

1 – DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Codice	MEDFIS004
Nome	Erogazione visite e trattamenti terapeutici medicina integrata
Descrizione	Il processo si occupa dell'erogazione di visite e trattamenti di medicina integrata (agopuntura e omeopatia). Nell'ambito del processo sono previsti percorsi differenziati per i pazienti affetti da specifiche patologie
Area di rischio	Procedure relative ad aree a rischio specifico dell'Azienda
DIR	n.a.
Struttura del DIR	Dipartimento Medicina Fisica e Riabilitazione
RESP	n.a.
Struttura del RESP	SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata
Fornitori dell'input	Utenti Azienda Usl Toscana Centro
Input	Richiesta prima visita di medicina integrata
Output	Prima visita medicina integrata Ciclo di trattamento terapeutico di medicina integrata
Clienti dell'output	Utenti Azienda Usl Toscana Centro
Processi connessi	
Data di aggiornamento	19/05/2026

2 – ANALISI DEL PROCESSO

N°	Nome attività	Descrizione attività e tempistiche	Esecutori	Vincoli	Rischi di corruzione	Fattori abilitanti	Livello di esposizione	Motivazione del livello di esposizione	Misure
F.1	Richiesta di prima visita	<p>SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata si articola in 6 ambulatori ai quali l'utente accede con le seguenti modalità:</p> <p>1) Centro Fior di Prugna (FI) – Agopuntura L'utente effettua la prenotazione della prima visita tramite Call Center CUP, sportello territoriale CUP, farmacie, ospedali o sull'apposito portale online se in possesso di richiesta medica dematerializzata. E' possibile effettuare la prenotazione diretta al centro per particolari patologie quali: - gravidanza: iperemesi gravidica, colestasi gravidica, cefalea, lombosciatalgia e tunnel carpale; - puerperio: problemi legati ai primi tre mesi dopo il parto; - soggetti in età pediatrica; - pazienti oncologici in corso di radio-chemioterapia: effetti collaterali di radio e chemioterapia, dolore, xerostomia, disturbi vasomotori, nausea, stipsi, diarrea, leucopenia, astenia- menopausa oncologica; - paresi a frigore (entro tre mesi dall'esordio); - herpes Zoster acuto (entro due mesi dall'esordio); - nevralgia del trigemino in fase acuta; - Cefalea</p> <p>2) Centro Fior di Prugna (FI) Omeopatia L'utente effettua la prenotazione della prima visita con due possibili modalità: - tramite Call Center CUP, sportello territoriale CUP, farmacie, ospedali o sull'apposito portale online se in possesso di richiesta medica dematerializzata; - direttamente all'accettazione del Centro Fior di Prugna.</p> <p>3) Centro Socio Sanitario Giovannini (PO) Agopuntura percorso oncologico L'utente prenota la prima visita esclusivamente tramite A.I.U.T.O. Point.</p> <p>4) Centro Socio Sanitario Giovannini (PO) Agopuntura terapia dolore L'utente prenota la prima visita tramite CUP.</p> <p>5) Ospedale S.S. Cosma e Damiano (Pescia) Agopuntura L'utente prenota la prima visita con accesso diretto (pazienti oncologici e urgenze) o tramite CUP per tutte le altre problematiche.</p> <p>6) Presidio ex CPA (PT) – Agopuntura L'utente prenota la prima visita tramite CUP.</p>	<p>Personale amministrativo CUP (sedi 1,2,3,4,5,6) Personale amministrativo SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze (sedi 1,2) e personale sanitario sede Pescia (sede 5 e 6)</p>	<p>DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014</p>	Nessun rischio rilevato				
F.2	Erogazione prima visita	<p>Previa estrazione della lista dei prenotati giornalieri, presso i vari ambulatori della SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata, viene erogata la prima visita agli utenti prenotati. A seguito della visita viene redatta relativa cartella clinica su apposito applicativo informatico Argos ed eventualmente viene prescritto un piano terapeutico come meglio descritto nella fase successiva.</p>	<p>Personale amministrativo SOS Cure complementari sede Firenze e personale sanitario sede Prato, Pescia e Pistoia Medici SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze, Prato Pescia e Pistoia Personale infermieristico SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata, sede Firenze, Prato, Pescia e Pistoia (per la parte anagrafica del paziente). Medici SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze, Prato Pescia e Pistoia (per la descrizione della visita)</p>	<p>DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014</p>	Nessun rischio rilevato				
F.3	Stesura piano di trattamento	<p>Tranne che per l'ambulatorio di omeopatia, dopo la prima visita, se necessario, viene prescritto un piano terapeutico, che consiste in un ciclo di trattamento di agopuntura/auricoloterapia o altre tecniche di Medicina Tradizionale Cinese. Per tutte le sedi (1,3,4,5,6), non esistono liste di attesa, essendo le visite programmate in modo che i trattamenti debbano fare seguito alla visita nel minor tempo possibile. Il tutto, nel pieno rispetto dell'ordine cronologico di accesso al servizio. Gli appuntamenti sono programmati direttamente con l'utente.</p> <p>1) Centro Fior di Prugna (Agopuntura) Ogni ciclo prevede una media di otto sedute; in alcuni casi le sedute possono essere ripetute (in relazione al risultato della terapia o se correlato ad altri trattamenti, per es. il paziente oncologico in trattamento radio e/o chemioterapico). Gli appuntamenti per i trattamenti seguono cronologicamente la visita e vengono inseriti in agende CUP riservate, direttamente dal personale amministrativo dell'accettazione del Centro ad una distanza di 20 minuti l'uno dall'altro per l'auricoloterapia e 30 minuti per l'agopuntura. Il medico opera su due ambulatori ed è supportato da personale sanitario qualificato durante i trattamenti.</p> <p>3) Centro Socio Sanitario Giovannini (PO) Agopuntura percorso oncologico 4) Centro Socio Sanitario Giovannini (PO) Agopuntura terapia dolore 5) Ospedale S.S. Cosma e Damiano (Pescia) Agopuntura 6) Presidio ex CPA (PT) – Agopuntura Al paziente viene assegnato direttamente un ciclo di 4 sedute, che, in base alla risposta, può essere ripetuto anche più volte. Tutti gli appuntamenti vengono registrati su applicativo CUP.</p>	<p>Medico SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze, Prato, Pescia e Pistoia Personale amministrativo SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze e personale sanitario abilitato all'inserimento CUP sedi Prato, Pescia e Pistoia</p>	<p>DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014</p>	Esiste il rischio potenziale che si avvantaggi un utente non rispettando l'ordine cronologico di accesso dei pazienti ai trattamenti	Presenza di conflitto di interessi	Basso	In base all'analisi degli indicatori di rischio il livello di rischio è stato valutato basso perché la probabilità di accadimento è bassa (assegnazione appuntamenti contestualmente alla prima visita) e l'impatto economico e reputazionale si può considerare basso.	
F.4	Valutazione finale	<p>Prima della fine del ciclo di trattamento si esegue una valutazione per verificare l'eventuale necessità di proseguire il trattamento.</p>	<p>Medico SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze, Prato, Pescia e Pistoia</p>	<p>DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014</p>	Nessun rischio rilevato				

2 – ANALISI DEL PROCESSO

N°	Nome attività	Descrizione attività e tempistiche	Esecutori	Vincoli	Rischi di corruzione	Fattori abilitanti	Livello di esposizione	Motivazione del livello di esposizione	Misure
F.5	Eventuali trattamenti aggiuntivi	Se necessarie, vengono fissate ulteriori sedute di trattamenti in relazione ai risultati ottenuti con la terapia o se in supporto alle altre terapie come nei pazienti oncologici in corso di radio-chemioterapia.	Medico SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze, Prato, Pescia e Pistoia Personale amministrativo SOS Centro di coordinamento aziendale Medicina Integrata sede Firenze e personale sanitario abilitato all'inserimento CUP Prato, Pescia e Pistoia	DGRT 655/2005 Delibera del direttore Generale 650/2005 DGRT 678/2014	Nessun rischio rilevato				

3 – MISURE DEL PROCESSO

N°	Misura specifica di prevenzione	Tipologia	Indicatore di attuazione	Target indicatore	Responsabile attuazione	Programmazione
M.1	Nessuna misura adottata					