

REGIONE SANITARIA REGIONALE
SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

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**

REGIONE SANITARIA REGIONALE
SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

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 >= 90% per le prestazioni di primo accesso e urgenze differibili

REGIONE SANITARIA REGIONALE
SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

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).

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

REGIONE SANITARIA REGIONALE
SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

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

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

REGIONE SANITARIA REGIONALE
SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

Miglioramento della capacità produttiva

Utilizzo pieno delle potenzialità produttive, con pianificazione dell'utilizzo delle strutture, revisione dei piani di attività delle équipe 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 disdettagli 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

REGIONE SANITARIA REGIONALE
SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

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

1 Direttore sanitario per ciascuna Area Vasta

Rappresentanza Aziende sanitarie

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



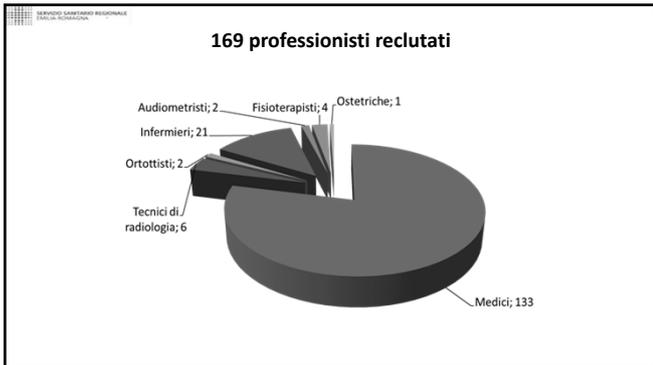
Portale pubblico www.Tdaer.it



Rilevazione settimanale



Servizio	04-SET-2017 - 10-SET-2017		11-SET-2017 - 17-SET-2017	
	Numero Prestazioni	Obiettivo di performance	Numero Prestazioni	Obiettivo di performance
Top Prestazione				
01 Vista Ortopedica	3.034	94%	3.050	94%
02 Vista Oncologica	1.020	94%	1.036	94%
03 Vista Fisiologica	1.719	94%	1.711	94%
Top				
04 Vista Endocrinologica	624	94%	615	94%
Selezione tempo				
05 Vista Neurologica	754	94%	751	94%
06 Vista Oncologica	1.930	94%	2.147	94%
Bottom				
07 Vista Oncologica	50	94%	63	94%
08 Vista Cardiologica	1.589	94%	1.503	94%
09 Coloproctologia	896	94%	940	94%
10 DMO	901	94%	924	94%
11 Gastroenterologia	4.072	94%	3.938	94%
12 Ematologia	3.007	94%	3.190	94%



Risultati

Regione Emilia-Romagna - visite specialistiche

	Gennaio 2015	Luglio 2015	Dicembre 2015	Gennaio 2016	Gennaio 2016 (12/2015)
01 Visita Oculistica	67%	93%	93%	96%	99%
02 Visita Urologica	79%	96%	93%	99%	99%
03 Visita Fisiatrica	77%	95%	93%	99%	100%
04 Visita Endocrinologica	66%	72%	95%	97%	96%
05 Visita Neurologica	74%	97%	96%	95%	96%
06 Visita Ortopedica	64%	87%	94%	94%	100%
07 Visita Oncologica	98%	98%	100%	100%	100%
08 Visita Cardiologica	78%	93%	95%	97%	99%
11 Visita Ginecologica	80%	77%	95%	97%	99%
22 Visita Dermatologica	77%	97%	94%	99%	99%
24 Visita otorinolaringoiatrica	88%	94%	94%	99%	99%
25 Visita Chirurgia Vascolare	77%	71%	100%	100%	90%
40 Visita Gastroenterologica	80%	94%	96%	96%	93%
43 Visita Pneumologica	80%	72%	92%	95%	90%
47 Visita Diabetologica	87%	86%	97%	100%	99%
48 Visita estetica	96%	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 2016 (12/2015)
09 Colonscopia	89%	97%	98%	98%	99%
10 Echo	83%	76%	98%	98%	99%
11 Ecocardiografia	89%	74%	99%	98%	100%
13 Ecografia Addome	87%	98%	98%	98%	99%
13 Ecografia	77%	89%	100%	98%	100%
14 TAC del Cranio	91%	89%	97%	100%	98%
15 TAC Addome	88%	87%	98%	97%	99%
16 RMN Cervicobacilo	71%	97%	99%	100%	94%
17 RMN Addome	80%	87%	99%	97%	98%
18 RMN della Colonna	86%	97%	99%	100%	98%
20 TAC Polmonica e Spazio Vertebrale	88%	98%	99%	98%	100%
27 TAC Rene	88%	100%	100%	100%	100%
28 TAC Torace	89%	77%	95%	97%	99%
29 Ecografia Mammella	69%	81%	99%	98%	100%
30 Ecocardiografia Cardiaca	77%	93%	97%	97%	99%
31 Ecocardiografia	88%	97%	98%	98%	100%
36 Ecocardiografia Infero	83%	77%	97%	97%	100%
37 Audiometria	84%	97%	98%	97%	99%
38 Spinecografia	79%	84%	99%	99%	98%
39 Radiografia	89%	87%	98%	97%	100%
42 Radiografia	87%	97%	99%	98%	100%
43 Ecografia capo e collo	73%	84%	94%	94%	100%
44 Ecografia sottomucosa e ginecologica	81%	79%	99%	97%	100%
45 KICG da sforzo	89%	89%	99%	98%	100%
46 RMN muscolo scheletrica	98%	98%	98%	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

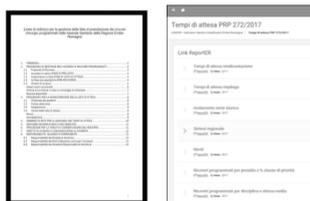
o **Per i tumori selezionati:** 90% entro 30gg (interventi chirurgici tumore Mammella, tumore prostata, tumore colon retto, tumori dell'utero, tumore del polmone)

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



S.I.G.L.A. 2.0

Sistema Informativo Gestione Lista di Attesa

SIGLA 2.0

APPLICATIVI
 DELLE
 AZIENDE
 SANITARIE

Avvio del nuovo flusso informativo Regionale mediante:

- Nuovo nomenclatore con identificazione intervento chirurgico
- Nuovo tracciato record



S.I.G.L.A. 2.0

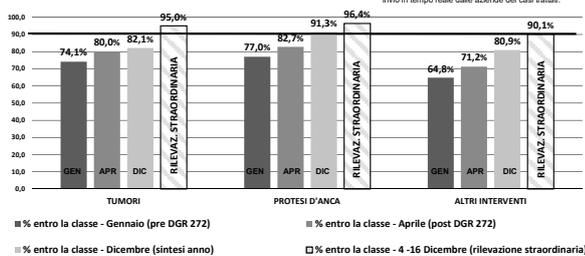
Sistema Informativo Gestione Lista di Attesa

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 trivio in tempo reale delle aziende dei casi trattati.



FONTE: SISEPS + RILEVAZIONE STRAORDINARIA

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.