

GESTIONE E RILEVAZIONE DEI TEMPI DI ATTESA DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

DEFINIZIONE

Viene definito “tempo di attesa” quel periodo che intercorre tra la richiesta di prestazioni ambulatoriali (visite specialistiche, esami strumentali) e la loro effettuazione.

COME SI RILEVA

La rilevazione del tempo di attesa può essere effettuata fondamentalmente in due modalità:

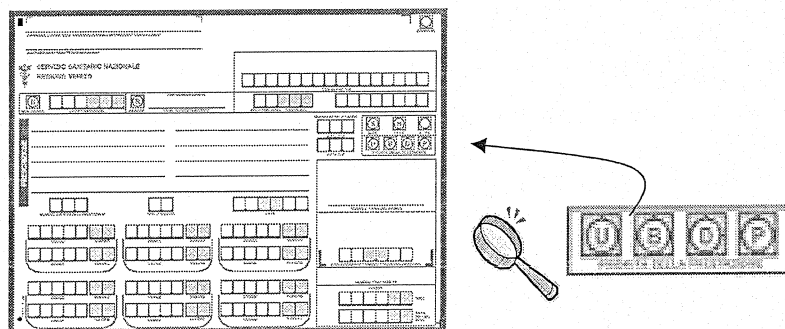
- “*ex ante*” (a priori): consiste nella rilevazione (prospettica) in un determinato periodo indice, del tempo di attesa calcolato come differenza tra la data della richiesta della prestazione rivolta all'erogatore e la data di erogazione prospettata (rappresenta, in sostanza, il tempo d'attesa così come viene percepito dall'utente);
- “*ex post*” (a posteriori): consiste nella rilevazione (retrospettiva) del tempo di attesa calcolato come differenza tra la data della richiesta rivolta dal cittadino all'erogatore e quella della prima disponibilità della prestazione.

CLASSI DI PRIORITÀ

L'Azienda Ulss 5 ha dato applicazione al programma regionale dettato dalle Deliberazioni della Giunta Regionale del Veneto n. 3535/2004 e n. 600/2007, adottando più strategie, tutte finalizzate alla migliore gestione delle liste di attesa, sia in termini di miglioramento della qualità di erogazione sia della riduzione dei tempi.

Le strategie adottate prevedono che l'accesso alle prestazioni ambulatoriali avvenga attraverso liste di attesa organizzate per classi di priorità, sulla base delle necessità cliniche del paziente individuate dal medico curante.

E' indispensabile che il medico prescrittore indichi nell'impegnativa la classe di priorità, per poter accedere alle liste di attesa e ricevere la prestazione in un **tempo giusto** per le necessità cliniche del paziente.



Di seguito riportiamo lo schema delle classi di priorità con i relativi standard regionali.

Classe di priorità	Definizione	Classe regionale	Tempo
U	Urgenza		Entro 24 ore , senza prenotazione, si esegue al pronto soccorso
B	Visita breve	A	Entro 10 giorni dalla prenotazione
D	Prestazione sollecita	B	Entro 30 giorni per le visite Entro 60 giorni per gli esami
P	Prestazione programmata	C	Entro 180 giorni per la prima visita

1. Lettera U (Urgenza): la prestazione viene erogata tramite **accesso diretto al Pronto Soccorso (non è richiesta la prenotazione)**. In questo caso il medico di medicina generale indicherà nell'impegnativa il sospetto diagnostico che motiva l'invio del paziente al Pronto Soccorso. E' importante evidenziare che **competete al medico di Pronto Soccorso decidere sull'effettiva urgenza** delle prestazioni erogate, da cui conseguirà l'applicazione o meno del ticket, così come la decisione circa gli approfondimenti diagnostici ritenuti necessari per verificare, risolvere o escludere situazioni di emergenza medica.
2. Lettera B (Visita breve): è richiesta la prenotazione telefonando al Call Center o recandosi ad uno dei punti CUP; il giorno di erogazione della prestazione viene concordato **entro 10 giorni** dalla data di prenotazione. Non è prevista questa classe di priorità per gli esami strumentali, ad eccezione degli esami di radiologia, di endoscopia e dell'ecodoppler dei tronchi sovra-aortici e degli arti.
3. Lettera D (Prestazione sollecita): è richiesta la prenotazione telefonando al Call Center o recandosi ad uno dei punti CUP; il giorno di erogazione della **visita** viene concordato entro **30 giorni**, mentre per l'**esame** strumentale entro **60 giorni** dalla data di prenotazione.
4. Lettera P (Prestazione programmata): è richiesta la prenotazione telefonando al Call Center o recandosi ad uno dei punti CUP; la prenotazione della **prima visita** avviene entro **180 giorni** dalla data di prenotazione.

PAZIENTI NON RESIDENTI NEI COMUNI AFFERENTI ALL'ULSS 5

La Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 600/2007 prevede che le aziende sanitarie debbano garantire i tempi di attesa esclusivamente per i propri residenti, pertanto ai pazienti non iscritti all'anagrafe sanitaria aziendale viene proposta la prima disponibilità riferita alla classe di priorità "P", indipendentemente da quanto indicato nell'impegnativa.

SOSPETTO DIAGNOSTICO

La Regione del Veneto con nota del 26 settembre 2011, prot. n. 443288, ribadisce l'obbligatorietà e l'importanza dell'indicazione in ricetta del sintomo o del sospetto diagnostico. La mancata indicazione di questo aspetto comporta la prenotazione in classe di priorità "P", a prescindere dall'indicazione medica.

SCELTA DEL LUOGO DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE

Nel rispetto del principio di libera scelta, qualora l'utente lo chieda, la prestazione può essere prenotata anche in un punto di erogazione diverso da quello in cui è disponibile il primo posto

libero; in tal caso l'utente **non** potrà esigere il rispetto del tempo di attesa previsto per la classe di priorità indicata nella ricetta.

RILEVAZIONE DEI TEMPI DI ATTESA

Nel sito internet www.ulss5.it sono pubblicate i prospetti per la rilevazione dei tempi di attesa dei primi accessi (sono esclusi i controlli) relativi a visite specialistiche ed esami strumentali "traccianti", cioè quelle prestazioni rilevanti per la Regione del Veneto, individuate nell'allegato A della DGR n. 863 del 21/06/2011.

Tale rilevazione, prodotta dalla Regione a posteriori rispetto alla data di erogazione delle prestazioni (*ex post*), viene pubblicata con cadenza trimestrale.

I prospetti per la rilevazione dei tempi di attesa sono così strutturati:

- specificazione dei report per sede di erogazione (presidi ospedalieri, punti salute, strutture convenzionate), mese e branca specialistica;
- suddivisione delle prestazioni per classe di priorità;
- esclusione delle prestazioni ad accesso diretto, le urgenze e i controlli successivi al primo accesso;
- rilevazione *ex post* dei tempi di attesa delle prestazioni traccianti, erogate a residenti, conteggiando la differenza tra il giorno in cui l'utente ha contattato l'Ulss 5 (la prenotazione) e la data in cui viene offerta la prima disponibilità rispetto a tutti i punti di erogazione presenti nel territorio di riferimento aziendale;
- indicazione delle prestazioni per le quali l'utente abbia accettato la prima data disponibile proposta dall'Azienda.

ESAMI DI LABORATORIO

I prospetti per la rilevazione dei tempi di attesa **non** riportano l'indicazione delle "prestazioni di laboratorio analisi". Per ottenere tali prestazioni, infatti, non è richiesta la prenotazione ma è sufficiente presentarsi in uno dei punti prelievo dislocati nel territorio di pertinenza dell'Ulss 5.

ESAMI DIAGNOSTICI EFFETTUATI NELL'AMBITO DI CAMPAGNE DI PREVENZIONE (SCREENING)

I prospetti non comprendono, altresì, le prestazioni erogate dall'Ulss 5 nell'ambito delle campagne gratuite di prevenzione. Le campagne di screening in atto presso questa Azienda riguardano la prevenzione dei tumori alla mammella, al collo dell'utero e al colon retto. Alle campagne accedono i cittadini considerati "a rischio", su lettera d'invito dell'Azienda Ulss 5.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- **DGR n. 863 del 21/06/2011** "Recepimento dell'Intesa tra Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano sul Piano Nazionale di governo delle liste di attesa per il triennio 2010-2012, di cui all'art. 1, comma 280 della L. 23/12/2005 n. 266. Adozione del Piano Attuativo Regionale: integrazione alla DGR n. 600 del 13/03/2007".
- **DGR n. 600 del 13/03/2007** "Piano Nazionale di contenimento dei tempi di attesa per il triennio 2006-2008 di cui all'art. 1, comma 280 della L. 23/12/2005, n. 266. Piano Attuativo Regionale: integrazione DGR n. 3535 del 12/11/2004 e n. 2066 del 27/06/2006".
- **DGR n. 2066 del 27/06/2006** "Primo provvedimento preliminare di recepimento dell'Intesa tra il Governo e Regioni sul Piano Nazionale di contenimento dei tempi di attesa per il triennio

2006-2008, di cui all'art. 1, comma 280 della L. 23/12/2005, n. 266. Aggiornamento ed integrazione DGR n. 3535 del 12/11/2004".

- **DGR n. 3535 del 12/11/2004** "DPCM 29/11/2001 – Accordo Stato Regioni 11/07/2002 programma di riorganizzazione nell'erogazione delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale finalizzato ad assicurare il rispetto della tempestività nell'erogazione delle prestazioni in argomento".