					389.000,00
Maggiori costi call center	-			822.800,00	
Totale costi	240.000,00	681.014,63	463.347,97	822.800,00	389.000,00
Servizi					
Prenotazioni	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000
Incassi	possibili	generalizzati	generalizzati	non possibili	
Ore territoriali apertura CUP	1.907	1.996	1.996	-	155
Ore territoriali apertura riscossione	964	1.996	1.996		
Punti disponibilità logistica	64	67	67	nessuno	nessuno
Rendimenti					
Costo/prenotazione	1,20	3,41	2,32	4,11	1,95
Costo/ore disponibilità logistica	83,61	170,61	116,08		2.509,68

7 – Conclusioni

Le farmacie attualmente svolgono gratuitamente i servizi CUP di prenotazione delle prestazioni e, almeno in parte, di riscossione ticket.

Tale disponibilità di servizio è stata accordata essenzialmente nel desiderio di rinforzare l'immagine e la legittimazione delle farmacie presso i pazienti nonché nella prospettiva di valorizzare il ruolo delle medesime all'interno della più ampia struttura di offerta di servizi del SSR.

Data la tendenza normativa generale a comprimere i margini dell'attività caratteristica le farmacie chiedono il riconoscimento economico dei servizi sin ora erogati in via gratuita.

Analizzati i costi di produzione dei servizi e valutate le diverse opzioni possibili per l'azienda sanitaria competente si ritiene che un corrispettivo unitario pari ad € 2,2 per prenotazione (IVA compresa) costituisca una ragionevole base di partenza negoziale.

ALLEGATI

ALLEGATO 1 – ORARI FARMACIE

Comune	Deposizione Farmacia	Indirizzo	Preset.	Orario mattina	Orario pomeriggio	Incaso	Orario mattina	Orario pomeriggio
TRIESTE	AI DUE LUCCI	Via Ginnastica, 44	Si	8.45-12.30	16.15 - 19.00	Si	08.45 - 12.30	16.15 - 19.00
TRIESTE	AI DUE MORI	Capo di Piazza Mons. Santin, 2	No	/	/	No		
TRIESTE	AI GEMELLI	Largo S. Vardabasso, 1	Si	09.30 - 11.30 (no sabato)		No		
TRIESTE	AL CARSO	Via Gruden, 27 - Basovizza	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30
TRIESTE	AL CASTORO	Via Cavana, 11	Si	08.30 - 12.45	16.00 - 19.15	No		
TRIESTE	AL CENTAURO	Via Rossetti, 33	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30
TRIESTE	AL CORSO	Corso Italia, 14	Si	09.00 - 12.30	/	No		
TRIESTE	AL GALENO	Piazzale Vincenzo Groberti, 8	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30
TRIESTE	AL GIGLIO	Via Belpoggio, 4	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30
TRIESTE	AL LLOYD	Via dell'Orologio, 6	Si	09.00 - 12.30	16.00 - 19.00	No		
TRIESTE	AL REDENTORE	Via Cavana, 1	Si	08.30 - 11.00	16.00 - 18.00	No		
TRIESTE	AL SAMARITANO	Piazza dell'Ospedale, 8	Si	09.00 - 12.00	16.00 - 18.00	No		
TRIESTE	AL SAN BORTOLO	Viale Miramare, 117	No	/	/	No		
TRIESTE	AL SAN GIUSTO	Largo Sidney Sonnino, 4	Si	09.30 - 11.30	/	No		
TRIESTE	AL SAN LORENZO	Via di Servola, 44	Si	08.30 - 11.00	/	No		
TRIESTE	AL SANT'ANDREA	Piazza Venezia, 2	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30	No		
TRIESTE	ALL'ALABARDA	Via dell'Istria, 18/B	Si	08.30 - 12.30	16.00 - 19.00	No		
TRIESTE	ALL'AMAZZONE TRIONFANTE	Via Giulia, 14	Si	08.30 - 11.00	/	Si	08.30 - 11.00	/
TRIESTE	ALL'ANGELO DORO	Via Silvio Pellico, 1	No	/	/	No		
TRIESTE	ALL'ANNUNZIATA	Piazzale Valmaura, 11	Si	09.00 - 11.00	17.00 - 18.00	No		
TRIESTE	ALL'AQUILA IMPERIALE	Via Tor San Pietro, 2	Si	08.30 - 12.00	16.00 - 18.00	Si	08.30 - 12.00	16.00 - 18.00
TRIESTE	ALL'ESCALAPIO	Via Roma, 15	Si	08.30 - 13.00	/	No		
TRIESTE	ALL'IEFA	Via Ginnastica, 6	Si	08.30 - 12.30	/	No		
TRIESTE	ALL'OBELISCO	Piazzale Monte Re, 3/2 - Opicina	Si	10.00 - 12.00	16.00 - 18.00	No		
TRIESTE	ALL'UNIVERSITA'	Via Fabio Severo, 122	Si	(no sabato)	(solo mercoledì e giovedì)			
TRIESTE	ALLA BASILICA	Via San Giusto, 1	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30
TRIESTE	ALLA BORSA	Piazza della Borsa, 12	Si	08.30 - 12.30	16.00 - 18.00	Si	08.30 - 12.30	/
TRIESTE	ALLA CROCE AZZURRA	Via Commerciale, 21	Si	08.30 - 10.00	/	Si	08.30 - 10.00	/
TRIESTE	ALLA CROCE VERDE	Via delle Settefontane, 39	Si	09.00 - 12.30	16.30 - 19.00	No		
TRIESTE	ALLA FONTANA IMPERIALE	Via Piccardi, 16	Si	09.00 - 12.00	/	Si	09.00 - 12.00	/
TRIESTE	ALLA GIUSTIZIA	Piazza Libertà, 6	Si	09.00 - 12.00	16.00 - 18.00	Si	09.00 - 12.00	16.00 - 18.00
TRIESTE	ALLA MADONNA	Via Dante Alighieri, 7	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30	No		
TRIESTE	ALLA MADONNA DEL MARE	Via Dante Alighieri, 7	Si	08.30 - 10.00	/	No		
MUGGIA	ALLA MADONNA DEL MARE	Largo Piave, 2	Si	08.30 - 13.00 (no sabato)	/	Si	08.30 - 13.00 (no sabato)	/
TRIESTE	ALLA MARINA	Lungomare Venezia, 3	Si	08.30 - 09.30	/	No		
TRIESTE	ALLA MINERVA	Piazza Virgilio Giotti, 1	Si	08.30 - 13.00	/	Si	08.30 - 13.00	/
TRIESTE	ALLA REDENZIONE	Piazza Giuseppe Caribaldi, 5	Si	09.00 - 11.00	16.00 - 17.00	Si	09.00 - 11.00	16.00 - 17.00
TRIESTE	ALLA SALUTE SNC	Via Giulia, 1	Si	09.00 - 12.30 (no sabato)	/	No		

Comune	Denominazione Pharmacia	Indirizzo	Previd.	Orario mattino	Orario pomeriggio	Incaso	Orario mattino	Orario pomeriggio
TRIESTE	ALLA SANTA MARIA MADDALENA	Via dell'Istria, 33	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30
TRIESTE	ALLA TESTA D'ORO	Via Giuseppe Mazzini, 43	Si	08.30 - 12.45	16.00 - 19.15	Si	08.30 - 12.45	16.00 - 19.15
TRIESTE	ALTURA	Via Aipi Giulie, 2	Si	08.35 - 12.55	16.05 - 19.20	Si	08.35 - 12.55	16.05 - 19.15
MUGGIA	AQUILINIA	Via Flavia di Aquilina, 39/C - Aquilina	Si	08.30 - 12.45	16.00 - 19.15	Si	08.30 - 12.45	16.00 - 19.15
TRIESTE	BIAIAMONTI	Via Antonio Baiamonti, 50	Si	09.00 - 12.30 (no sabato) /		No		
TRIESTE	BIASOLETTO - ALL'ORSO NERO	Via Roma, 16	Si	/	18.00 - 19.30	No		
SGONICO	BUDIN	Campo Sacro, 1	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.00	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.00
TRIESTE	CAMPI ELISI SNC	Via Carlo Combi, 17	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30	No		
TRIESTE	CEMEL			(da lunedì a venerdì)				
TRIESTE	COMUNALE - AL CEDRO	Via di Prosecco, 3 - Opicina	Si	08.30 - 12.00	16.00 - 18.00 (solo martedì)	No	No incasso ticket	
TRIESTE	COMUNALE - AL CAMELLO	Viale XX Settembre, 6	Si	09.00 - 12.00	17.00 - 18.00	No		
TRIESTE	COMUNALE - AL CEDRO	Piazza Guglielmo Oberdan, 2	Si	09.00 - 12.00 (no sabato) /		No		
TRIESTE	COSTALUNGA	Via Costalunga, 318/A	Si	09.00 - 12.00	/	No		
TRIESTE	DE LETTENBURG	Piazza San Giovanni, 5	Si	08.30 - 10.00	16.30 - 19.00	No		
TRIESTE	DI GREITTA	Largo Osoppo, 1	Si	12.00 - 12.45				
TRIESTE	DOTT. VITTORIO BUSOLINI	Via Pasquale Revoltella, 41	Si	09.00 - 12.30	16.30 - 17.30	Si	08.30 - 10.30	16.30 - 17.30 (no sabato)
TRIESTE	DOTT. PAOLO PENSO	Via Lorenzo Bemini, 4	Si	09.00 - 12.30	/	Si	09.00 - 12.30	/
MONRUPINO	FERNETTI	Fernetti, 1/A	Si	09.00 - 13.00	16.00 - 19.00	Si	09.00 - 12.00	16.00 - 18.00
TRIESTE	FLA VIA	Via Pietro Mascagni, 2	Si	09.00 - 11.00	16.30 - 17.30	No		
DUINO-	FURIGO DOTT. FRANCESCA	Sistiana, 45	Si	09.00 - 12.00	/	No		
TRIESTE	GUARDIELLA	Strada per Longera, 172	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30
TRIESTE	MELARA	Via Louise Pasteur, 4/1	Si	09.00 - 12.00	/	No		
TRIESTE	MODERNA SNC	Via Prosecco, 161 - Prosecco	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30
TRIESTE	PA TUNA	Campo San Giacomo, 1	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30
TRIESTE	PICCIOLA	Via Alfredo Orani, 2	Si	08.30 - 13.00	/	No		
TRIESTE	PROF. A. FUMANERI	Via Curiel, 7/B	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30
TRIESTE	SAN LUIGI	Via Umberto Felluga, 46	Si	09.00 - 12.00	/	No		
DUINO-	SAN ROCCO	Aurisina, 151	Si	09.00 - 12.00	/	No		
MUGGIA	SAN ROCCO SNC	Via Mazzini, 1/A	Si	08.30 - 10.00	/	No		
TRIESTE	SPONZA	Via Lionello Stock, 9	Si	08.30 - 13.00	16.00 - 19.30	No		
SANDORLIGO DELLA VALLE	VAL ROSANDRA	Bagnoli della Rosandra, 74	Si	08.30 - 12.30	16.00 - 19.00	No		

ALLEGATO 2 – DIMENSIONE ORGANIZZATIVA FARMACIE

	Farmacia assicurata	Titolare, Soci o Direttore	Personale dipendente	Lavoratore autonomo o familiare	Totale assicurati
1	ALABARDA	1	6	1	8
2	ALTURA	1	3	-	4
3	AMAZZONE TRIONFANTE	2	5	-	7
4	ANGELO D'ORO	1	11	-	12
5	ANNUNZIATA	1	6	-	7
6	AQUILA IMPERIALE	1	6	1	8
7	AQUILINIA	1	6	2	9
8	BAIAMONTI	2	5	-	7
9	BASILICA	1	1	1	3
10	BLASOLETTO	1	4	1	6
11	BORSA	-	10	-	10
12	BUDIN	1	3	-	4
13	BUSOLINI	1	6	-	7
14	CAMMELLO	1	8	-	9
15	CAMPI ELISI	1	7	-	8
16	CARSO	1	4	-	5
17	CASTORO	1	5	1	7
18	CEDRO	1	8	-	9
19	CENTAURO	1	4	2	7
20	CERMELJ	1	5	2	8
21	CORSO	1	3	2	6
22	COSTALUNGA	1	3	-	4
23	CROCE AZZURRA	1	1	1	3
24	CROCE VERDE (Rubino Snc)	1	8	-	9
25	DUE LUCCI	1	3	-	4
26	DUE MORI	1	3	1	5
27	ESCU LAPIO	1	4	-	5
28	FERNETTI	1	2	-	3
29	FLA VIA	1	5	1	7
30	FONTANA IMPERIALE	2	7	1	10
31	FUMANERI	2	9	1	12
32	FURIGO	1	5	-	6
33	GALENO	1	5	-	6
34	GEMELLI	1	3	-	4
35	GIGLIO	1	4	-	5
36	GIUSTIZIA	1	4	-	5
37	GRET TA (Rubino Snc)	1	5	-	6
38	GUARDIELLA	1	3	1	5
39	IGEA	2	6	-	8
40	de LEITENBURG	1	8	-	9
41	LLOYD	1	2	-	3
42	MADONNA (Neri Snc)	1	18	-	19
43	MADONNA DEL MARE	1	11	1	13
44	MARINA	2	2	-	4
45	MELARA	1	2	-	3
46	MINERVA	1	7	-	8

	Farmacia assicurata	Titolare, Soci o Direttore	Personale dipendente	Lavoratore autonomo o familiare	Totale assicurati
47	MODERNA	1	3	1	5
48	OBELISCO	1	6	-	7
49	PATUNA	1	12	-	13
50	PENSO	1	3	-	4
51	PICCIOLA	1	14	1	16
52	REDETORE	2	5	-	7
53	REDEZIONE	2	2	-	4
54	SALUTE	2	7	-	9
55	SAMARITANO	1	5	2	8
56	S.BORTOLO	1	-	2	3
57	S.GIUSTO	1	4	-	5
58	S.LORENZO	1	4	-	5
59	S.LUIGI	1	4	1	6
60	S.ROCCO Aurisina	1	1	1	3
61	S.ROCCO Muggia (Neri Snc)	1	12	-	13
62	S.ANDREA	1	4	1	6
63	S.M.MADDALENA	-	10	1	11
64	SPONZA	1	8	2	11
65	TESTA D'ORO	1	8	-	9
66	UNIVERSITA'	1	6	1	8
67	VAL ROSANDRA	2	4	-	6
		75	368	33	476

ALLEGATO 3 – SUGGERIMENTI E PORPOSTE SPONTANEE

RICHIESTA MIGLIORATIVA

VANTAGGIO

<p>Accesso al servizio CUP farmacia</p> <p>Orari di servizio disponibile</p> <p>studi convenzionati (es fisioterapia)</p> <p>prenotazione effettuabile solo direttamente c/o la struttura erogante</p> <p>prenotazione telefonica</p>	<p>più chiarezza, più informazione diffusa, più uniformità degli orari CUP farmacia</p> <p>inserirne in CUP farmacia l'elenco e le disponibilità</p> <p>alla prescrizione indirizzare il paziente alla stessa</p> <p>possibilità a caso di stampa della prenotazione</p>	<p>evitare al paziente la ricerca di chi è disponibile in particolare al pomeriggio (meno possibile)</p> <p>effettuare la prenotazione senza doverla negare inviando il paziente al diretto</p> <p>evitare disagio del paziente e danno all'immagine del servizio SM e del CUP farmacia per l'invio a</p> <p>evitare al paziente di dover andare poi c/o CUP farmacia specialmente se non in condizione di farlo (ADI a distanza?)</p>
<p>Inserimento richiesta</p> <p>Codice fiscale</p> <p>Esenzione ticket</p> <p>Tipo di prestazione da prenotare</p> <p>codificare modalità prenotazione</p>	<p>lettore ottico già in uso per farmaci in tessera sanitaria</p> <p>realizzare codici numerici</p> <p>obbligo indicazione questo diagnostico priorità per codice UGDIP e non per cod ore</p>	<p>tempo ridotto</p> <p>evitare errori</p> <p>evitare errore del medico ed interpretazioni sbagliate da cod inutilizzato</p> <p>evitare omissioni medico</p> <p>idem</p>

09/05/17

RICHIESTA MIGLIORATIVA

VANTAGGIO

ORIENTAZIONE al paziente di interesse di scelta in risposta alla richiesta		
tempi di risposta delle strutture	uniformare al massimo (es 3 GG URG, 15 GG B etc) comunque consentirne la lettura in fase di selezione della struttura	evitare esagerata variabilità fra strutture ridurre l'impiego dell'operatore
strutture non abilitate a specifica prestazione (es rx ortostatica)	avere segnalazione video in fase di selezione della struttura	evitare circolari "occasionali" e consultazioni ad hoc al CLIP consentendo che esse vengano scorse solo prima della stampa coerenza con regionalità del servizio
richiesta non soddisfacibile in zona	accesso a Base Udine, Monfalcone, Gorizia	evitare prenotazioni non accettabili ex post per indisponibilità o rifiuto tempi attesa troppo lunghi o difficile accesso alla struttura (trasferimenti, accompagnatore etc)
strutture disponibili e tempi	da conoscere subito, PRIMA o non dopo l'insediamento dei dati anagrafici	evitare ripetuti tentativi del paziente e della per verificare la ripertura delle prenotazioni
accesso alle agende di prenotazione	ad agenda è preclusa anti di pare la pubblicazione della successiva	
SERVIZIO RISCOSSIONE TICKET		
di fusione del servizio	obbligo di servizio per tutti i CLIP farmacia	non costringere a prenotare da una parte e pagare da un'altra
procedura di incasso	semplificare senza dover ripetere il ricorso alla carta servizi per l'operazione incassare i pagamenti on line	ridurre l'operatività
gestione incassi	verificare attuale procedura periodica	ridurre i tempi "burocratici" dedicati

03/06/12

2

RICHIESTA MIGLIORATIVA

VANTAGGIO

<p>obblighi per il paziente</p> <p>preparazione alla prestazione presso la struttura erogante</p> <p>software</p>	<p>segnalare a video l'obbligo e l'eventuale materiale da consegnare</p>	<p>consentire al farmacista il ruolo attivo di motivare, spiegare, supportare e ricordare</p>
<p>Promemoria al paziente</p> <p>personale addetto</p>	<p>inviare al paziente promemoria sms/ email 3 o 4 gg prima dell'appuntamento</p>	<p>evitare dimenticanze e ripetizione di prenotazioni determinate anche dai tempi di attesa protetti anche oltre quelli ufficializzati</p>
<p>formazione di base</p>	<p>definire e realizzare programma a cadenze previste di lungo respiro ed (almeno a giugno per l'anno successivo)</p> <p>realizzare comunque un libretto di istruzioni</p>	<p>rendere possibile il tourm over inserendo personale qualificato</p> <p>evitare la raccolta di circolari o di appunti presi di volta in volta per informazioni non scritte</p>
<p>aggiornamento</p>	<p>aggiornare il libretto inviando pagine in sostituzione o ad integrazione</p>	<p>evitare il passa parola che contraddistingue ogni formazione ed aggiornamento del personale</p>

03/06/12

3