

	Manuale Sistema Qualità Accettazione Amministrativa Degenza Interventi Chirurgici	All. 02 / Sez.7.5 Pag. 1 di 7
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 del 30/06/2025

SOMMARIO

1. Scopo
2. Generalità
3. Applicabilità
4. Termini e Definizioni
5. Riferimenti
6. Responsabilità
7. Definizione operativa del servizio
8. Documentazione

Firma 	Verifica data 30/6/25	Firma 	Approvazione data 01/7/25
---	--------------------------	--	------------------------------

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 "Nuova Casa di Cura Sant'Anna S.r.l." - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta.

**Accettazione Amministrativa
Degenza Interventi Chirurgici****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 ricoverati in Casa di Cura.

2. GENERALITA'

Le specifiche modalità del servizio accettazione ricoveri sono definite ed elencate in apposite istruzioni operative allegate alla presente procedura al fine di:

- facilitare gli addetti all'accettazione ricoveri 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 il ricovero;
- 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 del ricovero convenzionato da parte della ASL di competenza.

3. APPLICABILITA'

Le attività descritte nella seguente procedura vengono applicate e svolte dal tutto il personale dell'Ufficio Accettazione dedicato al setting del ricovero.

4. TERMINI E DEFINIZIONI

Si fa riferimento al Glossario del Manuale della Qualità.

Sigle ed abbreviazioni utilizzate nel presente documento:

ASL:	Azienda Sanitaria Locale
SDO:	Scheda dimissione ospedaliera
EA:	Ente assistenziale
DS:	Day Surgery
RO:	Ricovero Ordinario

5. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001-200

Reg. UE n. 679/16 e D. lgs 196/03 e s.m.i. sul trattamento dei dati personali

**Accettazione Amministrativa
Degenza Interventi Chirurgici****6. RESPONSABILITA'**

Redazione: Responsabile del processo

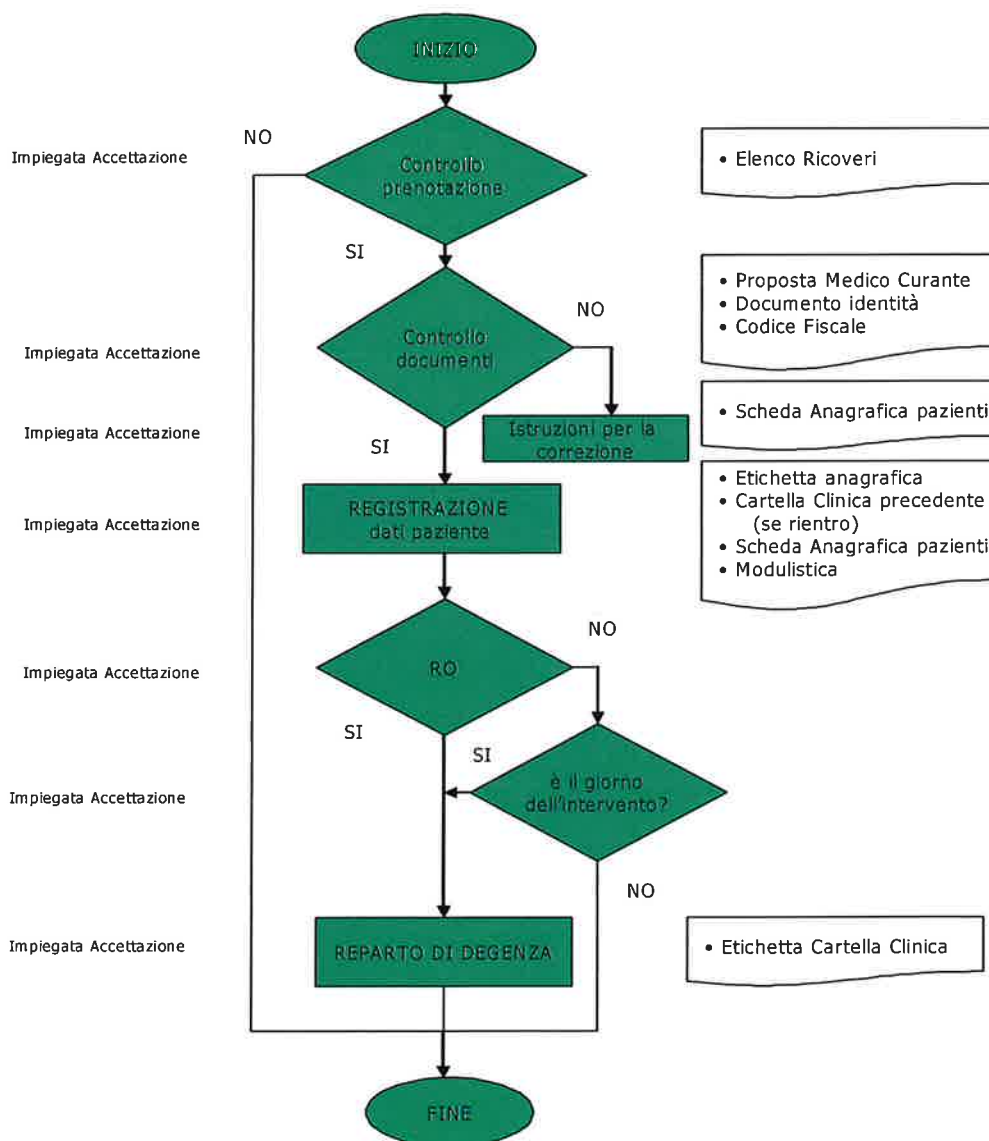
Verifica: Responsabile Settore per la Qualità

Approvazione: Direzione Strategica nella figura del Legale Rappresentante

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

7. DEFINIZIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO**7.1. Gestione delle attività di erogazione del servizio**

Il processo dell'accettazione amministrativa dei ricoveri si articola in diverse fasi che si possono evincere dal diagramma di flusso sotto riportato:

**Accettazione Amministrativa
Degenza Interventi Chirurgici**

	Manuale Sistema Qualità Accettazione Amministrativa Degenza Interventi Chirurgici	All. 02 / Sez.7.5 Pag. 5 di 7
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 Del 30/06/20245

7.1.1 CONTROLLO DELLA PRENOTAZIONE

Il personale dedicato all'accettazione dei ricoveri verifica, sulla base degli Elenchi pervenuti, l'effettiva prenotazione del paziente.

7.1.2 CONTROLLO DEI DOCUMENTI

Il personale dedicato verifica la correttezza della proposta di ricovero, compilata dal Medico Curante, in possesso del paziente, ogni sua parte:

- Evidenza della diagnosi;
- Timbro e firma del Medico Curante;
- Corrispondenza dei dati anagrafici, sulla base del documento d'identità e del codice fiscale del paziente.

Se l'impegnativa non è corretta il personale dedicato indica le eventuali modifiche al paziente.

Copia dell'impegnativa di ricovero e della tessera TEAM viene inserita in cartella clinica. Per alcuni ricoveri è necessaria anche una copia del Documento d'Identità.

7.1.3 INFORMAZIONE ED ACQUISIZIONE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI ANCHE DEI DATI QUALIFICABILI COME "CATEGORIE PARTICOLARI DI DATI PERSONALI" (ed in particolare, i dati relativi alla salute) ex art. 9 del Reg. Ue n. 679/16.

Il paziente viene invitato, in ottemperanza al Reg. UE n. 679/16 per la privacy, a dare il suo consenso al trattamento dei dati anche qualificabili come "particolari categorie di dati" ai sensi degli artt. 6, 7 e 9 del predetto regolamento,, tramite firma su apposito modulo (vedi **Mod. 0007** "Informativa e consenso ricoveri e/o prestazioni"); tale modulo è parte integrante della Cartella Clinica del paziente. Tale consenso è valido per ogni trattamento effettuato all'interno della Casa di Cura anche al di fuori del reparto di degenza del paziente fermo restando il rispetto delle finalità del trattamento stesso.

7.1.4 REGISTRAZIONE DATI PAZIENTE

Il personale dedicato procede alla registrazione del paziente su supporto informatico.

MODALITA' OPERATIVE:

MENU Acuthin CASALE

Digitare:

nome utente:

password:

(carattere maiuscolo)

**Accettazione Amministrativa
Degenza Interventi Chirurgici****1. GESTIONE PAZIENTI****1. REGISTRAZIONE PAZIENTI COMPLETA**

Caricamento dati del paziente tramite TEAM

COGNOME NOME invio

a. Paziente già noto alla Casa di Cura

Completare anagrafica

F6 (inserimento Unità Funzionale, Medico Curante)

F8 (inserimento professione, altri dati paziente)

F9 (inserimento impegnativa, data prenotazione)

b. Paziente non ancora noto alla Casa di CuraInserire data di nascita e tutti dati anagrafici richiesti e
completare anagrafica

F6 (inserimento Unità Funzionale, Medico Curante)

F8 (inserimento professione, altri dati paziente)

F9 (inserimento impegnativa, data prenotazione)

F3 CONFERMA

Stampa SDO

Stampa frontespizio CARTELLA CLINICA

Stampa modulistica regime di ricovero

Il paziente stesso farà pervenire alla A.F.D. del reparto presso cui sarà ricoverato la Cartella Clinica ricevuta dall'accettazione.

Al paziente vengono consegnati i seguenti moduli:

- Questionario per la Customer Satisfaction (vedi **Mod. 0017** "Questionario informativo") nel quale potrà esprimere le sue considerazioni attinenti alla valutazione della qualità dell'assistenza; una volta compilato, il modulo viene inserito dal paziente, negli appositi contenitori siti al piano terra della casa di cura; quotidianamente vengono raccolti e registrati dal Responsabile della Qualità. È disponibile presso i locali della struttura un QR code per la valutazione informatizzata del servizio.
- Modulo con informazioni per i ricoverati (vedi **Mod. 0044** "Informazioni per i ricoverati" nel quale sono indicate notizie generali utili per facilitare la permanenza del paziente nella struttura.

7.1.5 RICOVERO ORDINARIO / DAY SURGERY / CAC

**Accettazione Amministrativa
Degenza Interventi Chirurgici**

Una volta terminata la registrazione il personale si assicura che il paziente abbia effettuato gli esami pre operatori richiesti; in caso contrario lo indirizza nell'apposito reparto.

Se il ricovero è in Regime di DS / CAC ed il giorno dell'intervento corrisponde a quello della registrazione il paziente viene indirizzato nel reparto dedicato; se la registrazione dei dati viene effettuata in data diversa da quella dell'intervento il paziente, terminata la registrazione e gli esami pre operatori può tornare al suo domicilio (Procedura P_{CH} 02 Gestione Attività di Day Surgery).

7.1.6 REPARTO DI DEGENZA

Terminata la registrazione il paziente viene indirizzato al reparto di ricovero.

8. DOCUMENTAZIONE

La documentazione relativa è la seguente:

- Impegnativa del medico relativa al ricovero viene inviata nel mese successivo alla ASL di competenza;
- Fotocopia TEAM
- MODULISTICA:
 - Mod. 0007: Informativa e consenso ricoveri e/o prestazioni;
 - Mod. 0017: Questionario informativo (viene registrato dal Responsabile della Qualità sulla base di un numero progressivo mediante database, il cartaceo viene archiviato in ordine progressivo presso l'Amministrazione);
 - Mod. 0044: Informazioni per i ricoverati (il modulo viene consegnato al paziente; l'Ufficio Accettazione archivia, secondo i dettami della normativa vigente, la firma per ricevuta del Modulo).