

Estratto dal
PIANO DI MIGLIORAMENTO DEI TEMPI DI ATTESA
Interventi correttivi approntati per il superamento delle criticità correlate alla
sospensione delle prestazioni verificatesi nell'anno 2015

Con riferimento ai *"Tempi di attesa: Monitoraggio delle sospensioni dell'erogazione delle prestazioni"* l'Azienda Ospedali Riuniti Villa Sofia Cervello applica la normativa nazionale e regionale vigente in materia e invia regolarmente in Assessorato a conclusione del primo e del secondo semestre dell'anno nei tempi previsti i dati richiesti per la "Rilevazione sospensioni delle attività di erogazione". Inoltre, nel rispetto della normativa vigente, il CUP ha istituito fin dal 2014 un *Protocollo operativo di sospensione e/o differimento dell'attività di erogazione delle prestazioni*, volto a regolamentare sulla base della normativa vigente le richieste di sospensione degli ambulatori, e le modalità di differimento e ricollocamento delle prestazioni già prenotate. Tale protocollo è in corso di revisione e sarà in tempi brevi adottato formalmente dalla Direzione Aziendale. Il testo è consultabile come allegato 1 al presente documento.

L'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Villa Sofia- Cervello", secondo protocollo, nel corso del 2015 ha posto in essere tre soluzioni organizzative per la gestione della sospensione, che sono di seguito sinteticamente elencate:

1. il *"pre-appointamento e/o ricollocamento differito"* che consiste nel garantire comunque la prestazione in conseguenza di una sospensione variando il giorno e/o il mese della prenotazione. Ciò comporta che non sempre è possibile garantire il rispetto delle priorità originariamente presenti in ricetta;
2. l'*"overbooking"* che consiste nell'inserimento nell'agenda di prenotazione di un maggior numero di prenotazioni rispetto al piano di lavoro prestabilito;
3. la *"calendarizzazione"* delle prenotazioni al di fuori del piano di lavoro delle Agende di prenotazione.

Infine per una maggiore trasparenza l'Azienda Villa Sofia-Cervello continuerà a pubblicare sul sito aziendale i tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali previste dal PINGLA nazionale e dal PRGLA 2011-2013 regionale e già dal mese di giugno provvederà al loro aggiornamento trimestralmente. Inoltre da settembre 2016 sarà rilasciata sul sito una procedura *FAQ che informerà l'utente in tempo reale* sulle date di eventuali sospensioni e sulla prevista ripresa dell'attività di erogazione, ambulatorio per ambulatorio.

Dall'analisi dei dati sulle sospensioni relativi al I e II semestre 2015, pubblicati e consultabili sul sito aziendale, emerge che le cause delle sospensioni sono dovute principalmente a "Organizzazione del servizio" e "Indisponibilità del personale", entrambe queste voci riconducibili alla carenza di personale, in particolare medico ed infermieristico. Problematica questa in via di risoluzione a seguito dell'adozione del nuovo atto aziendale e della nuova pianta organica.

Allegato 1

Protocollo di sospensione e/o differimento dell'attività di erogazione delle prestazioni ambulatoriali"

PREMESSA

L'abbattimento dei Tempi di Attesa per le prestazioni sanitarie è uno degli obiettivi prioritari del SSN e l'erogazione dei servizi entro tempi appropriati, rispetto alla patologia ed alla necessità di cura, rappresenta una

componente strutturale dei LEA, così come previsto dal DPCM del 29 novembre 2001. In osservanza di ciò, l'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia Cervello opera in ottemperanza alla vigente normativa nazionale e regionale:

- Piano nazionale per il contenimento dei tempi di Attesa 2006-2008
- Piano Nazionale di governo delle liste d'attesa (PNGLA 2010-2012)
- Nuovo Piano Nazionale di Governo delle liste d'Attesa (PNGLA 2016-2018)
- Piano Regionale per il governo delle liste d'attesa (PRGLA 2011-2013) adottato con Decreto Assessore Salute 30/06/2011
- Circolare Assessorato regionale alla Salute N° 50533/Dasoe del 19/06/2014
- Circolare Assessorato regionale alla Salute N°44933/Dasoe del 27/05/2015

CONFIGURAZIONE SERVIZIO CUP

Il CUP dell'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Villa Sofia Cervello" è articolato come segue:

- Centro Unificato Prenotazioni, effettua le prenotazioni di visite ed esami specialistici in regime di Servizio Sanitario Nazionale sia con l'impegnativa del medico oppure a scelta del paziente in regime di libera professione intramoenia.
- Il CUP Radiologico effettua prenotazioni di TAC, Ecografie (sia per adulti che per bambini) e Risonanze Magnetiche (RM) in regime di servizio sanitario nazionale con l'impegnativa del medico. Delle attività di quest'ultimo è direttamente responsabile il Direttore dell'U.O.C. di Radiodiagnostica, che coordina la sua attività organizzativa al riguardo con il Responsabile del CUP.

SOSPENSIONE DELL'ATTIVITÀ DI PRENOTAZIONE E DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'interruzione delle attività di prenotazione e di erogazione delle prestazioni ambulatoriali può avvenire solo in casi eccezionali.

Questo protocollo è un manuale operativo per gestire situazioni impreviste, da ricondursi a cause di forza maggiore, che possono impedire la continuità del servizio ambulatoriale e quindi l'erogazione della prestazione richiesta al cittadino. Esso è rivolto ad affrontare le problematiche relative alla sospensione dell'attività di prenotazione e/o erogazione delle prestazioni sotto indicate:

Codice raggruppamento	Prestazioni oggetto di monitoraggio	Codici tabella 100 prestazioni indicate dal PNCTA 2006-2008	Codice nomenclatore
01:00	visita oncologica	1	8
01:01	visita chirurgia vascolare	26	8
01:02	visita cardiologica	25	8

01:03	visita ginecologica	39	8
01:04	visita dermatologica	50	8
01:05	visita oculistica	51	8
01:06	visita otorinolaringoiatra	52	8
01:07	visita ortopedica	53	8
01:08	visita urologica	54	8
01:09	visita neurologica	41	8
01:10	colloquio psichiatrico	55	8
01:11	visita gastroenterologica	76	8
01:12	visita pneumologica	77	8
01:13	visita endocrinologica	92	8
01:14	visita radioterapica	2	8
01:15	visita riabilitativa	87	8
02:00	Mammografia	3	87.37.1 - 87.3
02:01	TAC (con e senza contrasto)	4, 5, 6, 7, 42, 43, 44, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69	87.41 - 87.41.1; 88.01.2 - 88.01.1; 88.01.4 - 88.0 88.01.6 - 88.0 87.03 - 87.0 88.38.2 - 88.38.1; 87.03.3 - 87.0 87.03.8 - 87.0 87.0 87.03.6 - 87.0 87.0 87.71 - 87.7 88.38.4 - 88.38 88.38.7 - 88.38
02:02	RMN	8, 9, 70, 71, 72	88.91.1 - 88.91.2; 88.95.4 - 88.95.5; 88.92 - 88.92 88.94.1 - 88.94.2; 88.93 - 88.93 88.7
02:03	Ecografia mammella	11	88.78 - 88.78
02:04	ecografia ostetrico- ginecologica	40	88.78 - 88.78
02:05	ecografia cardiovascolare	27, 28, 29	88.72.3; 88.73.5; 88.73
02:06	Radioterapia	19	92.24.1 - 92.24. 92.24.3 - 92.24 - 92.25.1 - 92.25
02:07	Biopsia	18	60.1
02:08	Esami endoscopici	12, 13, 14	45.23; 45.24; 45.13 - 45
02:09	Broncoscopia	15	33
02:10	Colposcopia	16	70.
02:11	Cistoscopia	17	57.

02:12	Radiografia	56, 57, 58, 59, 60, 61, 62	87.17.1; 87.44.1; 87.65.1 – 87.6 87.61; 87 87.22 – 87.2 87.24 – 87.2 88.21 – 88.2 88.23 – 88.2 88.27 – 88.2 88.29.1 – 88.29 88. 88
02:13	Ecografie varie	10, 73, 74	88.74.1 - 88.75 88.76.1; 88.7 88.7
03:00	ECG	30, 32	89.52; 89.41 – 89.
03:01	ECG Holter	31	89:50
03:02	holter pressorio	33	89.6
03:03	riabilitazione cardiologica	34	8
04:00	test specialistici otorino	45, 82, 83, 84	95.41.1; 95.42; 89.15.1; 95.44.1 – 95.44. 95.
04:01	test specialistici oculistici	47, 80, 81	95.09.1; 95.05; 95.
04:02	test specialistici pneumologici	46	89.37.1 – 89.3;
04:03	test specialistici dermatologici	75	91.90.1 – 91.90. 91.90.3 – 91.90. 91.90.5 – 91.9
04:04	elettroencefalogramma	78	89:14
04:05	elettromiografia	79	93:08
04:06	isteroscopia	85	68:12
05:00	riabilitazione	87, 88, 89, 90, 91	89.7; 93.18; 93.11.1 – 93.11. 93.11.3 - 93.1 93.1 93.72.1 – 93.7 93.78.1 - 93.7
06:00	chemioterapia	24	V5

per le causali sotto indicate

Causali sospensioni

Inaccessibilità struttura

Guasto Macchina

Indisponibilità del personale non programmabile

Indisponibilità materiale/dispositivi

L'interruzione della possibilità di erogazione non implica necessariamente l'interruzione delle prenotazioni e deve essere indicata la data di ripristino dell'attività di erogazione della prestazione;

Le attività di prenotazione non possono mai essere sospese adducendo a motivo l'eccessiva lunghezza della lista o dei tempi di attesa;

Altre causali di sospensioni dell'attività ambulatoriale comunque prevedibili e quindi affrontabili anticipatamente, comprese le ferie del personale o l'assenza temporanea del personale medico ed infermieristico addetto all'assistenza per altre cause compresa la formazione professionale, che possono essere affrontate e prevenute dal Direttore dell'U.O.C. a cui compete la gestione complessiva in un'ottica di efficienza ed efficacia nell'uso delle risorse umane e materiali del reparto a lui affidato compresi gli ambulatori aperti all'esterno, non possono essere prese in considerazione dal CUP se non contestualmente alla ricollocazione e calendarizzazione dei pazienti prenotati senza diminuzione dell'offerta complessiva dell'agenda di riferimento. I pazienti che saranno pertanto differiti in un giorno diverso da quelli in cui si tiene l'ambulatorio in questione o in overbooking nelle giornate di ambulatorio immediatamente precedenti o successive.

Modalità di richiesta delle sospensioni e tempi di risposta

Le richieste di sospensione attività, apertura di nuove agende, rimodulazione e o chiusura di quelle esistenti vanno inviate dal Direttore dell'U.O.C, o in sua assenza dal Responsabile dell'ambulatorio al Servizio CUP e per opportuna conoscenza alla Direzione Sanitaria Aziendale alla Direzione Medica di Presidio.

- La Struttura erogatrice e/o il Medico chiederà su apposito modulo (allegato 1) la sospensione dell'attività di erogazione della prestazione indicando la causale e contestualmente le modalità per il differimento dei pazienti presenti nella lista di prenotazione, indicando in quale giorno/i dovranno essere spostati o se inseriti in sovrannumero;
- Il modulo oggetto della richiesta di sospensione verrà firmato dal Direttore dell'Unità Operativa interessata e inviato al Responsabile del C.U.P.;
- La richiesta di sospensione e/o il differimento della lista di prenotazione dovrà pervenire almeno tre giorni prima dalla data oggetto della richiesta e comunque mai un giorno prima, a meno di casi eccezionali debitamente segnalati. Nella stessa giornata i pazienti andranno avvertiti direttamente dal reparto interessato con successiva ed immediata comunicazione al CUP;
- la procedura di sospensione e il differimento della lista di prenotazione verrà avviata dal C.U.P il giorno successivo alla richiesta;
- il Responsabile del C.U.P comunicherà per opportuna conoscenza la richiesta di sospensione e il differimento della lista di prenotazione alla Direzione Sanitaria di Presidio per conoscenza ed alla Direzione Sanitaria Aziendale per autorizzazione tramite mail aziendale. L'autorizzazione si intende concessa se entro i successivi due giorni

- lavorativi il Direttore Sanitario Aziendale non ha avanzato alcun rilievo;
- il Responsabile del C.U.P comunicherà alla Struttura erogatrice e/o al Direttore dell'Unità Operativa l'avvenuto espletamento del differimento solo qualora ci sia un problema da segnalare;
 - le sospensioni delle prenotazioni per un periodo superiore ai 10 giorni dovranno sempre essere autorizzate dalla Direzione Sanitaria Aziendale attraverso la mail aziendale.

Monitoraggio dei Tempi di Attesa

Il Monitoraggio dei tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali avviene ai sensi del Piano Regionale per il Governo dei tempi di attesa:

- in modalità ex-post, punto 11.1.1 del PRGLA 2011-2013, è di competenza del Servizio "Flussi Informativi, Contabilità analitica per il monitoraggio strategico" e viene effettuato attraverso il flusso informativo ex art 50 della legge n.326/2003 e sue modifiche ed integrazioni;
- in modalità ex ante, punto 11.1.2 del PRGLA, basato sulla rilevazione semestrale in un periodo indice stabilito a livello nazionale ed è di competenza del Servizio CUP.

Trasparenza e comunicazione al cittadino

La gestione delle liste d'attesa prevede una comunicazione chiara, trasparente, aggiornata dei dati inerenti le liste di attesa, attraverso la pubblicazione dell'informazione sul sito web dell'Azienda. A tal fine alla sezione CUP sul sito aziendale <http://www.ospedaliriunitipalermo.it> deve essere pubblicato:

- *Procedura FAQ che informerà l'utente su sua specifica interrogazione in tempo reale* sulle date di eventuali sospensioni e sulla prevista ripresa dell'attività di erogazione per singolo ambulatorio (da settembre 2016);
- con periodicità trimestrale un report informativo contenente i dati sui tempi di attesa (a partire dal giugno 2016);
- con periodicità semestrale un report informativo contenente i dati sulle sospensioni (a partire da giugno 2016);
- con periodicità semestrale il piano di miglioramento che tiene conto dei dati del semestre concluso (a partire da giugno 2016);

Il Dirigente del Cup
Dr.ssa Francesca Messina

Il Direttore Sanitario Aziendale
Dr. Giovanni Bavetta