



ASST Santi Paolo e Carlo

AVVISO PUBBLICO, PER TITOLI E COLLOQUIO, PER N. 10 POSTI DI ASSISTENTE AMMINISTRATIVO – AREA DEGLI ASSISTENTI – DA ASSEGNARE ALL’ACCOGLIENZA ED AI SERVIZI PER L’UTENZA OSPEDALIERA E TERRITORIALI, A TEMPO DETERMINATO, 12 MESI.

DOMANDE

10.3.25

A) Come viene identificato il paziente allo sportello.
B) Un paziente non comprende le informazioni riportate sul totem e stampa un numero sbagliato. Come si deve comportare l’operatore di sportello.

A) Cosa serve la tessera sanitaria.
B) Cosa consiglierebbe ad un paziente (non esente) che deve effettuare una visita specialistica ambulatoriale per la fase di accettazione per evitare la coda allo sportello?

A) Quali sono i dati contenuti nella tessera sanitaria.
B) Nella sala principale dell’area CUP di un’azienda sanitaria ci sono diversi totem che svolgono le funzioni di elimina code, un paziente al Totem sta bloccando la fila perché il pagamento POS viene bloccato, come si comporterebbe per risolvere il problema.

A) Cos’è il Ticket
B) Un paziente dimesso dal PS si presenta allo sportello, cosa deve controllare l’operatore CUP?

A) Chi può prescrivere una ricetta – impegnativa?
B) Il paziente si presenta con una priorità B (prestazione da eseguire in 10 gg), quali sono i passaggi che l’operatore dovrebbe fare?

A) Cosa significa CUP in un’azienda sanitaria?
B) Un paziente dopo aver ricevuto la sua prenotazione, chiede un’altra informazione, Come si deve comportare l’operatore di sportello?

11.03.2025

A) Cosa s’intende per ricetta dematerializzata?
B) L’ospedale si è appena dotato di un sistema di Totem con funzionalità di eliminacode, quali tasti contiene e quali potrebbero essere inseriti?

A) Quali sono i canali di prenotazione delle prestazioni specialistiche
B) Il paziente, per l’elevata attesa, aggredisce l’operatore di sportello. Come si comporterebbe in questi casi?

A) Quali sono le informazioni principali riportate in una ricetta – impegnativa
B) Ci sono differenze tra una prestazione effettuata in un ospedale o nella casa di comunità?

A) Il ticket viene pagato da tutti i cittadini?
B) Posso scegliere la struttura o lo specialista per una prestazione con il SSN



ASST Santi Paolo e Carlo

- A) Cosa sono le classi di priorità in una ricetta?
- B) Cosa consiglierebbe ad un paziente esente che si presenta allo sportello per effettuare l'accettazione amministrativa al fine di evitare la coda agli sportelli?

- A) Cos'è un'esenzione
- B) Il paziente si presenta con una priorità D (prima visita da eseguire in 30gg), quali sono i passaggi che l'operatore dovrebbe fare?

12.03.2025

- A) Esempi di tipologie di esenzione
- B) Negli sportelli CUP del territorio è possibile prenotare prestazioni per il presidio Ospedaliero?

- A) La libera professione in un'Azienda sanitaria pubblica in cosa consiste?
- B) Si è registrata un'identificazione errata del paziente al momento dell'accettazione amministrativa di una prestazione specialistica ambulatoriale poiché la paziente ha consegnato erroneamente la tessera sanitaria della figlia. Per evitare l'errore cosa avrebbe dovuto fare l'operatore di sportello?

- A) Validità di una ricetta – impegnativa
- B) Quali categorie di pazienti potrebbero avere la priorità di accesso allo sportello per ridurre la loro permanenza al CUP?

- A) Differenza tra ricetta dematerializzata e ricetta rossa, cartacea
- B) Ci sono prestazioni che possono essere effettuate senza prenotazione?

- A) Differenza tra una prestazione erogata in regime SSN e una erogata in regime di Libera professione.
- B) Un paziente si presenta allo sportello per chiedere un rimborso di una prestazione non effettuata, come si può comportare l'operatore di sportello?

13.03.2025

- A) Assistenza sanitaria per cittadini stranieri comunitari
- B) Quali documenti il paziente deve portare il giorno della visita/esame?

- A) Quale è il ticket massimo pagabile da un paziente?
- B) Cos'è il sistema PagoPA?

- A) Chi sono i medici prescrittori?
- B) E' previsto il rimborso per una terza persona? Se si, quale è la documentazione necessaria?

- A) Cos'è la casa di comunità
- B) Perché un paziente paga il ticket?

- A) Tempistiche per l'erogazione di una prestazione di specialistica ambulatoriale
- B) Un paziente si presenta allo sportello con una ricetta priva di esenzione, ma sostiene di esserne in possesso. Come si potrebbe comportare l'operatore allo sportello per risolvere il problema?

- A) Può un cittadino extracomunitario usufruire dell'assistenza sanitaria in Italia?



ASST Santi Paolo e Carlo

- B) Un paziente si presenta allo sportello senza ricetta. Cosa consiglierebbe all'operatore di sportello per gestire il caso?

14.3.2025

- A) Cosa si intende per quesito diagnostico
- B) Esistono gli sportelli CUP sul territorio?

- A) Chi rilascia l'esenzione
- B) Come si comporterebbe se un paziente accusasse una malore durante l'attesa

- A) Quali sono le verifiche di chiusura cassa?
- B) Attraverso l'accesso FSE posso prenotare una prestazione?

- A) Cos'è il numero verde di Regione Lombardia?
- B) Cosa succede se mi reco al CUP per prenotare una visita/primo esame e l'operatore non riesce a darmi la prenotazione nei tempi dovuti?

- A) Indicare le informazioni contenute nel FSE
- B) Le funzionalità del sito "Prenotasalute" in Regione Lombardia

- A) Cosa si intende per FSE
- B) Modalità e tempistiche di rinuncia di una prenotazione di una visita specialistica ambulatoriale