



**AZIENDA SANITARIA LOCALE
DELLA PROVINCIA DI LODI**
Lodi, piazza Ospedale 10
tel. 0371/587

***PIANO AZIENDALE
ATTUATIVO PER IL GOVERNO
DEI TEMPI DI ATTESA
dell'ASL della PROVINCIA di LODI
piano 2010***

Premessa

Il Servizio Sanitario Nazionale assicura i Livelli Essenziali di Assistenza nel rispetto "dei principi della dignità della persona umana, del bisogno di salute, dell'equità nell'accesso all'assistenza, della qualità delle cure e della loro appropriatezza riguardo alle specifiche esigenze, nonché dell'economicità nell'impiego delle risorse" (D.Lgs. 502/92 e successive modifiche ed integrazioni).

In ogni caso, l'erogazione delle prestazioni entro tempi appropriati alle necessità di cura degli assistiti rappresenta una componente strutturale dei livelli essenziali di assistenza (DPCM 16 aprile 2002, "Linee guida sui criteri di priorità per l'accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche e sui tempi massimi di attesa").

A livello regionale, la DGR VIII/2828 del 27/6/2006 ha introdotto significative novità, tra cui la valutazione complessiva delle modalità di erogazione delle prestazioni sulla base della conformazione e delle esigenze del territorio e non più della singola struttura, nonché la definizione di tempistiche particolari per aree tipiche della cronicità quali quelle oncologica e cardiovascolare e riguardanti periodi della vita degni di particolare attenzione sanitaria quali quello materno infantile e geriatrico.

L'analisi della letteratura e l'esperienza acquisita evidenziano che le liste di attesa sono un problema complesso e difficile da risolvere con interventi a breve termine.

L'aumento dell'offerta tout court infatti solo nel brevissimo periodo risolve il problema del tempo di attesa.

L'intervento sulla riduzione dei tempi di attesa, per poter avere una qualche efficacia, deve necessariamente contemplare due aspetti: il primo è quello della verifica dell'appropriatezza, ed in questo senso il piano annuale sui tempi di attesa deve essere considerato uno strumento da affiancarsi al piano annuale dei controlli.

Il secondo è la possibilità di incidere intervenendo sulla modalità organizzative di erogazione.

E' per questo motivo che l'obiettivo del tempo di attesa diventa elemento qualificante del contratto con gli erogatori.

I tempi di attesa possono infatti configurare un problema etico per il sistema, in quanto se il cittadino non trova altri canali per la risposta al proprio bisogno, i tempi troppo lunghi di erogazione di una prestazione possono influire sull'evoluzione della patologia e sulla possibilità di cura.

Un altro strumento utile al contenimento dei tempi di attesa è rappresentato dallo sviluppo del call center regionale. La possibilità per il cittadino di conoscere, al momento della prenotazione, tutti i tempi di attesa degli erogatori nella propria provincia è una opportunità significativa per una pronta risposta al bisogno. Non è escluso che in molti casi il tempo di attesa sia correlato ad una precisa scelta del cittadino ed in tutti questi casi è opportuno che il sistema sia dotato di strumenti per registrare questa volontà.

La conoscenza dei tempi di attesa e l'individuazione e l'adozione di misure idonee rappresenta quindi un indispensabile strumento di programmazione sanitaria nell'ambito dell'ASL.

Con la DGR VIII/10804 del 166/12/2008 ("regole 2010") all'allegato 12, la DGR VIII/10946 del 30/12/2009 e la circolare prot. n. H1.2010.0000405 dell'8/1/2010 è stato previsto che le ASL aggiornino i propri Piani Attuativi per il Governo dei Tempi di Attesa **"con l'obiettivo del raggiungimento dei tempi di attesa previsti al punto 3 dell'Allegato alla D.G.R. VIII/2828 del 27.06.2006 per almeno il 95% dei primi accessi, destinando fino a 45 milioni per il raggiungimento di tale obiettivo nel corso della negoziazione tra ASL e Soggetti Erogatori pubblici e privati accreditati a contratto"**.

Attraverso il Piano Aziendale per il contenimento dei tempi di attesa l'ASL della Provincia di Lodi intende fare propri i contenuti della delibera regionale e definire le azioni che intende adottare per raggiungere l'obiettivo di ridurre i tempi di attesa eccessivi e mantenere le situazioni di eccellenza esistenti nel territorio. Nel Piano si definiscono anche le azioni di coordinamento, monitoraggio, valutazione degli interventi e dei risultati nonché la diffusione delle informazioni presso la cittadinanza.

In particolare risulta fondamentale per il territorio provinciale il coordinamento con la Azienda Ospedaliera della Provincia di Lodi, principale erogatore, attraverso la

definizione di Piani Semestrali della A.O. in grado di far fronte all'evoluzione della domanda.

I COMPITI DELL'ASL

Monitoraggio dei tempi di attesa delle prestazioni soggette a rilevazione regionale

Per il 2010 la DGR VIII/10804 del 16/12/2008 prevede 12 rilevazioni di prevalenza dei tempi di attesa delle prestazioni di specialistica ambulatoriale e di ricovero con utilizzo del portale web attivato dalla Regione in adempimento della DGR VIII/5743 del 31/07/2007.

I compiti che l'ASL si impegna a svolgere sono:

- Monitoraggio del rispetto dei tempi rilevati attraverso il sistema informatico predisposto dalla Regione Lombardia, controllo dei dati inseriti dagli erogatori sul portale regionale prima dell'invio/validazione dati;
- elaborazione ed analisi dei dati, individuazione di aree critiche, informazione agli erogatori per attivazione di azioni correttive/ migliorative;
- monitoraggio continuo e rispetto del flusso informativo Regionale/Ministeriale dei casi di sospensione di prestazioni.

Monitoraggio dei tempi di attesa delle prestazioni previste dalla DGR VIII/2828 del 27/6/2006

I compiti che l'ASL si impegna a svolgere sono:

- Attuazione di n. 3 controlli all'anno dei tempi di attesa di tutte le prestazioni previste dalla DGR VIII/2828, direttamente presso le strutture erogatrici
- Verifica del rispetto del raggiungimento dell'obiettivo indicato dalla Regione e precisamente: ***"raggiungimento dei tempi di attesa previsti al punto 3 dell'Allegato alla D.G.R. VIII/2828 del 27.06.2006 per almeno il 95% dei primi accessi"***
- Elaborazione ed analisi dei dati, individuazione di aree critiche, informazione agli erogatori per attivazione di azioni correttive/ migliorative;

Razionalizzazione/ottimizzazione dell'offerta

- indirizzare la maggior parte delle risorse economiche in sede di contrattazione integrativa per il raggiungimento di obiettivi di mantenimento/miglioramento dei

tempi di attesa ambulatoriali e di ricovero/day-hospital ed in particolare potenziando le aree critiche individuate riguardanti le seguenti prestazioni:

ECOCOLORDOPPLERGRAFIA CARDIACA
ECO(COLOR)DOPPLER DEI TRONCHI SOVRAAORTICI
ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA DEGLI ARTI
RMN CERVELLO, TRONCO, COLONNA e MUSCOLOSCELETRICA

- prevedere nei contratti integrativi che una quota parte dei due punti percentuali delle risorse finanziate **siano erogati** al raggiungimento dell'obiettivo indicato dalla Regione Lombardia (**tempi di attesa D.G.R. VIII/2828 per almeno il 95% dei primi accessi**)
- definire, attraverso lo strumento dei contratti integrativi, l'obbligo degli erogatori ad informare l'ASL sulla attivazione/dismissione di attività specialistiche, sedi di erogazione, orari di apertura ecc. allo scopo di assicurare la funzione di programmazione ed ottimizzazione dell'offerta ai cittadini;
- monitorare l'eventuale sospensione delle attività di prenotazione

Miglioramento dell'appropriatezza e dell'accessibilità

Si intende ottenere questo risultato attraverso accordi con gli erogatori finalizzati a:

- potenziare il sistema di prenotazione assicurando la prenotabilità del maggior numero di prestazioni attraverso tale sistema (informatizzazione);
- definire con gli erogatori i criteri di priorità nella formazione di liste di attesa per alcune tipologie di ricovero;
- assicurare la massima diffusione ed utilizzo tra i MMG delle liste di priorità di attesa già definite per alcune prestazioni ambulatoriali;
- informatizzare le agende di ricovero;
- monitorare costantemente, in accordo con gli erogatori, il corretto utilizzo da parte dei medici prescrittori del **quesito diagnostico, obbligatorio dal 2009, del bollino verde nei casi previsti e delle classi di priorità d'attesa** nonché l'individuazione di **primo accesso o controllo** all'atto della prescrizione.

Informazione e comunicazione ai cittadini

Il Piano Regionale considera la comunicazione al cittadino dell'offerta esistente, dell'accessibilità ai servizi e delle innovazioni normative, come responsabilità primaria della ASL.

A tale proposito l'A.S.L. della Provincia di Lodi intende approntare le seguenti azioni:

- utilizzare il sito web aziendale per diffondere informazioni,

- utilizzare campagne informative rivolte:
 - direttamente ai cittadini attraverso la Carta dei Servizi
 - ai cittadini attraverso i MMG, PLS, farmacie del territorio, Associazioni di Cittadini
 - ai cittadini attraverso gli stessi erogatori

AZIONI PREVISTE

L'A.S.L. della Provincia di Lodi si impegna a porre in essere azioni mirate con lo scopo di raggiungere l'obiettivo di mantenimento e miglioramento dei tempi di attesa per le prestazioni individuate dalla Regione Lombardia.

Monitoraggio dei tempi di attesa:

Già da 5 anni è stato attivato, all'interno dell'U.S.C. Assistenza Specialistica del Dipartimento di Cure Primarie, una unità di monitoraggio e valutazione dei tempi registrati. Questa unità controlla i dati inviati dagli erogatori e li elabora, effettuando un'analisi comparata, secondo le indicazioni regionali.

I risultati vengono inviati ad ogni erogatore che è così informato regolarmente sull'andamento della propria attività e sulla propria posizione all'interno degli obiettivi regionali.

Anche per il 2010 verranno elaborati i dati relativi alle rilevazioni regionali, utilizzando il programma di caricamento dati fornito dalla Regione ed il portale web.

Razionalizzazione/ottimizzazione dell'offerta:

Data la particolarità dell'offerta di prestazioni sanitarie esistenti nel territorio dell'ASL è' intenzione per l'anno 2010 definire con gli erogatori, in sede di contrattazione integrativa, interventi specifici onde assicurare un'offerta omogenea delle visite specialistiche più significative e potenziando le aree critiche individuate (ECO CARDIO – ECO TSA e ARTI, RMN)

I tempi di attesa da rispettare sono quelli indicati nella DGR 2828 e riportati nell'allegata TABELLA, la percentuale di soddisfazione della domanda è quella indicata nella nota regionale prot. n. H1.2010.0000405 dell'8/1/2010:

Nell'ambito della contrattazione con gli erogatori si ravvisa l'obbligo (da parte degli stessi) di informare l'ASL preventivamente sulla possibilità di attivare / modificare / disattivare attività e/o sedi di erogazione ambulatoriale, permettendo così alla ASL stessa di svolgere la funzione di coordinamento e razionalizzazione dell'offerta di prestazioni sanitarie a favore dei cittadini lodigiani.

In sede di contrattazione integrativa si utilizzeranno le risorse che la Regione ha destinato ai progetti di miglioramento per assicurare

- un numero adeguato di prestazioni erogate per far fronte alla domanda là dove è elevata ed appropriata;
- interventi di potenziamento delle modalità di prenotazione con separazione delle agende per:
 - prima visita
 - controllo
- adeguamento degli orari di attività ambulatoriale che favoriscano l'accesso ai cittadini
- rispetto delle disposizioni regionali che regolano i casi in cui la sospensione dell'erogazione di attività è ammessa, come da linee guida

Miglioramento della appropriatezza e dell'accessibilità:

- potenziamento del sistema di prenotazione attraverso il Call Center Regionale con inserimento di tutte le visite e le prestazioni strumentali prenotabili con esclusione di quelle che richiedono una preparazione o l'utilizzo di mezzi di contrasto.
- attivazione/mantenimento in sedi periferiche di ambulatori ritenuti prioritari per fasce di cittadini (Centro Diabetologico di Sant'Angelo, ambulatorio Alzheimer);
- definizione procedure semplificate di accesso alle prestazioni ambulatoriali per i pazienti seguiti dai MMG e dagli Specialisti secondo le indicazioni dei PDT concordati per BPCO e DIABETE;
- miglioramento della appropriatezza della prescrizione attraverso l'informazione continua dei medici prescrittori sulle corrette modalità prescrittive utilizzando il bollettino mensile di informazione, il sito aziendale e lettere personalizzate per i prescrittori che non si attengono alle disposizioni regionali (prima visita/controllo, quesito diagnostico, ecc.) sulla base delle segnalazioni degli erogatori.

Informazione e comunicazione ai cittadini:

Particolarmente importante è l'informazione dei cittadini sulle regole vigenti, sui tempi di attesa massimi stabiliti e sulle azioni di controllo in atto, allo scopo di evitare ogni occasione di contenzioso con i Medici Prescrittori e con gli erogatori pubblici e privati accreditati.

In particolare risulta importante informare i cittadini sulla differenza tra prima visita- primo accesso e visita di controllo, su cui si fonda il primo livello del concetto di priorità di attesa.

- Una informazione capillare deve basarsi sul **coinvolgimento diretto dei MMG e PLS** che, in qualità di Prescrittori, dovranno assicurare un approccio consapevole e non rivendicativo dei cittadini verso gli erogatori. Tale compito potrà essere espletato sia tramite il colloquio diretto con il paziente all'atto del rilascio di ogni prescrizione, sia attraverso note informative esposte nelle sale d'attesa e prodotte dalla stessa ASL della Provincia di Lodi.
- L'informazione capillare richiede necessariamente il coinvolgimento delle **associazioni dei cittadini** che, tramite i propri organi di informazione, possono ulteriormente diffondere la conoscenza delle regole di sistema.
- L'utilizzo dei **siti web aziendali, della ASL della Provincia di Lodi e degli stessi erogatori**, rappresenta una risorsa molto importante di diffusione delle informazioni non tanto per gli utenti stessi (la maggior parte delle prestazioni ambulatoriali è erogata a cittadini anziani o comunque ad utenti che non hanno dimestichezza con questo sistema di informazione) ma per le organizzazioni che si occupano di servizi alla persona (volontariato sociale) e per gli Enti Locali che spesso si fanno carico di attività di prenotazione e trasporto di utenti anziani che devono sottoporsi ad esami o visite ambulatoriali (Servizi Sociali dei Comuni, associazioni accreditate per A.D.I., Patronati).
- Il coinvolgimento delle **Farmacie Comunali e Private** del territorio rappresenta sicuramente una importante possibilità di diffusione delle informazioni alla cittadinanza, sfruttando le 66 sedi presenti nell'ASL della Provincia di Lodi.
- L'ASL della Provincia di Lodi intende verificare il livello di informazione e di soddisfazione degli utenti attraverso un monitoraggio effettuato presso le sedi di erogazione con **questionari appositamente predisposti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico** che verranno elaborati una volta l'anno, permettendo di intervenire con correttivi sulle modalità di informazione.
- Informazione ai cittadini, attraverso **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico**, sulle più vicine sedi di erogazione per le prestazioni ambulatoriali.