

Diritto di Precedenza e accomodamento ragionevole agli Sportelli CUP



5 NOVEMBRE

ASL FROSINONE

Redazione del documento

	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDAZIONE	Dott. Gianpiero Fabi	DMPO Frosinone- Alatri	04/11/2025	Firmato
	Dott. Mario Fabi	DMPO Cassino – Sora	04/11/2025	Firmato
	Dott. Ovidio Cedrone	Direttore Distretto A	04/11/2025	Firmato
	Dott.ssa Gabriella Battisti	Direttore Distretto B	04/11/2025	Firmato
	Dott. Mario Ventura	Direttore Distretto C	04/11/2025	Firmato
	Dott.ssa Angela Gabriele	Direttore Distretto D	04/11/2025	Firmato
	Dott. Tonino Perruzza	DEC CUP	04/11/2025	Firmato
	Dott. Cataldo Loiodice	UOC Digitalizzazione	04/11/2025	Firmato
	Dott. Luca Di Sarra	Coordinatore Infermieristico	04/11/2025	Firmato
APPROVAZIONE	Dott. Ssa Maria Giovanna Colella	Direttore Sanitario Aziendale	04/11/2025	Firmato

SOMMARIO

1.	Premessa.....	4
2.	Scopo.....	4
3.	Ambito di Applicazione	4
4.	Definizioni	4
5.	Categorie con Diritto.....	5
6.	Procedura per l'Operatore CUP e per il personale Sanitario	5

1. Premessa

La gestione del flusso degli utenti presso gli sportelli CUP (Centro Unico di Prenotazione) rappresenta una delle attività più critiche e visibili nell’interazione tra il cittadino e il Servizio Sanitario Nazionale. L’esperienza di attesa, infatti, incide profondamente sulla percezione della qualità del servizio erogato e sulla soddisfazione dell’utente.

In questo contesto, il principio di equità deve guidare ogni processo, bilanciando l’esigenza di efficienza e celerità con il dovere inderogabile di garantire un accesso agevolato alle persone più vulnerabili o in condizioni di particolare necessità. Il "diritto di precedenza" non nasce quindi come un privilegio, ma come uno strumento di inclusione e ragionevole accomodamento, finalizzato a rimuovere gli ostacoli che impedirebbero a determinate categorie di utenti di usufruire, in condizioni di parità, dei servizi sanitari.

La presente procedura propone di standardizzare le modalità di riconoscimento, richiesta e concessione della precedenza, fornendo a tutto il personale addetto linee guida chiare, univoche e condivise. L’obiettivo è duplice: da un lato, rendere il servizio più accessibile, umano e rispettoso delle esigenze di tutti; dall’altro, supportare gli operatori nello svolgimento del loro delicato compito, dotandoli di uno strumento operativo che riduca le discrezionalità e le possibili contestazioni.

Questa policy si fonda su un quadro normativo preciso (quale la L. 104/92 e la L. 67/06) e su precise direttive aziendali, coniugando il rispetto della legge con i principi di cortesia, buon senso e massima trasparenza verso il pubblico.

2. Scopo

Definire le modalità per riconoscere, richiedere e gestire il diritto di precedenza o di accomodamento ragionevole per l’accesso ai servizi CUP, nel rispetto delle normative vigenti e delle politiche aziendali, garantendo equità e inclusività.

3. Ambito di Applicazione

La presente procedura definisce le modalità operative per l’erogazione dei servizi del Centro Unico di Prenotazione da parte del personale addetto, per la corretta fruizione di detti servizi da parte degli utenti.

4. Definizioni

Diritto di Precedenza: Facoltà di accedere al servizio accedendo ad una corsia preferenziale, previa identificazione di appartenenza a una delle categorie elencate.

Accomodamento Ragionevole: Modifica e adeguamento di una procedura standard per garantire a una persona con esigenze specifiche una parità di accoglimento al servizio, senza necessariamente prevedere l’accesso immediato (es. permettere di sedersi, dedicare più tempo all’operazione).

5. Categorie con Diritto

La seguente tabella elenca le categorie, il tipo di diritto e la documentazione richiesta.

Categoria	Tipologia di diritto
Persone con disabilità (Legge 104/92, legge L. 67/06)	Accomodamento Ragionevole
Invalidi (C01, C02, C03)	Accomodamento Ragionevole
Anziani over 80	Accomodamento Ragionevole
Patologie 046, 049, 051, 011, 065	Diritto di Precedenza
Persone in chemio/radioterapia (documentata e in atto)	Diritto di Precedenza
Trapiantati, Persone sottoposte a dialisi, terapia immunosoppressiva e anticonvulsivante	Diritto di Precedenza
Operatori CAD e Persone con Impegnative a carattere d'urgenza	Diritto di Precedenza
Persone che effettuano prelievi ematici con tempistica (curva glicemica, cortisolo, prolattina)	Diritto di Precedenza
Bambini < 6 anni	Diritto di Precedenza
Gravidanza accertata e documentata	Diritto di Precedenza
Gravidanza a Rischio (M50)	Diritto di Precedenza
Pazienti in Ossigenoterapia	Diritto di Precedenza

6. Procedura per l'Operatore CUP e per il personale Sanitario

1. **ASCOLTO E ACCOGLIENZA:** Ascoltare la richiesta dell'utente in modo cortese e professionale.
2. **APPLICAZIONE:**
 - Se la categoria ha Diritto di Precedenza: evadere la pratica seguendo la numerazione dedicata alla precedenza.
 - Se la categoria ha diritto a un Accomodamento Ragionevole: valutare la soluzione migliore (es. far accomodare l'utente)
3. **GESTIONE CONTESTAZIONI:** In caso di contestazioni o situazioni non chiare, non affrontare un conflitto. Coinvolgere immediatamente il superiore gerarchico o il responsabile della struttura per una decisione finale.

7. Formazione e Informazione

Tutto il personale a contatto con il pubblico sarà adeguatamente formato su questa procedura. Ogni postazione CUP sarà dotata di un cartello esplicativo (allegato 1.) per l'utenza, con le categorie aventi diritto. Il cartello dovrà essere esposto in modo chiaro e visibile nell'area di attesa per prevenire disgradi e informare gli utenti.

8. Riferimenti Normativi e Interni

- Legge 104/1992
- Legge 67/2006
- Politica Aziendale ASL di Frosinone in materia di accesso ai servizi.

Nota Importante: nei presidi dove non sono presenti i totem verranno installati progressivamente secondo le indicazioni dei DMPO/Direttori di Distretto

9. ALLEGATO 1. CARTELLO – REGOLAMENTO DI CORTESIA

Il "diritto di precedenza" agli sportelli CUP non è un diritto legale universalmente riconosciuto per tutti, ma piuttosto una norma di cortesia per alcune categorie di utenti, come invalidi, persone con disabilità, donne in stato di gravidanza e persone anziane.

Chi ha diritto alla precedenza

Persone con disabilità: hanno un diritto a richiedere un **acomodamento ragionevole** per accedere ai servizi (Legge 104/92 e Legge 67/06).

Invalidi (C01, C02, C03...): hanno un diritto a richiedere un **acomodamento ragionevole** per accedere ai servizi.

Anziani: Le persone over 80: hanno un diritto a richiedere un **acomodamento ragionevole** per accedere ai servizi.

Persone in chemioterapia e/o radioterapia (documentata) hanno il diritto di richiedere la **precedenza** per accedere ai servizi.

PATOLOGIA 046, 049, 051, 011, 065 hanno il diritto di richiedere la **precedenza** per accedere ai servizi.

Persone in dialisi, trapiantati, in terapia immunosoppressiva e in terapia anticonvulsivante: hanno il diritto di richiedere la **precedenza** per accedere ai servizi

Personale CAD e utenti con impegnative a carattere d'urgenza: hanno il diritto di richiedere la **precedenza** per accedere ai servizi

Persone che devono effettuare prelievi ematici che richiedono una tempistica come: curva glicemica, cortisolo, prolattina hanno il diritto di richiedere la **precedenza** per accedere ai servizi

Bambini al di sotto dei 6 anni hanno il diritto di richiedere la **precedenza** per accedere ai servizi

Gravidanza: non esiste una legge nazionale che la stabilisca universalmente, tuttavia la politica aziendale della ASL di frosinone prevede:

- Per la Gravidanza a Rischio (M50) –**Diritto di precedenza**
- Per la Gravidanza accertata e documentata –**Diritto di precedenza**

Persone in ossigenoterapia hanno il diritto di richiedere la **precedenza**

Cosa fare per ottenere la precedenza

Chiedere esplicitamente agli operatori sanitari l'**acomodamento** se si rientra in una categoria con diritto alla acomodamento, se si rientra nel **diritto di precedenza** l'utente può prendere il numero nello sportello dedicato alle urgenze

Considerazioni importanti

La precedenza è una forma di facilitazione e inclusione. **Non è un diritto assoluto!**