

OPERATORE CUP CENTRO UNICO PRENOTAZIONI

Il corso per Operatore CUP - Centro Unico di Prenotazione - forma specialisti del front-office sanitario. Le materie principali comprendono la normativa sanitaria, l'uso dei software di prenotazione, fatturazione elettronica, sistema TS (tessera sanitaria) le procedure di gestione dei ticket, la tutela della privacy e le tecniche di comunicazione e gestione dello stress per l'interazione con i pazienti.

MODULO 1 – Comunicazione efficace in ambito sanitario

Introduzione alla comunicazione nel settore sanitario e ai principi di una relazione efficace - Espressione verbale, linguaggio del corpo e tecniche di ascolto attivo per comprendere emozioni e bisogni - Modalità di interazione professionale con utenti e familiari - Gestione delle tensioni e dello stress emotivo nelle situazioni critiche - Personalizzazione del contenuto comunicativo in base al contesto e alla tipologia di utente - Comunicazione telefonica professionale: tono di voce, gestione della chiamata ed empatia a distanza - Comunicazione digitale e privacy: gestione corretta di e-mail, messaggi e richieste sensibili - Risoluzione costruttiva di discrepanze e conflitti - Costruzione e mantenimento di relazioni basate sulla fiducia - Accoglienza del paziente fragile con empatia, lentezza relazionale e rispetto dei tempi cognitivi - Esercitazioni pratiche, simulazioni realistiche e utilizzo di strumenti operativi.

MODULO 2 – Gestione dei rischi e sicurezza del paziente

Introduzione al rischio clinico e alle criticità comunicative nel contesto sanitario - Ruolo del personale amministrativo nella prevenzione degli errori comunicativi - Comunicazione del rischio e segnalazione precoce delle anomalie - Sicurezza del paziente come obiettivo condiviso tra tutti i professionisti - Procedure corrette per l'accoglienza e la gestione delle informazioni sensibili. Documentazione sicura e gestione accurata delle anagrafiche dei pazienti - Prevenzione degli errori nella trasmissione delle informazioni - Esercitazione sulla mappatura dei punti critici del percorso di accoglienza - Studi di caso e applicazioni pratiche.

MODULO 3 – Etica e riservatezza nella comunicazione sanitaria

Principi etici nella relazione con il paziente e con i familiari - Riservatezza, tutela dei dati sensibili e rispetto delle normative vigenti - Limiti del ruolo amministrativo nella gestione delle richieste cliniche - Salvaguardia della dignità, privacy e integrità del paziente - Esercitazioni e discussione di casi reali.

MODULO 4 - Organizzazione e normativa sanitaria

Cenni sul Servizio Sanitario Nazionale (SSN), ruoli delle Aziende Sanitarie (ASL/ATS) e classificazione delle prestazioni specialistiche (es. visite, esami di laboratorio).

MODULO 6 - Informatica e applicativi gestionali

Addestramento pratico sui software di prenotazione ospedaliera, software di accettazione, e Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)

MODULO 7 - Procedure CUP e front office

Servizio di prenotazione con l'inserimento dell'impegnativa - rossa o demansionata/elettronica - nel sistema informativo Sistema CUP Linee guida nazionali Ministero della Salute - Ricerca delle disponibilità nelle agende e prenotazione - Accettazione e Identificazione - Gestione Economica con calcolo e riscossione del ticket sanitario o della prestazione in regime di libera professione con l'emissione della fattura o la ricevuta di pagamento - Back Office e Gestione Agende: Attività di supporto che include il recupero crediti, la rendicontazione amministrativa per le ATS/Regioni e la gestione delle liste d'attesa -

MODULO 8 - Gestione amministrativa e cassa

Front Office e Accettazione - Gestione amministrativa del paziente all'arrivo - Verifica delle impegnative - Aggiornamento dell'anagrafe sanitaria e quadratura dei fondi cassa giornalieri - Gestione Incassi e Ticket - Riscossione dei pagamenti (tramite POS o contanti), gestione delle esenzioni e rilascio delle ricevute - Supporto amministrativo ai reparti - Gestione delle pratiche per la libera professione (intra-moenia) e monitoraggio dei flussi di cassa

MODULO 9 - Privacy e deontologia

Principi Fondamentali e Trattamento dei Dati - Consenso e Trasparenza - Informativa chiara che illustra le finalità del trattamento (gestione della visita, esame, disdette). - Minimizzazione dei sistemi informatici e trattamento dei dati indispensabili per l'erogazione del servizio - Riservatezza (Segreto Professionale) - Diritti dell'Interessato con la verifica di quali dati siano conservati dal sistema CUP - Rettifica e Cancellazione di dati errati o la loro cancellazione (laddove non sussistano obblighi di conservazione a fini amministrativi o clinici - Limitazione o opposizione con blocco del trattamento se sussistono motivi legittimi

MODULO 10 - Comunicazione e gestione del pubblico

Tecniche di ascolto attivo - Gestione delle urgenze - Risoluzione dei reclami e de-escalation di situazioni conflittuali o di stress allo sportello - Sportelli fisici per pagamenti ed esami complessi, spesso gestiti tramite totem elimina-coda e sistemi di prenotazione anticipata per fasce orarie - Call Center/ Contact Center con linee telefoniche dedicate a livello regionale o aziendale per prenotazioni e disdette - Portali web regionali (es. Regione Lombardia - Prenotazioni sanitarie), e fascicoli sanitari elettronici - Strategie per la gestione del pubblico - Accoglienza ed Empatia tecniche di linguaggio chiaro per gestire pazienti anziani, disabili o utenti particolarmente ansiosi o frustrati - Riduzione dei tempi di attesa - Uso di sistemi di prenotazione - Trasparenza con informazioni chiare e aggiornate sui tempi di attesa massimi (liste d'attesa), percorsi guidati negli ospedali e sui costi dei ticket - Gestione delle Emergenze e dei disservizi - Campagne di Informazione e contrasto truffe (es. SMS fraudolenti a nome del CUP che richiedono pagamenti tramite numeri a sovrapprezzo) - Fornire canali dedicati per l'ascolto delle rimozioni, in modo da tutelare l'utente e raccogliere dati utili al miglioramento del servizio.