

Interrogazione a risposta scritta n. 134

Oggetto: Funzione del Centro Unico di Prenotazione (CUP) delle prestazioni sanitarie nella gestione e nel possibile miglioramento delle liste di attesa

## **RUSSO**

PREMESSO che:

- il Centro Unico di Prenotazione (CUP) del Friuli Venezia Giulia è il servizio regionale che permette ai cittadini di prenotare prestazioni sanitarie specialistiche e ambulatoriali erogate dal Servizio Sanitario Regionale, sia in regime convenzionato che in libera professione;
- attraverso un numero telefonico unico e sportelli dedicati, il CUP facilita l'accesso ai servizi, garantendo un canale centralizzato per informazioni e prenotazioni;
- la gestione del servizio è coordinata da ARCS, che si occupa anche di stipulare convenzioni con fornitori privati per aspetti tecnici e operativi, come il Call Center e gli strumenti informatici, assicurando così l'efficienza del sistema;
- oltre alla funzione di prenotazione, il CUP svolge un ruolo strategico nella gestione e nel monitoraggio delle liste di attesa, permettendo una visione integrata della domanda, la distribuzione equilibrata delle prestazioni tra strutture pubbliche e convenzionate, e supportando le politiche regionali di riduzione dei tempi di attesa;

CONSIDERATO che:

- il sistema CUP regionale si avvale di un centro servizi Call Center che gestisce la prenotazione delle prestazioni sanitarie pubbliche, private e convenzionate;
- parallelamente, all'interno delle singole aziende sanitarie e dei reparti, esistono sistemi di prenotazione "interni" che rispondono a esigenze cliniche specifiche e che, per loro natura, non possono essere sostituiti;

EVIDENZIATO che se la funzione del CUP è anche quella di far incontrare al meglio la domanda e l'offerta di prestazioni sanitarie, è auspicabile ricercare ogni possibile modalità organizzativa che consenta di perfezionare il sistema e di ottimizzare la gestione delle liste di attesa.

Tutto ciò premesso, interroga la Giunta regionale per sapere:

- 1) quante prestazioni e quale percentuale rispetto al totale siano oggi prenotate attraverso i sistemi interni ai reparti, anziché mediante il Call Center CUP regionale;
- 2) all'interno della suddetta quota "riservata" ai reparti, quale risulta essere la percentuale

delle prestazioni effettivamente prenotate ed eseguite;

- 3) quali aree cliniche hanno la maggior "quota riservata" e per quali esigenze cliniche;
- 4) se le prestazioni previste dagli accordi col privato accreditato e quindi attivate sono utilizzate a pieno e, in caso non lo fossero, qual è la percentuale di non utilizzo e in quali aree cliniche;
- 5) se non ritenga opportuno valutare la possibilità di trasferire una quota di tali prenotazioni al centro servizi unico, senza ovviamente compromettere l'operatività clinica e organizzativa dei singoli reparti;
- 6) se non ritenga utile avviare, in tal senso, una sperimentazione mirata, volta a verificare l'impatto di una maggiore integrazione delle prenotazioni interne con il sistema Call Center CUP regionale, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza complessiva e ridurre i tempi di attesa;
- 7) se non ritenga utile avviare, in tal senso, una sperimentazione mirata, volta ad una gestione esternalizzata delle "agende" attualmente gestite internamente alle Aziende Sanitarie per ottimizzare i flussi prenotativi;
- 8) se non ritenga utile avviare, in tal senso, una sperimentazione mirata, all'utilizzo dell'AI quale supporto al Call Center CUP regionale per rendere più efficiente il flusso delle prenotazioni ed ampliare l'offerta.

Presentata alla Presidenza il giorno 15.09.2025