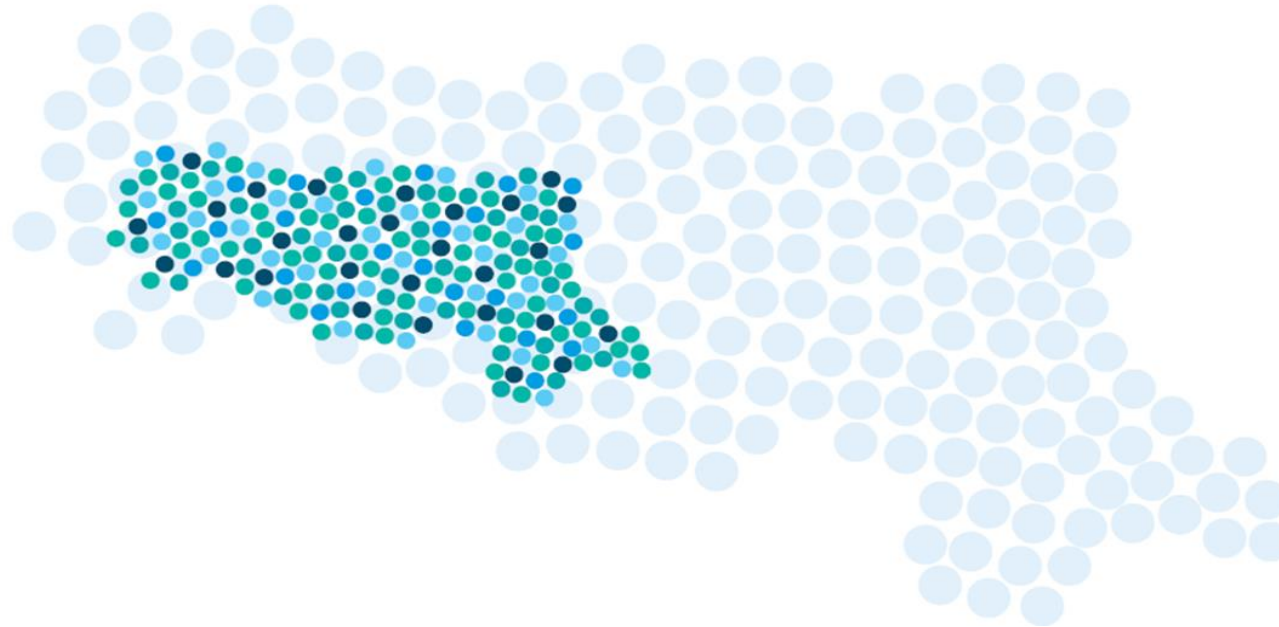




SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA



Gestione delle liste d'attesa: la ricetta vincente dell'Emilia Romagna



Sergio Venturi

Regione Emilia Romagna, Assessorato Politiche per la Salute



Da dove si partiva....



Indice di performance: GENNAIO 2015

	PC	PR	PE	MO	BO	IM	FE	RA	RO	CE	RN
Visita Oculistica	93%	99%	91%	78%	78%	99%	18%	100%	64%	100%	58%
Visita Urologica	9%	99%	92%	45%	91%	31%	79%	95%	100%	100%	100%
Visita Psichiatrica	43%	99%	81%	78%	93%	100%	27%	97%	100%	47%	88%
Visita Endocrinologica	15%	98%	49%	29%	48%	30%	57%	12%	19%	100%	44%
Visita Neurologica	27%	100%	73%	100%	96%	44%	33%	100%	100%	100%	64%
Visita Ortopedica	86%	85%	91%	40%	65%	56%	23%	100%	100%	100%	53%
Visita Oncologica	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	-	100%
Visita Cardiologica	72%	89%	72%	98%	88%	97%	28%	64%	100%	100%	100%
Colonoscopia	100%	97%	96%	100%	93%	100%	100%	93%	100%	98%	25%
END	98%	94%	83%	37%	95%	100%	23%	21%	100%	100%	100%
Eccoloordoppler	95%	99%	66%	82%	92%	100%	59%	100%	100%	98%	99%
Ecografia Addome	96%	90%	97%	93%	82%	97%	73%	100%	100%	89%	72%
Gastroscofia	100%	100%	99%	20%	98%	20%	92%	100%	75%	100%	24%
TAC del Capo	100%	100%	91%	59%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAC Addome	94%	100%	93%	64%	91%	95%	95%	99%	100%	59%	100%
RMN Cerebrale	91%	100%	91%	54%	96%	70%	76%	19%	61%	12%	3%
RMN Addome	100%	100%	100%	67%	75%	100%	100%	29%	73%	25%	100%
RMN della Colonna	99%	100%	99%	27%	88%	96%	87%	99%	95%	100%	83%
Protesica - Conservativa	93%	99%	77%	22%	23%	15%	47%	8%	87%	100%	100%
Ortodonzia	50%	100%	44%	59%	90%	100%	100%	0%	100%	0%	5%
Visita Ginecologica	60%	98%	28%	59%	32%	37%	43%	64%	100%	20%	35%
Visita Dermatologica	24%	95%	54%	89%	92%	80%	14%	98%	100%	100%	80%
Visita Otorinolaringoiatrica	92%	97%	78%	80%	91%	100%	79%	96%	100%	100%	81%
Visita Chirurgia Vascolare	6%	100%	100%	62%	60%	-	100%	100%	100%	100%	100%
TAC Rachide e Spesa Vertebrale	100%		80%	65%	97%		0%	100%	100%	100%	100%
TAC Bacino		100%	100%	67%	100%	100%	100%	75%	100%	100%	-
TAC Torace	100%	100%	86%	63%	92%	82%	100%	81%	100%	100%	85%
Ecografia Mammella	10%	100%	100%	94%	100%	100%		100%	-	17%	-
Eccoloordoppler Cardiaca	85%	86%	93%	88%	92%	97%	30%	13%	100%	100%	100%
Elettrocardiogramma	93%	97%	98%	87%	99%	97%	22%	61%	2%	84%	85%
Elettrocardiogramma Holter	74%	96%	100%	62%	79%	100%	18%	7%	20%	7%	52%
Audiometria	94%	100%	92%	91%	83%	0%	100%	33%	100%	100%	100%
Spirometria	20%	99%	71%	98%	73%	100%	93%	91%	100%	100%	83%
Fondo Oculare	100%	100%		55%	54%	-	22%	68%	-	100%	100%
Visita Gastroenterologica	25%	100%	20%	100%	65%	27%	20%	18%	18%	100%	90%
Visita Pneumologica	63%	98%	100%	63%	61%	14%	12%	14%	10%	100%	56%
Mammografia	100%	100%	43%	53%	98%	80%	100%	100%	100%	100%	100%
Ecografia capo e collo	96%	92%	86%	46%	74%	100%	30%	96%	88%	100%	87%
Ecografia ostetrica e ginecologica	75%	90%	84%	32%	95%	100%	72%	92%	100%	82%	94%
ECG da sforzo	96%	100%	100%	65%	94%	81%	59%	93%	98%	100%	92%
RMI muscoloscheletrica	98%	100%	100%	98%	93%	96%	99%	100%	84%	39%	78%
Visita diabetologica	73%	100%	100%	29%	60%		75%	100%	100%	100%	100%
Visita ostetrica	33%	100%		100%	92%	100%	100%	58%	-	100%	72%
Esame clinico strumentale delle mammelle	-	100%					-			0%	
Visita Senologica		100%	100%	29%	100%	100%		100%	100%	100%	100%



Obiettivi

garantire

le prime visite entro 30 gg

**le prestazioni diagnostico strumentali
entro 60 gg**

ad almeno il 90% delle prenotazioni



Indice di performance

Percentuale del numero di prestazioni sul totale,
garantite all'atto della prenotazione, entro i
tempi regionali

Indice di performance $>90\%$

Indice di performance $< 90\%$ e $\geq 60\%$

Indice di performance $< 60\%$



Metodi



Delibera n. 1056 del 27 luglio 2015 ***‘Riduzione delle liste di attesa per l’accesso alle prestazioni sanitarie’***

L’Azienda USL e Azienda Ospedaliera o
Ospedaliera-Universitaria ed eventuale
IRCSS

**realizzano interventi per il contenimento
dei tempi di attesa**



Azioni Organizzative e Obiettivi alle Aziende

Nomina del **Responsabile Unitario** dell'accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali:

- forte coordinamento interaziendale se più Aziende insistano sugli stessi territori
- gestione della istituzione e modifica delle agende specialistiche e di Day service
- possibilità di sospendere la libera professione per le prestazioni che non rispettano le condizioni di equilibrio nel rapporto con l'attività istituzionale

Strumento informatico di evidenza dell'offerta e delle attese in tempo reale che tiene conto delle esperienze già in essere

Incentivi alle Direzioni Generali e ai Responsabili unitari su indice di performance $\geq 90\%$ per le prestazioni di primo accesso e urgenze differibili



Azioni Organizzative e Presa in Carico

Sviluppo e consolidamento dei **percorsi dedicati ai pazienti affetti da patologia cronica**.

Prenotazione dei controlli
(ravvicinati o a distanza) **da parte della struttura che ha in carico il cittadino:**

Istituzione percorsi dedicati ai pazienti affetti da patologia cronica e oncologica anche in carico agli ambulatori delle **Case della Salute**

Sviluppo dei **percorsi di Day Service Ambulatoriale**, definiti e approvati dal responsabile Unitario, *(trasferimento in regime ambulatoriale di prestazioni ritenute inappropriate in regime di ricovero)*.

1. incremento del numero di prescrizioni effettuate dalla struttura che ha in carico il cittadino rispetto all'anno precedente.
2. incremento del numero di pazienti con patologia cronica seguiti negli ambulatori delle Case della Salute



Facilitazione all'accesso per il cittadino

Facilitazione dell'**accesso del cittadino utilizzando tutti i canali prenotativi** (sportello, telefono, CUP WEB, operatori sanitari, farmacie territoriali) e uniformi modalità per ciascun canale prenotativo in tutte le Aziende sanitarie

Prenotazione telefonica

Tramite numero verde aziendale

Prenotazione di tutte le tipologie di prestazioni (primo accesso e urgenze se non in accesso diretto)

Informazione chiara del set di prenotazioni possibili telefonicamente

Comunicazione dei tempi di risposta previsti in caso di attesa telefonica garantendo lo standard dei 5 minuti

Formazione per gli addetti al call-center

NUMERO VERDE REGIONALE
Collegamento con i Numeri
Verdi aziendali

CUPWEB

Ampliamento dell'offerta di prestazioni disponibili per avvicinarsi quanto più possibile alla disponibilità di sportello

Accessibilità tramite "AppER"

Obiettivi realizzati

1. Attivazione di un Numero Verde Aziendale
2. Programma formazione operatori call center
3. Prenotabilità CUPWEB almeno delle prestazioni oggetto di monitoraggio per i tempi di attesa



Miglioramento della capacità produttiva

Utilizzo pieno delle potenzialità produttive, con pianificazione dell'utilizzo delle strutture, revisione dei piani di attività delle equipe e utilizzo delle tecnologie, in modo da garantire, per le prestazioni che presentano tempi di attesa, l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse disponibili nell'arco dell'intera giornata in ogni distretto. Per le **prestazioni critiche** garanzia dell'apertura degli ambulatori istituzionali nelle intere giornate dal lunedì al venerdì e attivazione delle aperture anche al sabato e alla domenica

Overbooking dinamico, con rendiconto annuale del numero di appuntamenti disdettati e numero di prestazioni in overbooking.

Attivazione di **prestazioni di libera professione** a committenza aziendale **a tariffa calmierata**, dedicate ad utenti non esenti ed erogate in regime libero-professionale dai professionisti con il pagamento di una tariffa equivalente alla compartecipazione prevista

Attivazione di **agende di garanzia** nelle strutture pubbliche



Responsabilizzazione del cittadino

Definizione da parte di ciascuna Azienda di **procedura specifica per comunicare chiaramente ai cittadini le modalità di recall, di disdetta** e di eventuale pagamento del malus, per garantire ad ognuno la fruizione di un diritto

- Meccanismi di promemoria e recall per garantire che gli utenti ricordino gli appuntamenti già fissati
- Condizioni facilitate per disdire prenotazioni già effettuate
- Indicazioni univoche per la disdetta riportate nella documentazione della prenotazione e nei messaggi di recall
- Traccia delle disdette per applicazione del ticket alle prestazioni prenotate e non erogate per mancata disdetta, sia per soggetti esenti che per soggetti non esenti

LR 2/2016 art. 23 ‘Obbligo di disdetta delle prenotazioni di prestazioni specialistiche ambulatoriali’; DGR 377/16 e circolari con indicazioni operative



Accordi con Privato Accreditato

Applicazione locale agli **accordi regionali** sottoscritti **con il privato accreditato::**

- **riconversione di una quota pari all'8% del budget complessivo di struttura per i ricoveri ospedalieri in attività specialistica** finalizzata al miglioramento dei tempi di attesa
- **recupero della mobilità passiva per risonanza magnetica del rachide ed osteoarticolare**

Stipula di accordi inter-regionali sulla mobilità sanitaria



Osservatorio regionale per i tempi di attesa

**Rappresentanza
Aziende
sanitarie**

1 Direttore sanitario per ciascuna Area Vasta

1 Responsabile Unitario dell'accesso per
ciascuna ambito territoriale (AUSL, AOSP
IRCCS)

**Rappresentanza
DG sanità,
politiche sociali
e per
l'integrazione**

Responsabile Assistenza Territoriale

Responsabile Assistenza Ospedaliera

Collaboratori regionali dei servizi che hanno
competenze in materia di accesso alle
prestazioni sanitarie



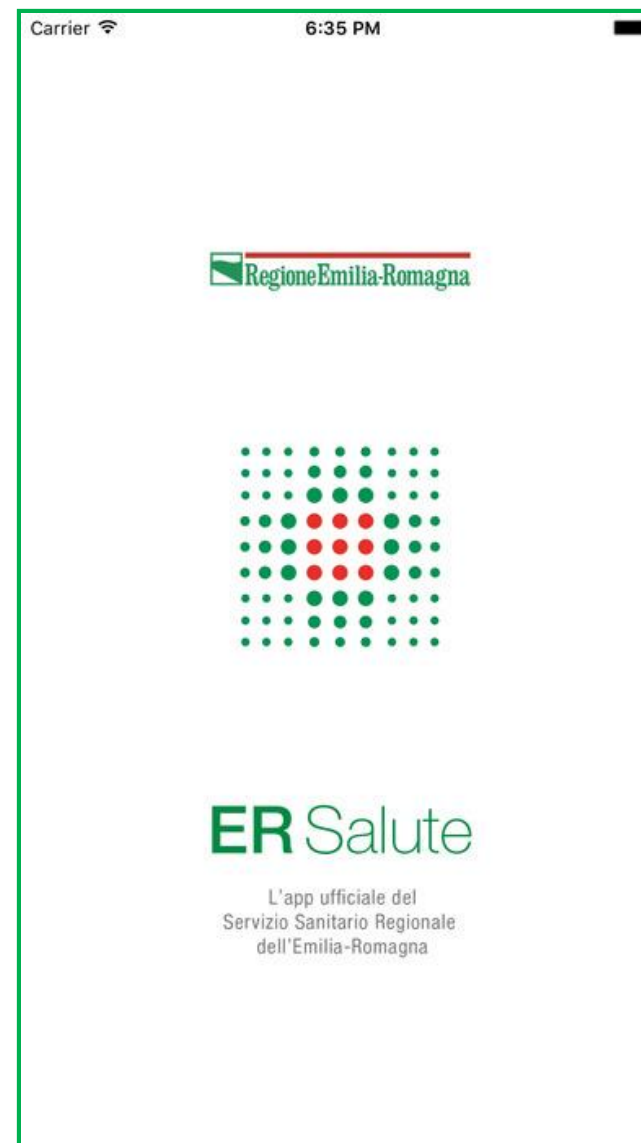
Campagna informativa “Insieme per una sanità più veloce”



- leaflet, locandine e totem nei poliambulatori e negli ospedali
- www.prestoebene-er.it
- APP ER Salute
- banner sui principali siti d'informazione
- Facebook

App «ER Salute»

- verifica disponibilità
- prenotazione e disdetta
- pagamento online





Portale pubblico www.Tdaer.it



La Regione Emilia-Romagna ha predisposto un sistema di rilevazione dei tempi di attesa che monitora settimanalmente 42 visite ed esami diagnostici.

Il sistema consente di registrare tutti gli appuntamenti forniti ai pazienti al momento della prenotazione: i dati riportati per ciascuna azienda sanitaria si riferiscono alle prime visite e agli esami strumentali.

Per ciascuna azienda sanitaria e per ciascuna prestazione monitorata viene indicata la percentuale di prenotazioni effettuate con tempo di attesa inferiore agli standard regionali - 30 gg. per le visite e 60gg. per la diagnostica. Il colore verde indica che le prenotazioni entro lo standard sono uguali o maggiori al 90% del totale delle prenotazioni; il colore giallo indica che le prenotazioni entro lo standard sono comprese tra 60-89%; il colore rosso indica che le prenotazioni entro lo standard sono minori del 60% sul totale delle prenotazioni della settimana monitorata.



Monitoraggio tempi di attesa

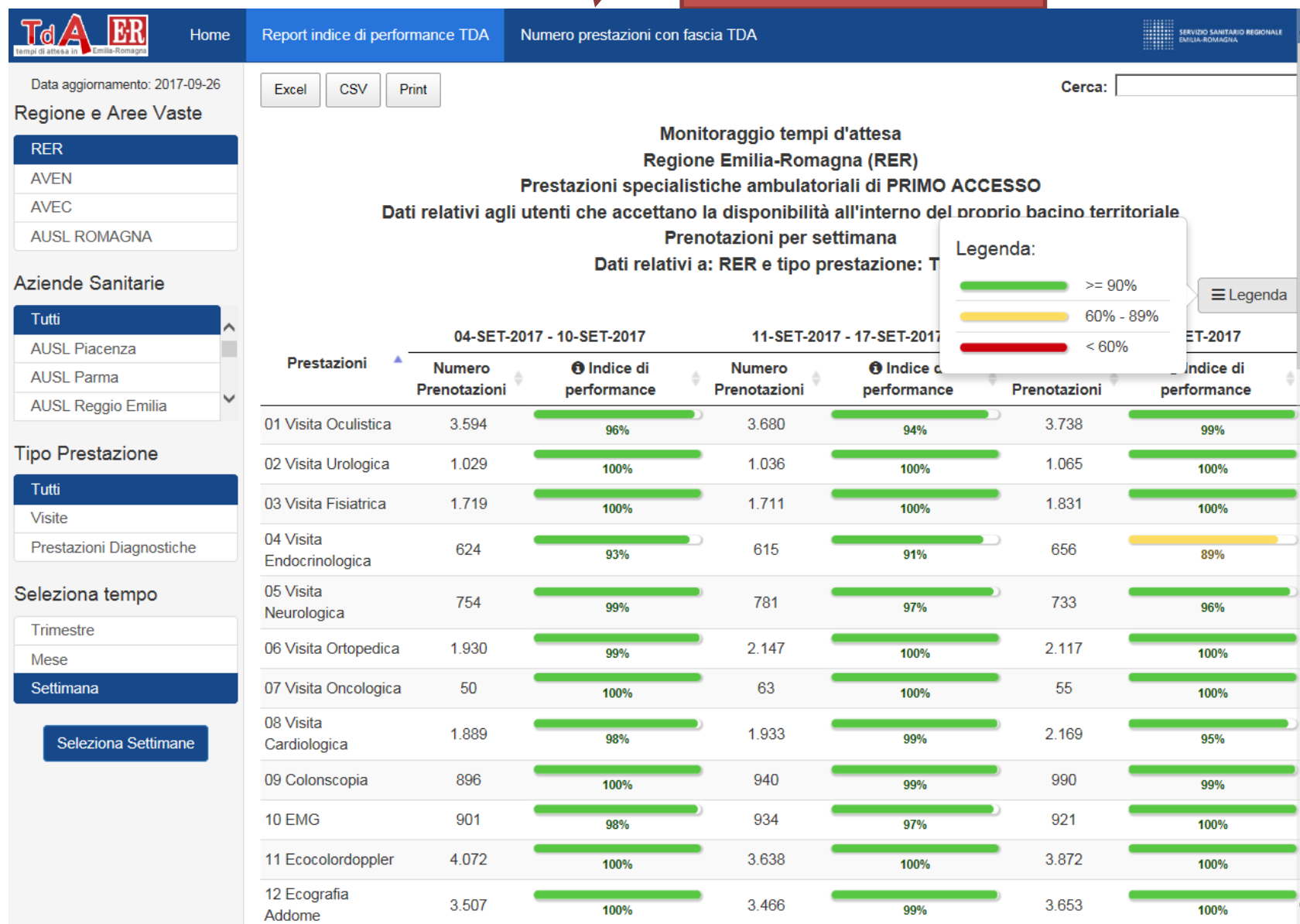
[Confronto 2015/2016/2017](#)

**INSIEME
PER UNA SANITÀ
PIÙ VELOCE**

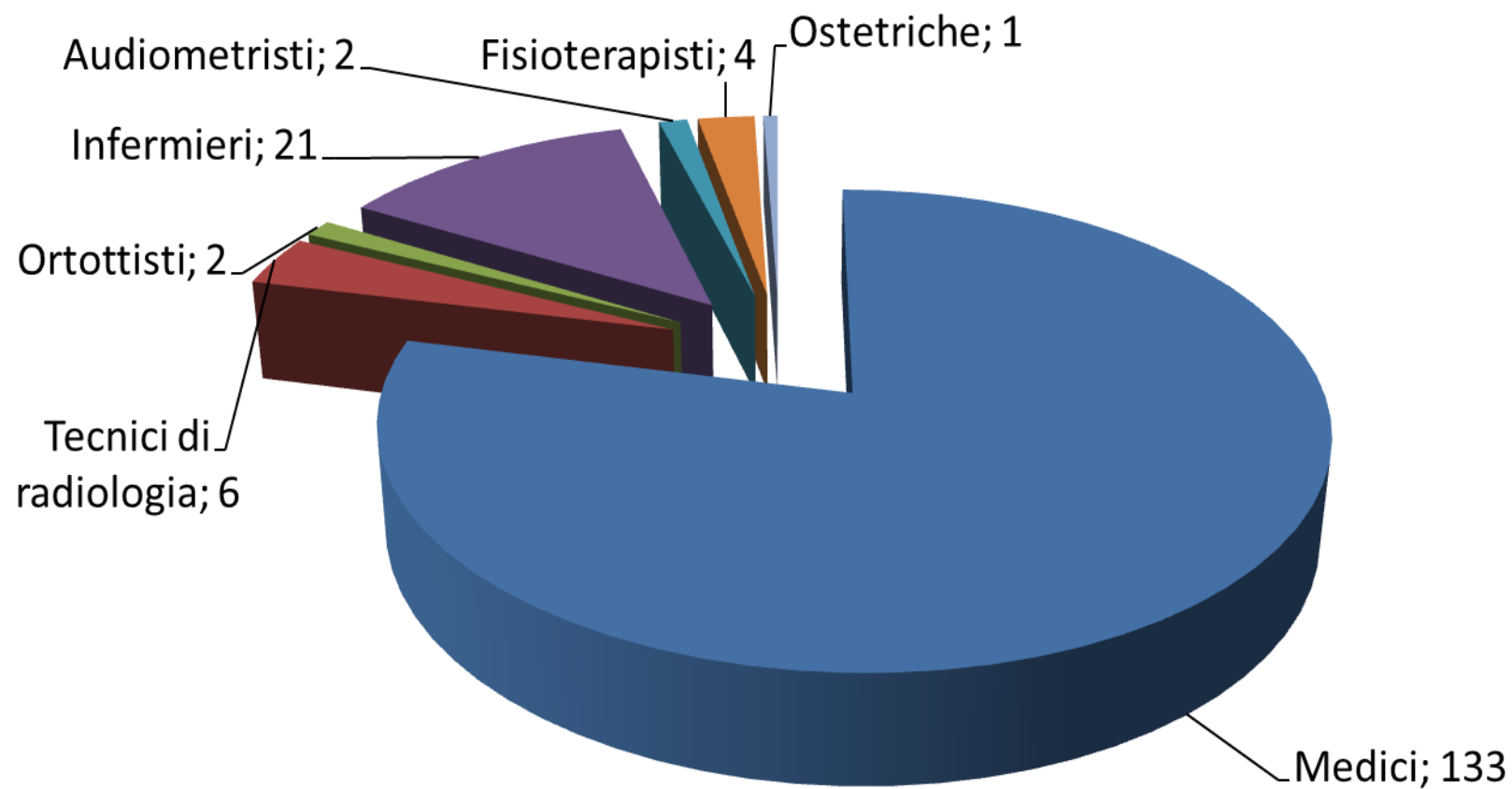




Rilevazione settimanale



169 professionisti reclutati





Risultati



Regione Emilia-Romagna - visite specialistiche

	Gennaio 2015	Luglio 2015	Dicembre 2015	Gennaio 2016	Gennaio 2018 (15-20)
01 Visita Oculistica	67%	93%	93%	98%	99%
02 Visita Urologica	75%	96%	93%	99%	99%
03 Visita Fisiatrice	77%	95%	97%	99%	100%
04 Visita Endocrinologica	44%	72%	95%	97%	96%
05 Visita Neurologica	74%	97%	96%	99%	96%
06 Visita Ortopedica	64%	87%	94%	94%	100%
07 Visita Oncologica	99%	99%	100%	100%	100%
08 Visita Cardiologica	79%	93%	95%	97%	99%
22 Visita Ginecologica	46%	77%	90%	97%	99%
23 Visita Dermatologica	77%	97%	96%	99%	98%
24 Visita Otorinolaringoiatrice	88%	94%	96%	99%	99%
25 Visita Chirurgia Vascolare	77%	71%	100%	100%	90%
40 Visita Gastroenterologica	58%	84%	96%	98%	91%
41 Visita Pneumologica	46%	72%	93%	95%	90%
47 Visita Diabetologica	67%	86%	97%	100%	99%
48 Visita ostetrica	90%	76%	97%	99%	100%
50 Visita Senologica	88%	100%	100%	100%	100%



Regione Emilia-Romagna - prestazioni diagnostiche

	Gennaio 2015	Luglio 2015	Dicembre 2015	Gennaio 2016	Gennaio 2018 (15-20)
09 Colonscopia	89%	97%	98%	98%	99%
10 EMG	63%	78%	98%	99%	99%
11 Ecocolordoppler	85%	76%	99%	98%	100%
12 Ecografia Addome	87%	96%	98%	98%	99%
13 Gastrosopia	77%	88%	100%	95%	100%
14 TAC del Capo	91%	88%	97%	100%	98%
15 TAC Addome	88%	81%	93%	97%	99%
16 RMN Cerebrale	71%	97%	99%	100%	94%
17 RMN Addome	80%	82%	99%	97%	98%
18 RMN della Colonna	86%	95%	99%	100%	98%
26 TAC Rachide e Speco Vertebrale	88%	98%	99%	98%	100%
27 TAC Bacino	93%	100%	100%	100%	100%
28 TAC Torace	88%	77%	92%	97%	99%
29 Ecografia Mammella	69%	81%	99%	98%	100%
34 Ecocolordoppler Cardiaca	77%	93%	97%	97%	99%
35 Elettrocardiogramma	86%	97%	98%	99%	100%
36 Elettrocardiogramma Holter	63%	77%	92%	97%	100%
37 Audiometria	86%	92%	98%	97%	99%
38 Spirometria	79%	80%	95%	99%	98%
39 Fondo Oculare	80%	89%	96%	97%	100%
42 Mammografia	87%	93%	99%	96%	100%
43 Ecografia capo e collo	73%	84%	94%	96%	100%
44 Ecografia ostetrica e ginecologica	81%	75%	95%	97%	100%
45 ECG da sforzo	87%	85%	99%	98%	100%
46 RM muscoloscheletrica	95%	94%	96%	100%	99%



Risultati primo anno di applicazione LR malus

- **10 ml** appuntamenti
- **1%** di mancate presentazioni (nel 2015: 7% medio, in alcuni settori 18%)
- **12%** disdette/cambi appuntamento
- Appuntamenti con sanzione (mancate e tardive disdette):
sanzioni da accertamento in un anno: *6 milioni € e 3 milioni €
spese di notifica ed invio atti*

Tempi di attesa per i ricoveri chirurgici in Emilia-Romagna

DGR 272 DEL 13/03/2017

Gli obiettivi

DGR 272 marzo 2017

RIDUZIONE DELLE LISTE DI ATTESA PER I RICOVERI CHIRURGICI
PROGRAMMATI NELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Equità e trasparenza
nella gestione delle
liste di attesa

Tempestività nella
presa in carico



... si sottolinea la necessità di raggiungere l'obiettivo di una piena trasparenza ed equità nella gestione dell'accesso e un controllo più stringente sul rispetto dei tempi di attesa per le prestazioni oggetto di monitoraggio.

Target

- o ***Per i tumori selezionati***: 90% entro 30gg (Interventi chirurgici tumore Mammella, tumore prostata, tumore colon retto, tumori dell'utero, tumore del polmone)
- o ***Per le protesi d'anca***: 90% dei casi entro 180gg
- o ***Per tutte le altre prestazioni oggetto di monitoraggio***: 90% entro la classe di priorità segnalata (by pass aortocoronarico, angioplastica coronarica (PTCA), endoarteriectomia carotidea, coronarografia, tonsillectomia, biopsia percutanea del fegato, emorroidectomia, riparazione ernia inguinale)

Strumenti

Linee di indirizzo

Nuovo nomenclatore degli interventi

Nuovo flusso informativo

Nuova Reportistica

Linee di indirizzo per la gestione delle liste di prenotazione dei ricoveri chirurgici programmati nelle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna

1. PREMESSA	2
2. PROCEDURA DI GESTIONE DELL'ACCESSO AI RICOVERI PROGRAMMATI	3
2.1 Proposta di Ricovero	3
2.2 La presa in carico (FASE DI PRE-LISTA)	4
2.3 Inserimento in lista (FASE DI LISTA DI ATTESA)	4
2.4 La fase pre-operatoria (PRE-RICOVERO)	4
2.5 Ordine di accesso	5
Criteri clinici di priorità	5
Ordine di iscrizione in lista e cronologia di chiamata	7
Risorse disponibili	7
3. PROCEDURA PER LA MANUTENZIONE DELLA LISTA D'ATTESA	8
3.1 Chiamata dei pazienti	8
3.2 Pulizia della lista	8
3.3 Sospensione	8
3.4 Uscita dalla lista di attesa	9
Rinvio	9
Cancellazione	9
4. SINERGIE DI RETE PER LA GARANZIA DEI TEMPI DI ATTESA	10
5. GESTIONE INFORMATIZZATA DEL REGISTRO	11
6. PROCEDURE PER LA TENUTA E CONSERVAZIONE DEL REGISTRO	11
7. DIRITTO DI ACCESSO E COMUNICAZIONE AL PAZIENTE	12
8. RESPONSABILITÀ: QUADRO DI RIFERIMENTO	13
8.1 Responsabilità del Direttore Sanitario	13
8.2 Responsabilità del RUA (referente unico per l'accesso)	13
8.3 Responsabilità dei Direttori/Responsabili di Strutture	14

1

Tempi di attesa PRP 272/2017

InsIDER - Indicatori Sanità e Dashboard Emilia Romagna / Tempi di attesa PRP 272/2017

Link ReportER

- > **Tempi di attesa rendicontazione**
[ReportER](#) Anno: 2017
- > **Tempi di attesa riepilogo**
[ReportER](#) Anno: 2017
- > **Andamento serie storica**
[ReportER](#) Anno: 2017
- > **Sintesi regionale**
[ReportER](#) Anno: 2017
- > **Rinvii**
[ReportER](#) Anno: 2017
- > **Ricoveri programmati per presidio e % classe di priorità**
[ReportER](#) Anno: 2017
- > **Ricoveri programmati per disciplina e attesa media**
[ReportER](#) Anno: 2017

S.I.G.L.A. 2.0

Sistema Informativo Gestione Liste di Attesa

SIGLA 2.0

APPLICATIVI
DELLE
AZIENDE
SANITARIE

S.I.G.L.A. 2.0

Sistema Informativo Gestione Liste di Attesa

Avvio del nuovo flusso informativo Regionale mediante:

- Nuovo nomenclatore con identificazione intervento chirurgico
- Nuovo tracciato record

SISEPS

Sistema Informativo Politiche per la Salute e Politiche Sociali

Salute | SISEPS > Liste di Attesa Ricoveri

Nomenclatore SIGLA

Nomenclatore SIGLA (zip, 1.2 MB)

Pubblicato il 13/10/2017 —

Mi piace 0

Share

Tweet

STAMPA

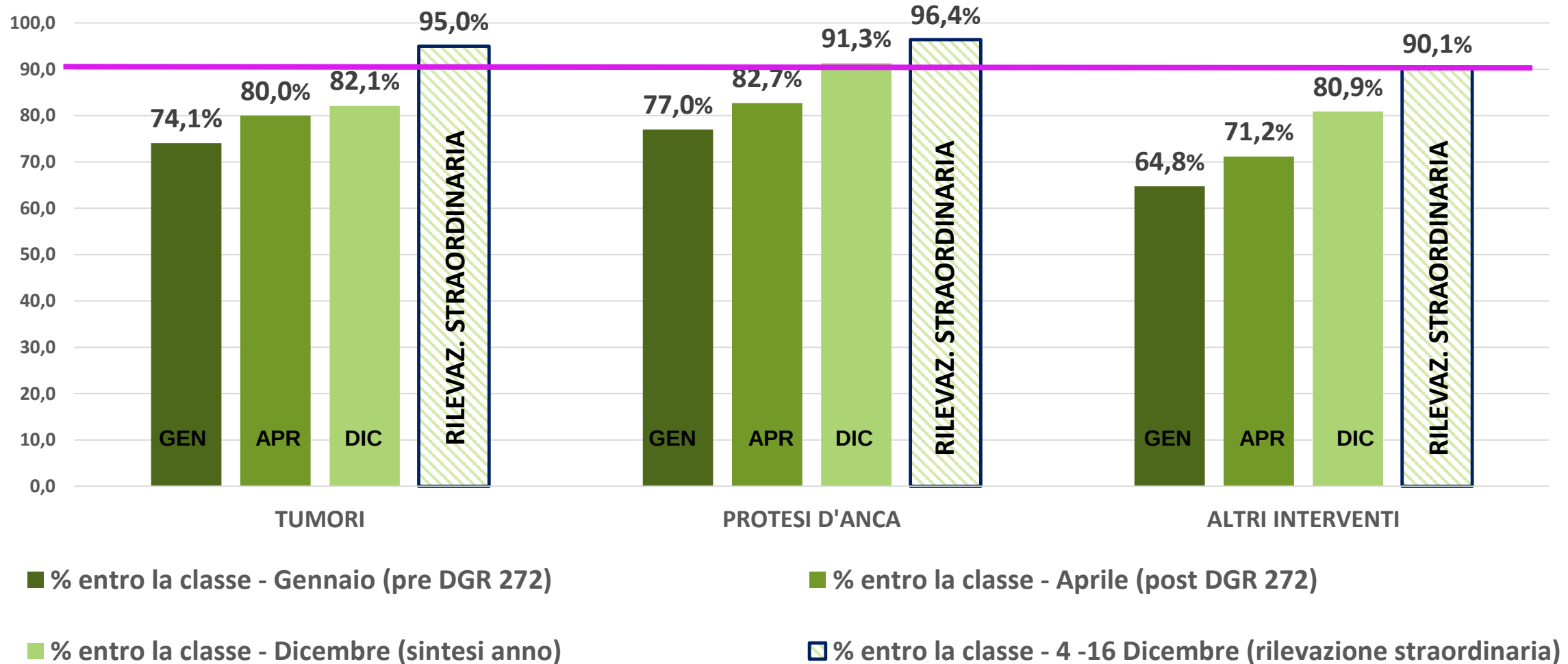
- Gruppi Tecnici Liste di Attesa
- Questionario
- Documentazione
- Nomenclatore SIGLA
- Analisi statistica
- F.A.Q.

Reportistica prospettica in tempo reale

In prospettiva pubblicazione del periodo presunto di intervento sul FSE

Risultati

Oltre al monitoraggio retrospettivo effettuato mediante flusso SDO è stata realizzata una rilevazione ad hoc per due settimane a fine 2017 (4-16 dicembre) mediante un invio in tempo reale dalle aziende dei casi trattati.



Considerazioni

Il trend è molto positivo benché il target a 9 mesi dalla pubblicazione della DGR non sia ancora pienamente raggiunto.

La rilevazione straordinaria di dicembre ha consentito di mettere in evidenza che una maggiore attenzione nella fase di chiamata può migliorare significativamente le performances. Il risultato complessivo del mese di dicembre mostra tuttavia che sono necessari interventi sistematici di carattere organizzativo ed in alcuni casi di potenziamento dell'attività per sostenere i risultati nel tempo.

La possibilità, dal 2018 mediante il nuovo flusso SIGLA, di effettuare monitoraggi in tempo reale ed in modo prospettico consentirà sia alle aziende che alla regione un governo più puntuale delle liste.