



Regione Toscana

prenota.sanita.toscana.it

nuovo portale di prenotazione CUPonline

Direzione SALUTE, WELFARE e COESIONE SOCIALE
Settore Sanità digitale e innovazione





**LAVORO
INTEGRATO
SU PIU'
FRONTI...**



GOVERNANCE DELLE LISTE D'ATTESA

DGRT 351-2023
DEL 03/04/23

GOVERNO DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA DELLE
PRESTAZIONI SANITARIE: APPROVAZIONE DI UNA NUOVA
GOVERNANCE



Regione Toscana

OBIETTIVI:

- rafforzare la governance attraverso la COSTITUZIONE DI UN GRUPPO REGIONALE FORMATO DA FIGURE MANAGERIALI cui sarà affidato il governo delle liste.

NUCLEO TECNICO REGIONALE SUI SISTEMI INFORMATIVI di supporto al governo dell'intero processo.



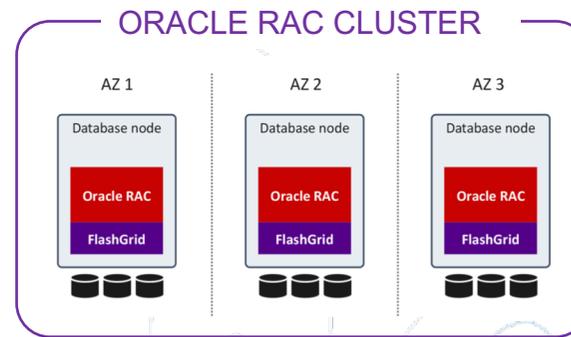
Referto della CORTE dei CONTI – sez. regionale di controllo
“La gestione delle liste di attesa nel servizio sanitario regionale della Toscana”



CUP 2.0



Regione Toscana



INFRASTRUTTURA SERVER POTENZIATA

Livelli di esercizio sulla nuova infrastruttura CUP 2.0

Servizi Online

Circa **15.000 cittadini** serviti al giorno con picchi di **250 ogni 5 minuti** e **4000 operazioni** eseguite (prenotazioni, disdette e spostamenti).

Servizi di sportello

Circa **2.700 operatori contemporanei** (sportello+farmacia) nella fascia 10-12 di ogni giorno, per un complessivo di oltre **50.000 operazioni al giorno** (prenotazioni, disdette e spostamenti).

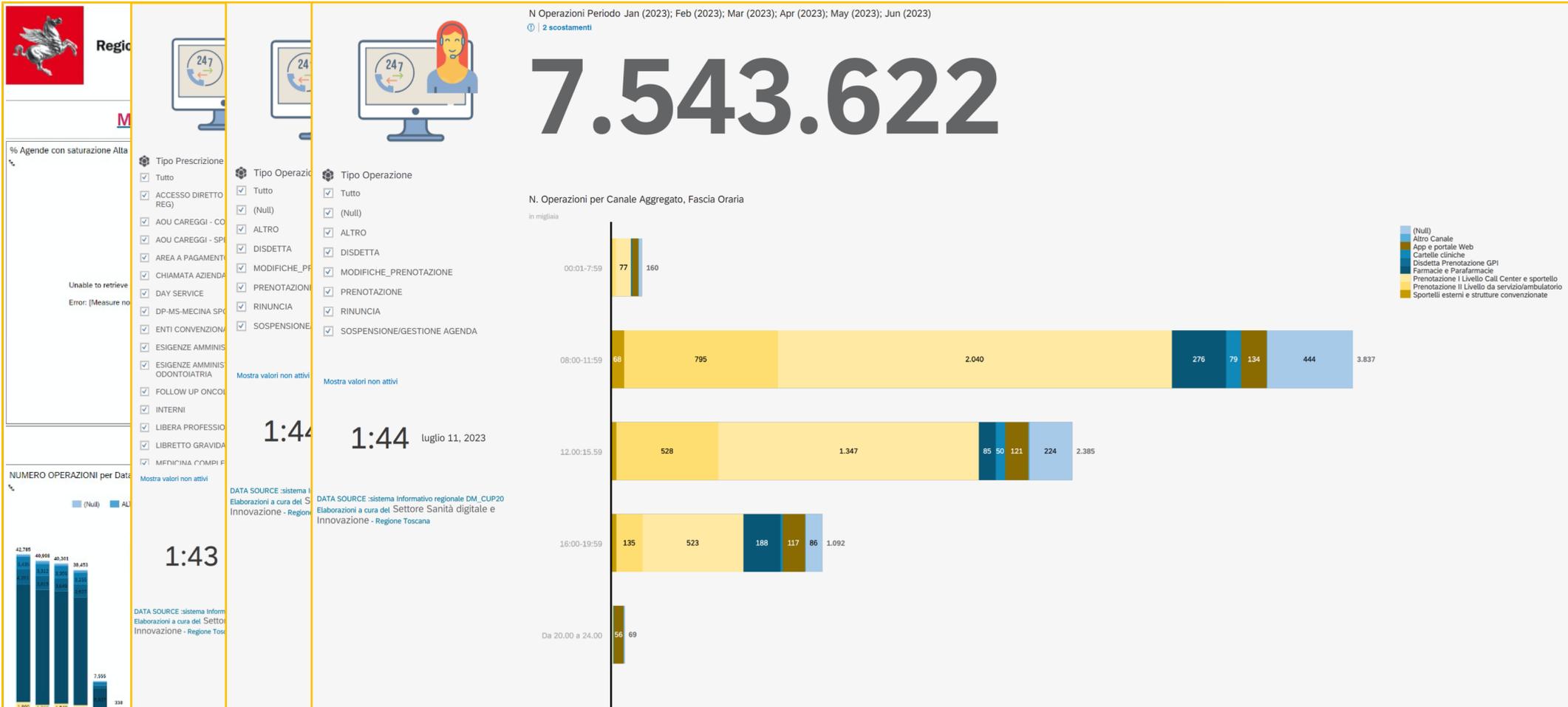
Tempi di risposta percepiti

Sui canali online i tempi si sono **ridotti del 70%** e tramite gli **sportelli del 50%**.

ATTUALMENTE I 3 NODI ORACLE LAVORANO AL 22% NEL PICCO MASSIMO DI UTILIZZO
(ore 11:30 con 2800 operatori e tutti i canali aperti su servizi onLine – sono stati rimossi i blocchi)

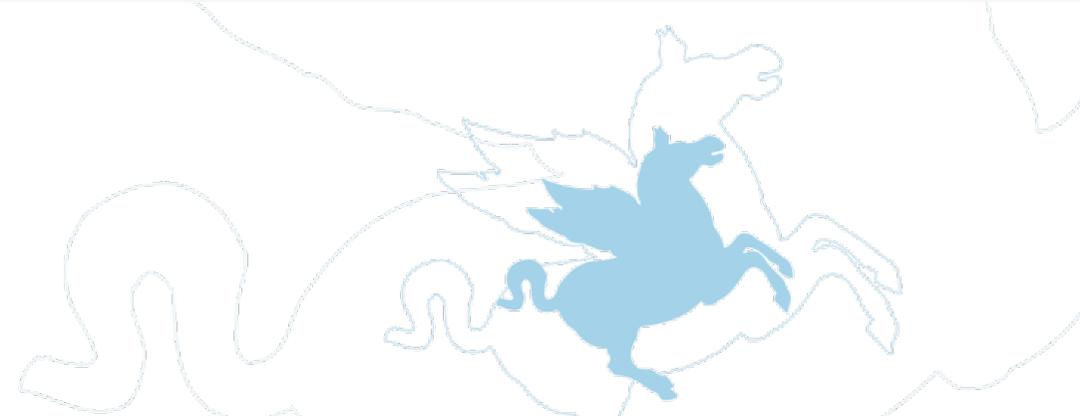
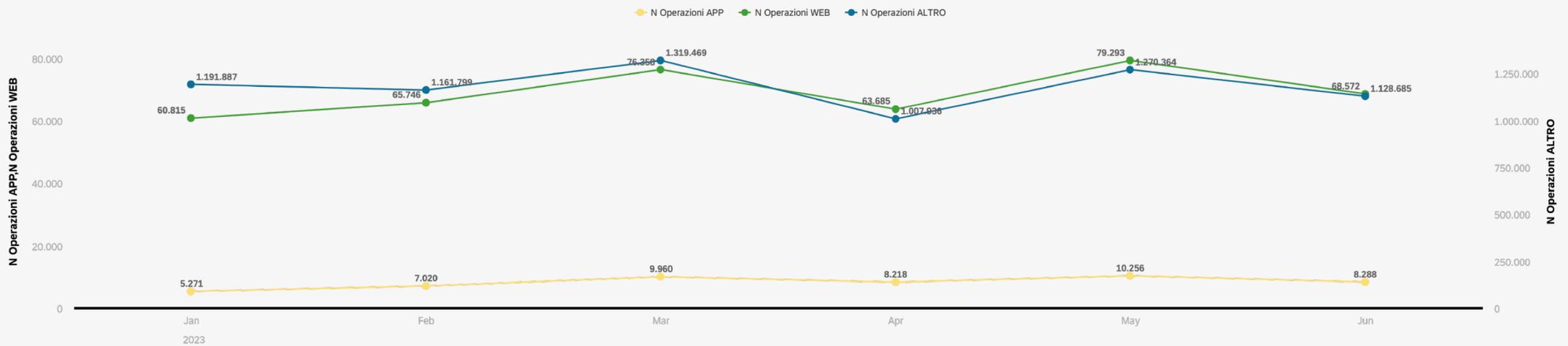


CUP2.0



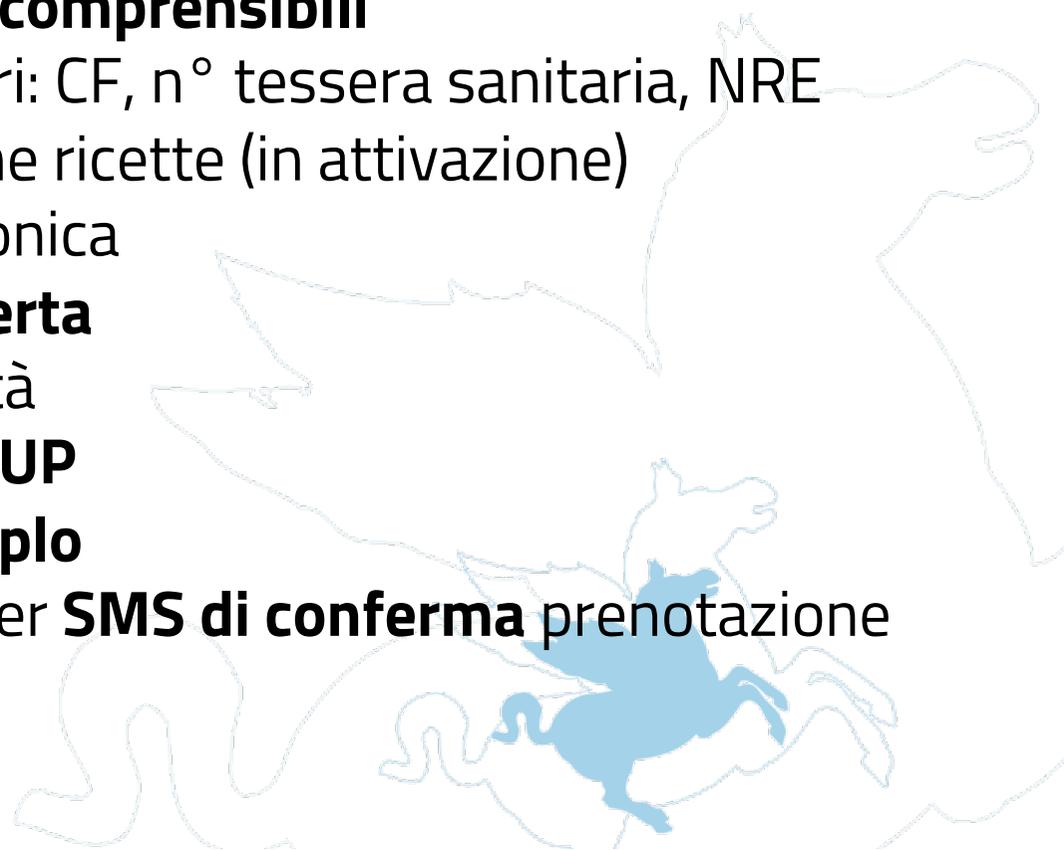
CUP2.0

N Operazioni ALTRO, N Operazioni APP e altri per Data Operazione



le NOVITA' ...

- nuova **accessibilità**
- nuova grafica con **testi più chiari e comprensibili**
- modalità **accesso sicuro** a tre fattori: CF, n° tessera sanitaria, NRE
- modalità **accesso SPID** per selezione ricette (in attivazione)
- **migliore lettura** della ricetta elettronica
- nuova grafica di **presentazione offerta**
- nuovo **calendario** con le disponibilità
- nuova funzione di **interrogazione CUP**
- nuova ricerca **appuntamento multiplo**
- nuova gestione telefono cellulare per **SMS di conferma** prenotazione





Regione Toscana



Servizio Sanitario della Toscana

> Fascicolo Sanitario Elettronico

> Borsellino Celiachia

> Zero Code



CUP ONLINE scegli la funzione desiderata



PRENOTA VISITE O ESAMI



GESTISCI I TUOI
APPUNTAMENTI



LEGGI L'INFORMATIVA



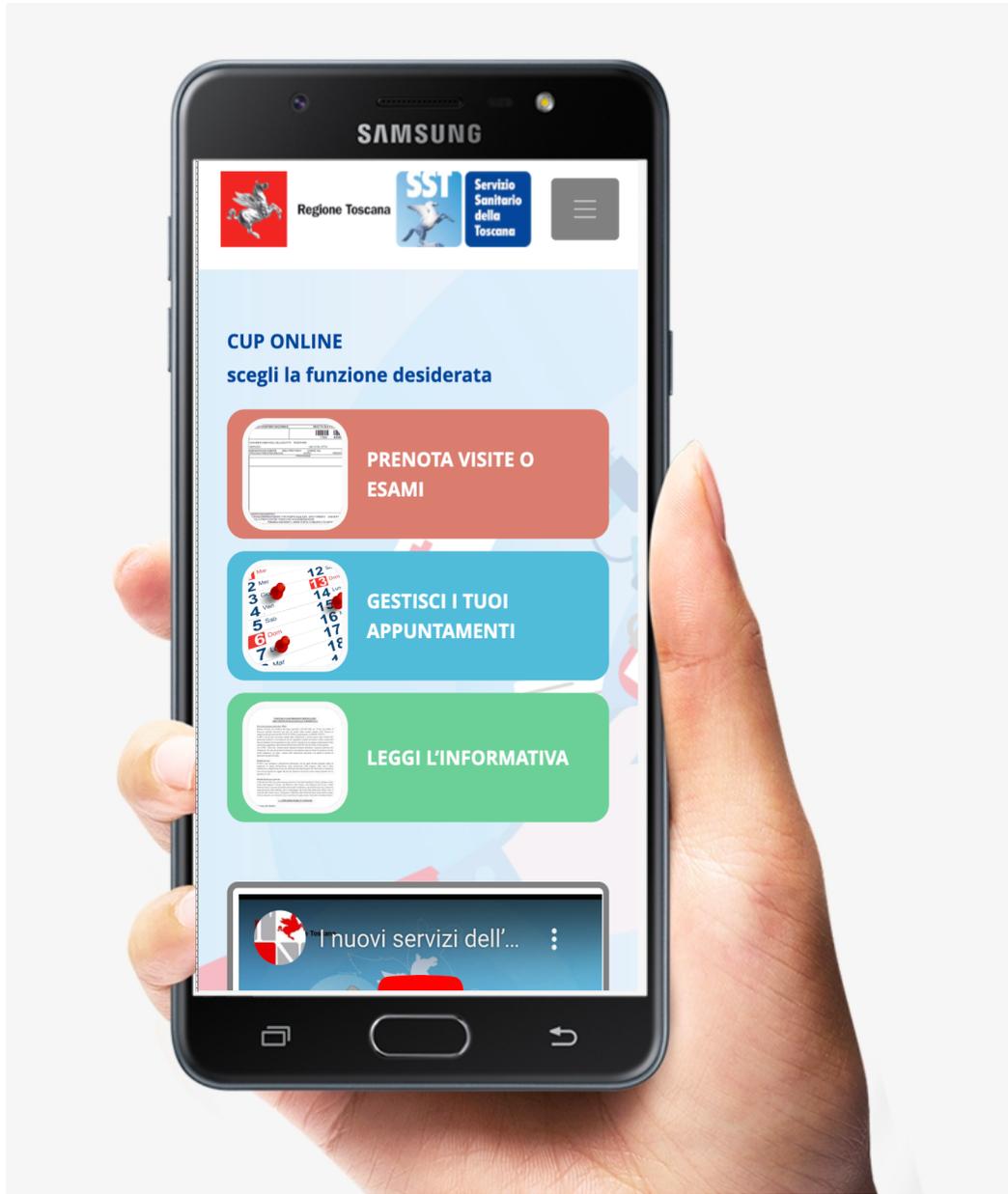
puoi prenotare anche da TOSCANA SALUTE

La App del Servizio Sanitario della Toscana.



COSA PUOI FARE





design **RESPONSIVO**

che si adatta ad
ogni dispositivo
PC, smartphone, tablet





Contrasto elevato Zoom Dimensione testo A



Contrasto elevato

Zoom

Dimensione testo A



> Fascicolo Sanitario Elettronico

> Borsellino Celiachia

> Zero Code

CUP ONLINE

scegli la funzione desiderata



PRENOTA VISITE O ESAMI



GESTISCI I TUOI APPUNTAMENTI



LEGGI L'INFORMATIVA



puoi prenotare
anche da TOSCANA SALUTE

La App del Servizio Sanitario della Toscana.



COSA PUOI FARE



Questo servizio consente di prenotare una prestazione sanitaria se si possiede il **promemoria** della ricetta medica elettronica (ricetta dematerializzata su foglio bianco).

PRENOTAZIONE

CUP 2.0 Piattaforma Unica Regionale

! ATTENZIONE : Non si possono prenotare le prestazioni di laboratorio analisi (utilizzare **ZEROCODE**) Non si possono prenotare prestazioni con PRIORITA' PRESCRIZIONE U (urgente), rivolgersi al CUP.

Recupera la ricetta compilando i campi sottostanti

? Codice Fiscale*

? Numero Tessera Sanitaria*

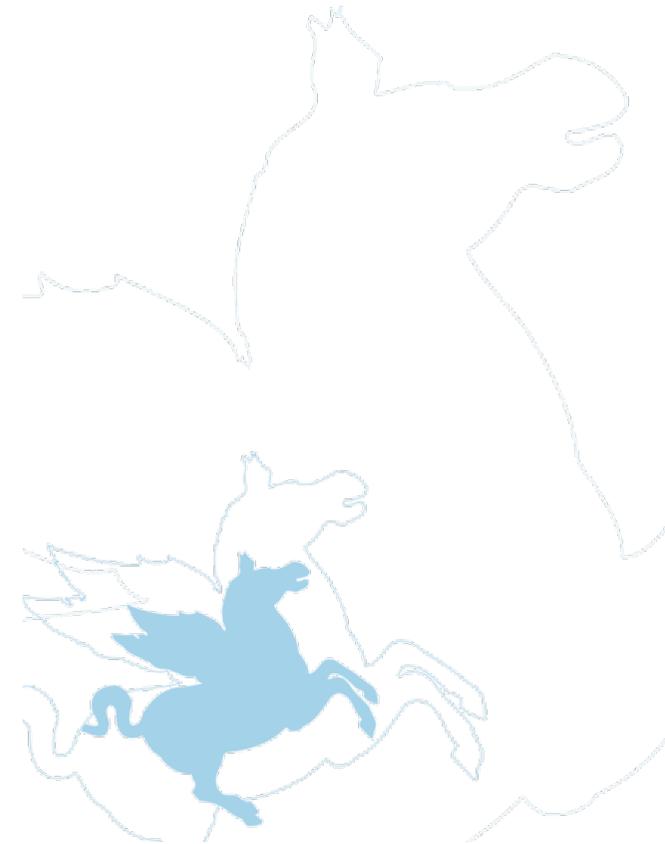
8038000

? Numero Ricetta Elettronica (NRE)*

Dichiaro di aver preso visione [dell'informativa sulla privacy](#) ed autorizzo il trattamento dei dati forniti per le modalità indicate.

→ Avanti

Accesso
sicuro
a 3 fattori
GDPR



AUTENTICAZIONE

CUP 2.0 Piattaforma Unica Regionale

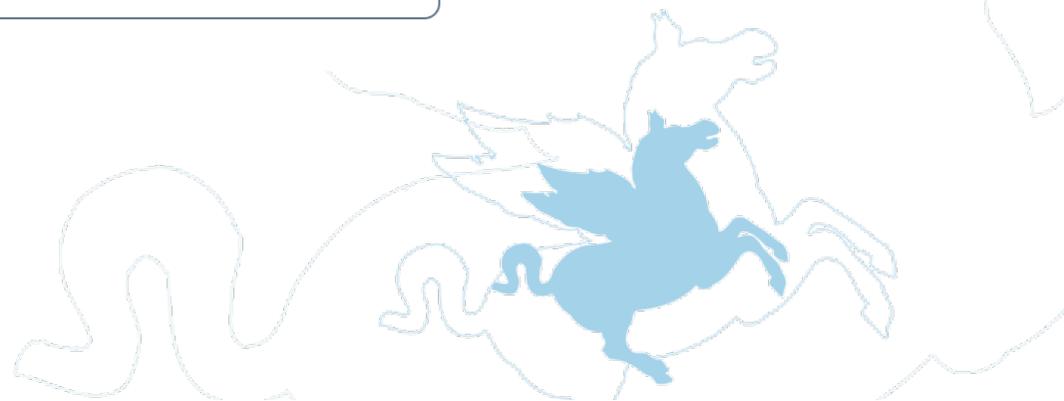
A breve disponibile!

Se non hai i dati della ricetta con te, puoi accedere a questo sistema di prenotazione in tutta sicurezza, autenticandoti con la tua Carta Sanitaria Elettronica (CSE), con la tua Carta di Identità Elettronica (CIE) o con le credenziali [SPID](#).

Se scegli di utilizzare la CSE, qui trovi tutte le [istruzioni](#) per utilizzarla al meglio.

→ Avanti

Accesso
sicuro
con **SPID**
con
consultazione
ricette



PRENOTAZIONE

 PRENOTAZIONI

 APPUNTAMENTI

 RIEPILOGO E CONFERMA

Scelta appuntamenti

 Ho trovato alcuni appuntamenti.



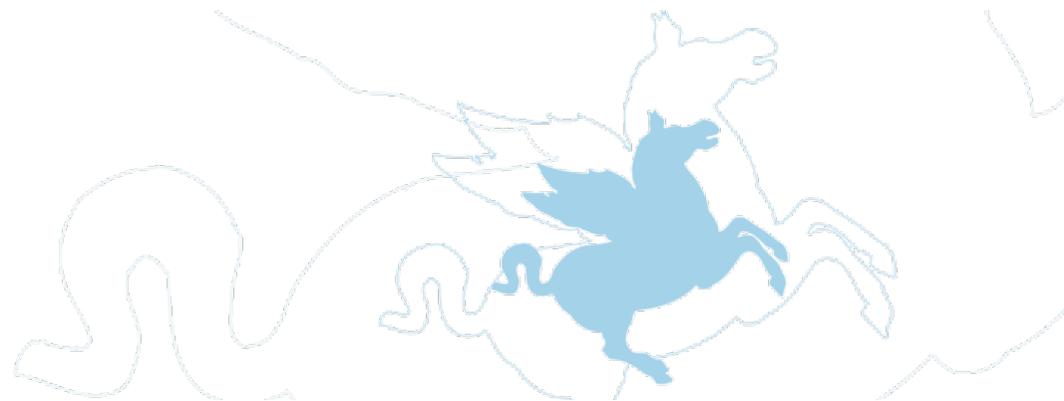
Clicca qui per vedere sul calendario le disponibilità..

DATI RICETTA

Prestazioni sulla ricetta: 1
ECOCOLORDOPPLER ARTERIOSO ARTI
INFERIORI
(PRENOTABILE) Quantità: 1

 Indietro

visualizzazione offerta



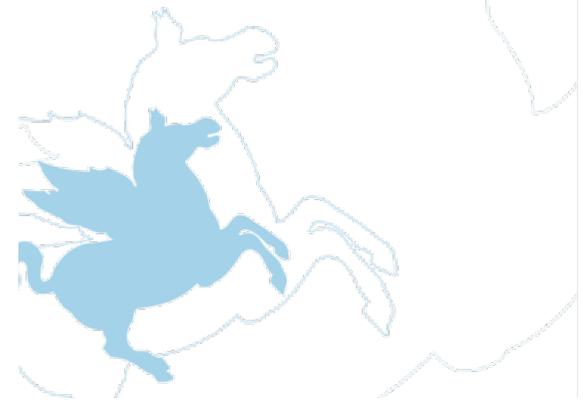
Calendario delle disponibilità

 La ricerca ha prodotto **4** appuntamenti.

aprile 2024						
Precedente	Oggi	Successivo				
dom	lun	mar	mer	gio	ven	sab
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	Disp. 	19	20
				18		
21	22	23	Disp. 	25	26	27
			24			
28	29	30	1	2	3	4

SCEGLI UNA DATA
DISPONIBILE DAL
CALENDARIO

calendario
disponibilità



 Estendi zona di ricerca

Clicca qui per cercare ulteriori disponibilità

Calendario delle disponibilità

! La ricerca ha prodotto **12** appuntamenti.

Precedente Oggi Successivo

aprile 2024

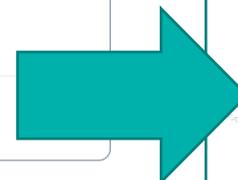
dom	lun	mar	mer	gio	ven	sab
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	Disp.	19	20
				18		
21	22	23	Disp.	25	26	27
			24			
28	29	30	1	Disp.	3	4
				2		

SELEZIONA SEDE

AREA DI PRATO - PRATESE
VIA SUOR NICCOLINA
INFERMIERA - PRATO (PO)



Scegli



SELEZIONA ORARIO

AREA DI PRATO - PRATESE
[104]-CARDIOLOGIA
AMB.ECOCOLORDOPPL.VASC.-
NUOVO OSPEDALE PRATO
VIA SUOR NICCOLINA
INFERMIERA - PRATO (PO)



09:00

09:30

10:00

10:30

11:00

11:30

Tempo residuo per ultimare la prenotazione: **07:09**

DATI RICETTA

Prestazioni sulla ricetta: **1**
ECOCOLORDOPPLER ARTERIOSO ARTI INFERIORI
(PRENOTABILE) Quantità: **1**

PRESTAZIONE SELEZIONATA

Appuntamento selezionato

COSA:

ECOCOLORDOPPLER ARTERIOSO ARTI INFERIORI - 2A24
RISERVATO

QUANDO:

mer 24 apr 2024
alle ore **10:00**

DOVE:



AREA DI PRATO - PRATESE
[104]-CARDIOLOGIA AMB.ECOCOLORDOPPL.VASC.-
NUOVO OSPEDALE PRATO
VIA SUOR NICCOLINA INFERMIERA - PRATO (PO)

 [Consulta le NOTE](#)

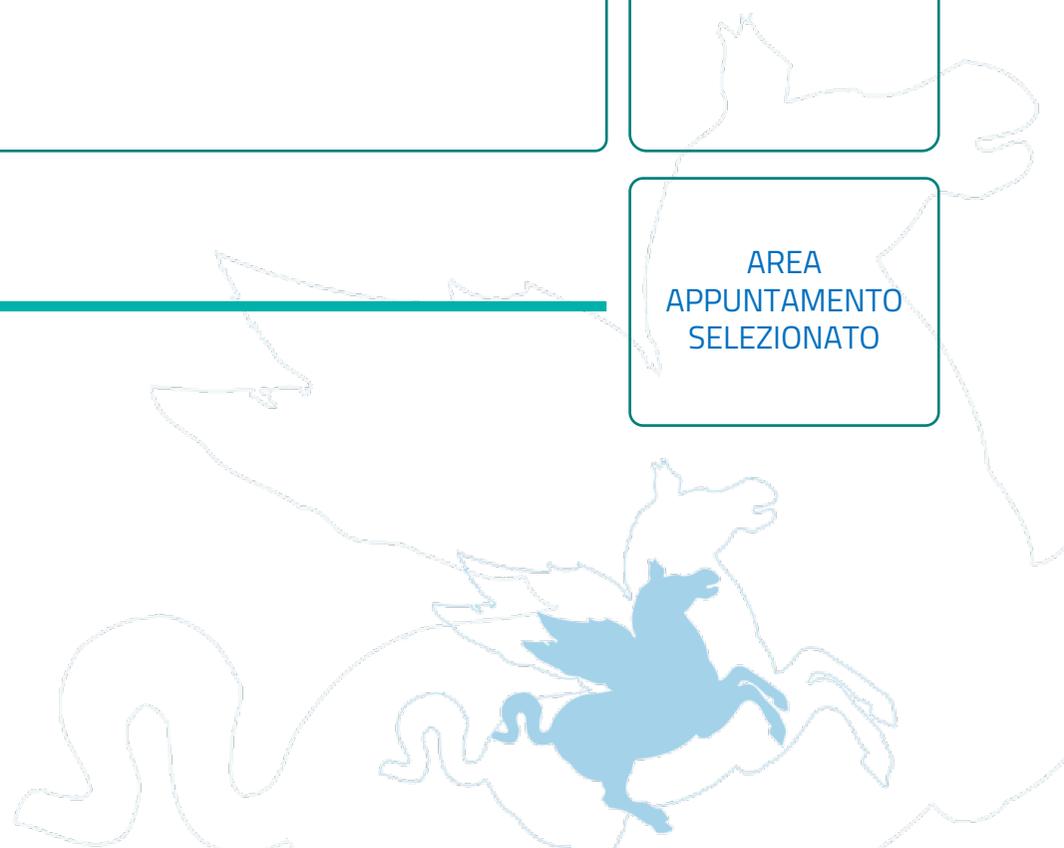
Se vuoi confermare questo appuntamento clicca sul pulsante
Si, prenoto!

Si, prenoto!

AREA SCELTA
APPUNTAMENTI

AREA DATI
RICETTA

AREA
APPUNTAMENTO
SELEZIONATO



PRENOTAZIONI

APPUNTAMENTI

RIEPILOGO E CONFERMA

Riepilogo e conferma

Tempo residuo per ultimare la prenotazione: **05:07**

ATTENZIONE: si prega di prendere visione delle NOTE di PREPARAZIONE contenute all'interno del promemoria finale. Potreste trovarvi nell'impossibilita' di poter effettuare l'esame prenotato.

DATI PAZIENTE

Nome e Cognome: ANDREA BELARDINELLI
Codice Fiscale: BLRNR68L13G920R
Data di Nascita: 13/07/1968
Sesso: Femmina
Luogo di Nascita: PORTO SAN GIORGIO
Indirizzo: V TEVERE, 4 - CAMPI BISENZIO 50013

Telefono 1 055890209
Telefono 2 348/7147380
Telefono 3
Email

Nel caso i tuoi dati di contatto fossero errati chiama il numero verde 800 004477

DATI RICETTA

Numero Ricetta
0900A4262701932
Priorità
Programmata

Data Impegnativa
14 giugno 2023
Fascia di reddito
ND

Esenzione
ND

APPUNTAMENTI

COSA:
CONSULENZA CARDIOLOGICA 1 VISITA - P009 RISERVATO

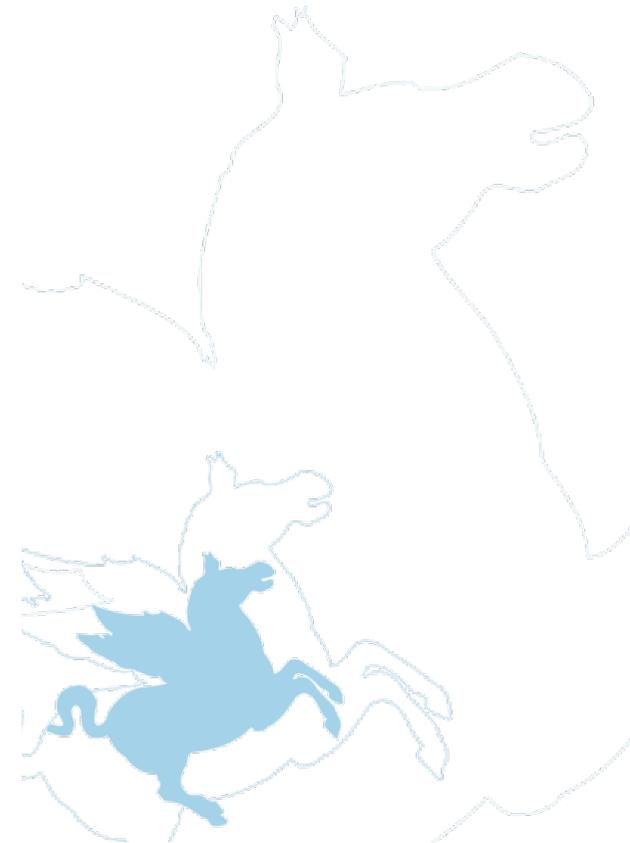
QUANDO:
gio 11 apr 2024
alle ore 10:00
DOVE:



AREA DI FIRENZE - FIORENTINA NORD-OVEST
[110]-CARDIOLOGIA - POLIAMBULATORIO SCANDICCI
VIA VIVALDI ANGOLO VIA PISANA - SCANDICCI (FI)

NOTE APPUNTAMENTO

INVIO SMS

Riepilogo
e conferma

Operazione conclusa con successo

Numero Prenotazione CUP:

202314155328

COSA:

CONSULENZA CARDIOLOGICA 1 VISITA -
CONSULENZA CARDIOLOGICA 1 VISITA P009
PRENOTATO

SEDE:

AREA DI FIRENZE - FIORENTINA NORD-OVEST

[110]-CARDIOLOGIA - POLIAMBULATORIO
SCANDICCI

VIA VIVALDI ANGOLO VIA PISANA - SCANDICCI
(FI)

QUANDO:

gio 11 apr 2024

alle ore **10:00**

NOTE APPUNTAMENTO

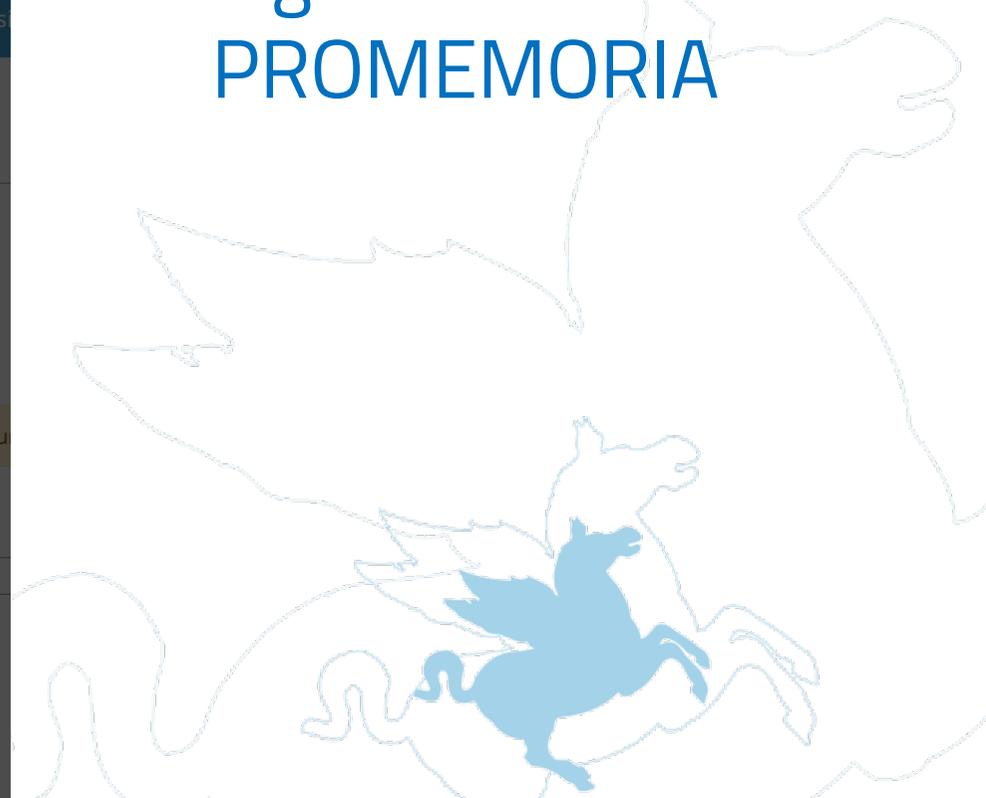
COSTO DELLA PRESCRIZIONE

38.00€

Scarica il promemoria

Ok

conferma
prenotazione
e generazione
PROMEMORIA





Regione Toscana



Servizio
Sanitario
della
Toscana



Fascicolo Sanitario
Elettronico



Borsellino
Celiachia



Zero
Code



Home Prenotazione **Gestione Prenotazioni**

AUTENTICAZIONE

CUP 2.0 Piattaforma Unica Regionale

Accedi utilizzando il Codice Fiscale ed il numero della Tessera Sanitaria

Codice Fiscale*

? Numero Tessera Sanitaria*

8038000

 Login

gestione prenotazioni (modifica, disdetta)



GESTIONE PRENOTAZIONI

Prenotazioni Effettuate

Recupera la prenotazione compilando le informazioni richieste

Codice Fiscale

BLRNR68L13G920R

Numero di Tessera Sanitaria

80380000900349642363

Numero prenotazione CUP*

202314155328

← Precedente

🔍 Cerca

Numero Ricetta 0900A4262701932 - IUV 152231027509356

Numero Prenotazione CUP 202314155328 - Data Impegnativa 14 giugno 2023

STATO: PRENOTATO

COSA:

CONSULENZA CARDIOLOGICA 1 VISITA

QUANDO:

11 aprile 2024

alle ore 10:00

DOVE:



POLIAMBULATORIO SCANDICCI

VIA VIVALDI ANGOLO VIA PISANASCANDICCI

📄 Promemoria

📄 Modulo di pagamento

📄 Scarica tutti i documenti

🗑️ Disdetta prenotazione

✏️ Spostamento prenotazione

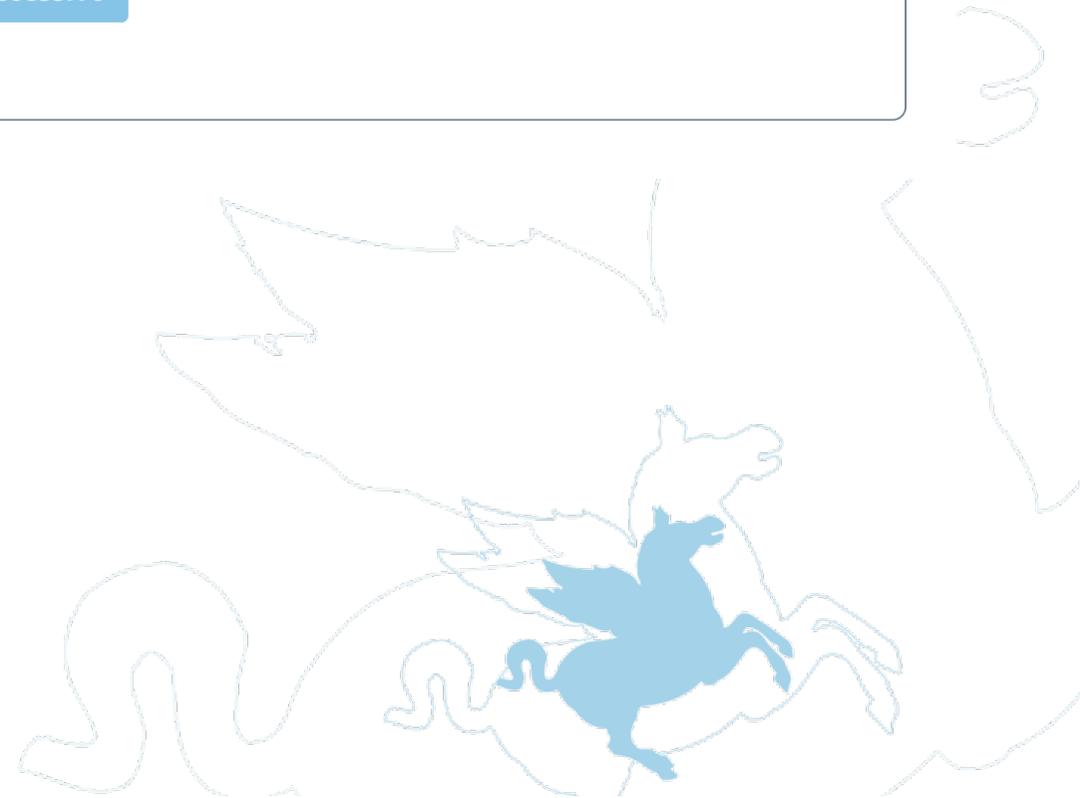
GESTIONE PRENOTAZIONI

Modalità recupero Prenotazione

Scegliere la modalità con cui si vuole recuperare la prenotazione:

- Codice PIN rilasciato dal Call Center CUP
- Numero prenotazione CUP
- Numero Ricetta

➡ Successivo





Regione Toscana

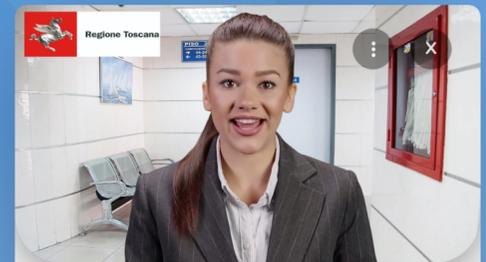
Seguici su



TOSCANA SALUTE

Guida ai Servizi Sanitari Digitali della Regione Toscana

Scopri i **servizi sanitari regionali**, chiedi al nostro **Assistente Digitale** ciò di cui hai bisogno oppure utilizza la **Barra di Ricerca**



Oggi

Ciao, mi chiamo Sara e sono l'Assistente Digitale ai servizi sanitari della Regione Toscana! Posso aiutarti ad accedere ai servizi online e darti le informazioni di cui hai bisogno per utilizzarli al meglio.

Per cominciare clicca su uno dei pulsanti [leggi tutto](#)

[Prenotare una visita](#)

[Prenotare esami del sangue](#)

[Modificare/disdire una prenotazione](#)

[Pagare un ticket](#)

[Consultare un referto](#)

Scrivi il tuo messaggio qui ...



Tutti i servizi digitali



Fascicolo Sanitario

Il punto di accesso unico, comodo, sicuro e sempre disponibile ai dati sanitari. Permette di consultare in qualsiasi momento referti, prescrizioni e altri documenti sanitari personali.

[VAI AL SERVIZIO](#)



Zero code

Il servizio digitale dove prenotare online prelievi ed esami di Laboratorio Analisi.

[VAI AL SERVIZIO](#)



Iris

La piattaforma digitale regionale dove pagare le prestazioni sanitarie (ticket, accesso in pronto soccorso, libera professione, etc.) per le Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione Toscana.

[VAI AL SERVIZIO](#)



Borsellino Celiaci

Il servizio digitale che permette di controllare in tempo reale il budget mensile ed avere il dettaglio degli acquisti di prodotti alimentari specifici per celiaci, effettuati negli oltre 900 punti convenzionati in Toscana.

[VAI AL SERVIZIO](#)



Cup online

La piattaforma digitale dove **prenotare online visite specialistiche e prestazioni di diagnostica strumentale.**

[VAI AL SERVIZIO](#)



Televisita

L'innovativo servizio digitale che permette al medico di svolgere una visita a distanza interagendo con il paziente senza che debba muoversi da casa.

[VAI AL SERVIZIO](#)



Toscana salute

La App della Regione Toscana che permette di accedere ai servizi sanitari regionali on line attraverso i dispositivi mobili.

[LEGGI I DETTAGLI](#)

Argomenti di conversazione: le interazioni richieste con più frequenza



15 giugno 2023 → 30 giugno 2023

1°

(93)

**Consultare un
referto**



2°

(54)

**Modificare o
annullare un
appuntamento**



3°

(46)

**Prenotare una
visita**



Messaggi e risposte

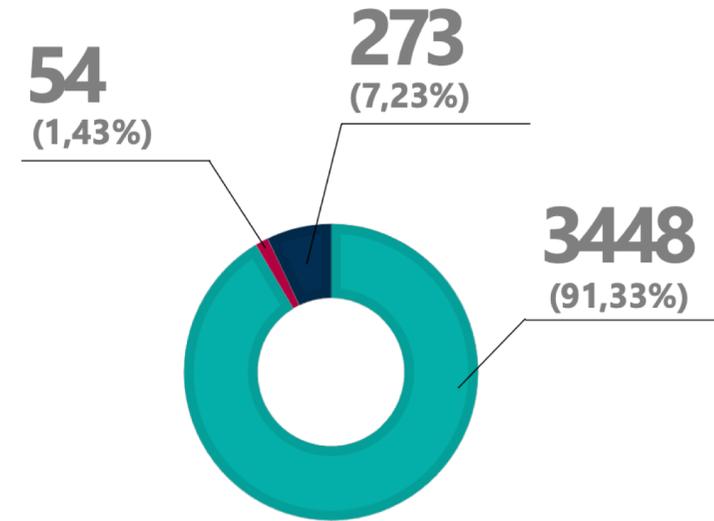


15 giugno 2023 → 7 luglio 2023

92,76%
(91,33% + 1,43%)

Percentuale di messaggi a cui il bot ha risposto
(anche con suggerimenti) in rapporto al totale
dei messaggi inviati

Messaggi
totali tra Bot e cittadini
10352



3775

Messaggi totali inviati dai cittadini, di cui:

- 3448 messaggi a cui il Bot ha saputo rispondere
- 54 messaggi a cui il Bot non ha saputo rispondere, ma ha fornito dei suggerimenti
- 273 messaggi a cui il Bot non ha saputo rispondere né ha saputo fornire suggerimenti

Conversazioni e utenti



15 giugno 2023 → 7 luglio 2023

Conversazioni

Che sono state aperte

987

02m05s

Durata media conversazione utente misurata in data
05/07

979

Nuovi utenti che hanno scritto al Bot nel periodo
selezionato

7

Numero medio di messaggi scambiati in
una conversazione da ogni utente



Regione Toscana

DEMO SESSION

