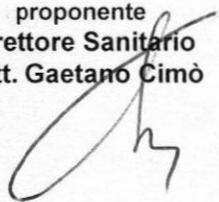




AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

Deliberazione N. 1341 del 12-10-2023

OGGETTO: Aggiornamento Programma Attuativo Aziendale per il Governo delle liste di attesa (PAA-GLA)

<p>OGGETTO: Aggiornamento Programma Attuativo Aziendale per il Governo delle liste di attesa (PAA-GLA)</p> <p>proponente Direttore Sanitario Dott. Gaetano Cimò</p> 	<p>Area Gestione Economico - Finanziaria</p> <p>Autorizzazione spesa n. del</p> <p>Conto di costo</p> <p>NULLA OSTA in quanto conforme alle norme di contabilità</p> <p>Il Responsabile dell'Area Gestione Economico - Finanziaria</p>
<p>Ai sensi del DPR n. 445/2000 e ss.mm.ii. e la Legge 241/90 e ss.mm.ii. e L.R. 7/2019, il sottoscritto attesta la regolarità della procedura seguita e la legalità del presente atto, nonché l'esistenza della documentazione citata e la sua rispondenza ai contenuti esposti.</p> <p>Il Responsabile proponente</p> <p>_____</p>	

Il Commissario Straordinario
Dott. Maurizio Montalbano

Ai sensi del D.A. n. 599 del 09 maggio 2023 prorogato con DA n. 28 del 29 giugno 2023
Con l'intervento, per il parere prescritto dall'art. 3 del D. L.vo n. 502/92, così come modificato dal D.L.vo n. 517/93
e dal D. L.vo 229/99

Del Direttore Amministrativo Dott. Arturo Caranna
Del Direttore Sanitario Dott. Gaetano Cimò

Svolge le funzioni di segretario verbalizzante
Sig.ra Grazia Scalici



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

Deliberazione n. 1371 del 12-10-2023

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

OGGETTO: Aggiornamento Programma Attuativo Aziendale per il Governo delle liste di attesa (PAA-GLA)

- VISTA** L'intesa n.1079 del 21/02/2019 sancita tra il Governo dello Stato, le Regioni e le Province Autonome sul Piano Nazionale di Governo delle Liste d'Attesa (PNGLA) per il triennio 2019-2021
- VISTO** Il D.A. 631/2019 dell'Assessorato della Salute Regione Sicilia "Approvazione del Piano di Governo delle Liste d'Attesa (PRGLA) 2019-2021
- VISTO** Il D.Lgs 104/2020 convertito dalla Legge n.126 del 13 ottobre 2020 "Disposizioni urgenti in materia di liste d'attesa"
- VISTO** La Circolare Ministeriale 30 maggio 2023 che impartisce disposizioni alla regione per l'aggiornamento del Piano di abbattimento delle liste d'attesa aggiornate al 31-12-2022
- VISTA** Il Piano Nazionale per il Governo delle Liste d'Attesa PNGLA adottato con Decreto Assessoriale 1103 del 22-11-2020 (e ss.mm.ii D.A. n.212 del 17 marzo 2021, D.A. n.334 del 27/04/2022 ed il D.A. n.657 del 27-07-2022) per il recupero delle liste d'attesa.
- VISTO** Il Piano Aziendale per il Governo delle Liste d'Attesa – Delibera AOUP n.650/2019
- VISTA** Vista la Deliberazione n°615 del 12 -06-2019 di nomina della Dott.ssa Simona Trapani come referente aziendale per il Governo delle Liste d'Attesa



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

- VISTA** La Delibera Aziendale dell'AOUP n° 1151 del 28-08-2023 con la quale vengono nominati Referenti Aziendali per il Governo delle Liste d'Attesa, oltre alla Dott.ssa Simona Ilaria Trapani già precedentemente nominata con delibera 615 del 12-06-20219, il Dott. Nicolò Napoli, il Dott. Pietro Rigano ed il Dott. Giuseppe Virga
- VALUTATA** La proposta di aggiornamento del Programma Attuativo Aziendale per il Governo delle Liste d'Attesa prodotta dai Referenti Aziendali per il Governo delle Liste d'Attesa, sottoscritta e trasmessa con nota 61166 del 6-10-2023
- DATO ATTO** che il Dirigente proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza, è totalmente legittimo ed utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art.3 del D.L. 23 ottobre 1996 n.543 come modificato dalla L. 20dicembre 1996 n.639, e che lo stesso è stato predisposto nel rispetto della L.6 novembre 2012 n°190 –"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione " –nonché nell'osservanza dei contenuti del piano aziendale della prevenzione della corruzione attualmente vigente;

DELIBERA

Per le ragioni di fatto e motivi di diritto in premessa citati che quivi si intendono integralmente ripetuti e trascritti

- L'adozione del Programma Attuativo Aziendale per la Gestione delle liste d'attesa, aggiornato sulla base della proposta dei referenti aziendali per il Governo delle Liste d'Attesa (D.A. 1151 del 28-08-2023) che è allegato alla presente deliberazione e come tale ne fa parte integrante.
- Di trasmettere tale documento all'Assessorato alla Salute per i consequenziali adempimenti.
- Che il Piano Attuativo Aziendale sarà reso immediatamente disponibile sul portale dell'azienda e sarà nel tempo costantemente aggiornato.

Il Direttore Sanitario
Dott. Gaetano Cimò

Il Direttore Amministrativo
Dott. Arturo Caranna

Il Commissario Straordinario
Dott. Maurizio Montalbano



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

Il Segretario Verbalizzante

PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente deliberazione, per gli effetti dell'art. 53 comma 2 L.R. n. 30 del 03/11/1993, in copia conforme all'originale, è stata pubblicata in formato digitale all'albo informatico dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico a decorrere dal giorno 15-10-2023 e che nei 15 giorni successivi:

- non sono pervenute opposizioni
- sono pervenute opposizioni da _____

Il Funzionario Responsabile

Notificata al Collegio Sindacale il _____

DELIBERA NON SOGGETTA AL CONTROLLO

- Delibera non soggetta al controllo, ai sensi dell'art. 4, comma 8 della L. n. 412/1991 e divenuta:

ESECUTIVA

Decorso il termine (10 giorni dalla data di pubblicazione ai sensi dell'art. 53, comma 6, L.R. n. 30/93

- Delibera non soggetta al controllo, ai sensi dell'art. 4 comma 8, della L. n. 412/1991 e divenuta:

IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA

Ai sensi dell'art. 53, comma 7, L.R. 30/93

Il Funzionario Responsabile

ESTREMI RISCONTRO TUTORIO

- Delibera trasmessa, ai sensi della L.R. n. 5/09, all'Assessorato Regionale Salute in data _____ prot. n. _____

SI ATTESTA

Che l'Assessorato Regionale Salute, esaminata la presente deliberazione:

- Ha pronunciato l'approvazione con atto prot. n. _____ del _____ come da allegato.
- Ha pronunciato l'annullamento con atto prot. n. _____ del _____ come da allegato.
- Delibera divenuta esecutiva con decorrenza del termine previsto dall'art. 16 della L. R. n. 5/09 dal _____

Il Funzionario Responsabile



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA POLICLINICO
"Paolo Giaccone" di Palermo

PIANO ATTUATIVO AZIENDALE SULLA GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Il presente Piano Attuativo Aziendale sulla Gestione delle Liste di Attesa elaborato in linea con quanto previsto dal Piano Regionale di Gestione delle Liste di Attesa (PRGLA) rappresenta un work in progress , nelle more della definizione del Piano Attuativo Interaziendale che sinergizza e coordina le attività di governo delle liste di attesa delle diverse aziende ospedaliere e territoriali che insistono nell'area della provincia di Palermo.

L'obiettivo di questo documento di programmazione e pianificazione aziendale è delineare alcune nuove iniziative ed aggiornare le precedenti attività già messe in opera in passato per cercare di garantire una adeguata e tempestiva risposta assistenziale rispetto alle richieste di prestazioni specialistiche e di ricovero secondo le priorità cliniche indicate da parte dei medici prescrittori interni ed esterni all'Azienda.

La tempestività delle cure rappresenta, per l'importante ricaduta che ha sull'efficacia delle cure, una delle più rilevanti caratteristiche della qualità delle prestazioni sanitarie. E' perciò importante muoversi non solo per rispondere alle legittime aspettative del paziente che vive come è naturale una condizione di ansia e preoccupazione per la sua salute, ma soprattutto per dare incisività e tempestività rispetto alle attività di diagnostica al percorso di cura.

Ecco perché si ritiene fondamentale muoversi da una parte rispetto alla corretta appropriatezza delle prestazioni prescritte e dall'altra sul piano del miglioramento della comunicazione con i cittadini.

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico (AOUP) è una Azienda di riferimento nazionale e di alta specializzazione, individuata nella rete regionale dell'emergenza come DEA di II livello.

Ciò comporta una rilevante domanda per le attività assistenziali sia sul versante delle prestazioni di alto profilo specialistico sia sul versante della emergenza urgenza, e raccoglie le richieste di prestazioni di un vasto bacino d'utenza che interessa una vasta area della Sicilia Occidentale.

Considerando che nella stessa area metropolitana o provinciale di Palermo insiste anche l'Azienda di Rilevo Nazionale e Alta Specializzazione (ARNAS) Civico di Palermo, si può affermare che i cittadini residenti siano ampiamente garantiti rispetto a quasi tutte le prestazioni specialistiche assistenziali. La definizione puntuale degli ambiti territoriali e l'organizzazione ad essa collegata sarà poi meglio precisata in seno alla elaborazione del Piano Interaziendale.

1



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA POLICLINICO
"Paolo Giaccone" di Palermo

L'AOUP ha aderito alla direttiva assessoriale per l'Attuazione dell'aggiornamento del Piano Operativo regionale di recupero delle liste di attesa – Delibera n. 317 del 27/07/2023, al fine di favorire il superamento delle criticità negli ambiti territoriali di garanzia (ATG) mettendo in atto azioni volte al raggiungimento degli obiettivi del suddetto piano operativo con la costituzione della Rete Aziendale per il Recupero delle Prestazioni (Rete ARP) giusta delibera 1134 del 16.08.2023.

E' infatti fondamentale operare una differenziazione fra le prestazioni ambulatoriali, di diagnostica strumentale, ma anche di intervento sanitario in regime di ricovero, che più opportunamente dovranno preferibilmente essere erogate dall'Azienda Territoriale e le prestazioni invece che per la complessità, l'alta specializzazione tecnologica e professionale dovranno preferibilmente essere erogate dalle Aziende Ospedaliere di Alta Specializzazione.

L'attuale Piano Attuativo Aziendale come si è detto oltre a raccogliere positivamente le indicazioni operative del Piano Regionale di Gestione delle Liste di Attesa della Regione Sicilia, si propone di continuare a sviluppare le azioni di miglioramento già in passato intraprese per il governo delle liste di attesa in ragione alle criticità individuate, anche alla luce dei dati di monitoraggio che a livello regionale e nazionale sono da tempo operanti.

In estrema sintesi le linee sulle quali si ha intenzione di agire sono:

- 1) il governo dell'appropriatezza della domanda mediante una precisa attività di verifica e monitoraggio delle prescrizioni, in un continuo confronto e feedback con linee guida e PDTA accreditati.
- 2) miglioramento dell'offerta, ottimizzando da una parte le risorse professionali e tecnologiche disponibili e dall'altra aumentando le ore di apertura delle attività di ambulatorio e di diagnostica strumentale, ad es. come anche indicato dal PRGLA, nelle ore pomeridiane e nel fine settimana.
- 3) elaborazione di una procedura aziendale che disciplini il ricorso all'acquisto di prestazioni in regime libero professionale ove la struttura erogatrice non fosse in grado di garantire la prestazione in regime istituzionale, nelle more di una successiva riorganizzazione dell'offerta istituzionale
- 4) ottimizzazione del processo di informatizzazione delle agende di prenotazione sia per le prestazioni ambulatoriali sia per le prestazioni di ricovero, per un monitoraggio continuo dell'efficienza del sistema e la rapida possibilità di correggere in corso d'opera il processo
- 5) sviluppo di un facile e immediato canale di comunicazione con il cittadino, rispetto al tema delle prenotazioni delle prestazioni e della gestione dei tempi di attesa, posto in primo piano sul portale aziendale.

2



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA POLICLINICO
"Paolo Giaccone" di Palermo

- 6) rivisitazione dei PDTA aziendali alla luce della tempestività dei diversi steps di diagnosi e cura, attraverso un lavoro retrospettivo sulle cartelle cliniche e sui database assistenziali, con particolare attenzione ai percorsi oncologici.
- 7) costituzione di uno specifico profilo professionale collegato ad un preciso percorso formativo degli operatori da destinare alla attività di prenotazione delle prestazioni sanitarie.
- 8) E' stato reso operativo con disposizione n. 53625 del 23/08/2023 l'apertura a tempo indeterminato delle agende delle prestazioni ambulatoriali.

Come è evidente da quanto sopra descritto si tratta di articolare una serie di azioni che si inseriscono in un sistema molto complesso come quello che regola l'assistenza sanitaria, pieno di variabili e interessi contrastanti. Azioni che vanno sviluppate, implementate, monitorate e corrette in corso d'opera, progressivamente, cercando di garantire equità, trasparenza, correttezza, appropriatezza, efficacia ed efficienza.

La non adeguata risposta alle richieste di prestazioni assistenziali in termini di tempi di attesa, oltre ad avere delle ripercussioni sul piano della tempestività clinica, facilita inoltre due evenienze entrambe negative, la prima è la mobilità extraregionale, la seconda, molto più grave, è l'abbandono delle cure da parte dei soggetti più deboli che non possono accedere alle strutture private.

L'altra evenienza che si realizza è il ricorso alla attività libero professionale intramoenia, legittima possibilità che però va attentamente monitorata per evitare che possa essere frutto di una volontaria distorsione del sistema dell'offerta assistenziale aziendale.

Sul fenomeno della mobilità extraregionale, oltre a muoversi in direzione di un migliore attenzione sul piano degli investimenti aziendali atti ad aumentare il numero e la qualità delle prestazioni di ricovero e cura sui vari settori sui quali si registra a livello regionale il più alto ricorso a prestazioni extraregionali, quali ad es. l'attività di ortopedia protesica e oncologica, c'è da dire che insistono sicuramente due elementi che al di là delle problematiche sulle liste di attesa contribuiscono a determinarlo: in primo luogo la comunicazione con i cittadini, e anche con i professionisti, molte volte infatti le Aziende non promuovono adeguatamente la loro offerta assistenziale sia quella ordinaria sia quella di eccellenza o di alta specializzazione; in secondo luogo spesso si sceglie la mobilità sanitaria extraregionale per ragioni organizzative, di immagine, di certo più rassicurante, e di comfort e sicurezza dei setting assistenziali.



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA POLICLINICO
"Paolo Giaccone" di Palermo

Su questi versanti occorrerà da una parte rilanciare l'immagine dell'Azienda, con un migliore piano di comunicazione con il cittadino e i professionisti, una nuova, accessibile e dinamica carta dei servizi, con precisazione dei percorsi assistenziali programmati e dall'altra rivedere l'assetto organizzativo di molte attività assistenziali puntando alla concentrazione delle stesse con collegato necessario adeguamento degli standard di comfort e sicurezza. Un esempio in tal senso è il progetto della Piastra Unica di Endoscopia Digestiva che da un lato risponderà a quanto prima detto e dall'altro migliorerà la gestione delle attività anche sotto il profilo della tempestività d'azione e riduzione delle liste d'attesa.

PROGRAMMA OPERATIVO

Anche il recente Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa (PRGLA) prevede, come i precedenti, una serie di interventi sul piano dell'offerta e della domanda assistenziale, molti dei quali sono stati già in passato oggetto di specifiche iniziative aziendali.

E' indubbio infatti che si debba continuare a lavorare sul fronte della domanda rendendola quanto più appropriata e coerente con le finalità assistenziali soprattutto sul versante della indicazione dei codici di priorità. Su questo versante, anche utilizzando il modello dei Raggruppamenti di Attesa Omogenei (RAO), il confronto con gli specialisti ambulatoriali e con i medici di medicina generale che si potrà mettere in campo compiutamente in chiave interaziendale, soprattutto con l'ausilio dell'Azienda Sanitaria Provinciale, sarà fondamentale per mettere a punto un sistema di intesa, monitoraggio e verifica continua. A livello Aziendale si continuerà a sensibilizzare i medici aziendali rispetto all'appropriatezza delle prescrizioni assistenziale all'interno dei PDTA aziendali.

Sarà in ogni caso importante migliorare ulteriormente il sistema di informatizzazione delle attività di registrazione delle prescrizioni in modo tale da monitorare con maggiore puntualità e precisione la tipologia ed il volume delle prestazioni richieste realizzando un preciso feedback sulla appropriatezza con i medici specialisti erogatori delle prestazioni.

Sul piano dell'offerta è stato fondamentale rivedere l'organizzazione degli ambulatori dedicati alle prime visite e quindi alla presa in carico del paziente, resettandoli in ragione della domanda e non collegandoli più allo specifico professionista ma direttamente alla responsabilità della direzione dell'U.O. Altrettanto è stato fatto anche sul piano della diagnostica strumentale.

Sul versante degli interventi di aumento della apertura oraria degli ambulatori, delle attività di diagnostica strumentale, di diagnostica per immagini, soprattutto per quanto concerne le grandi



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA POLICLINICO
"Paolo Giaccone" di Palermo

apparecchiature di TAC e RMN, unitamente all'incremento delle sedute operatorie per gli interventi chirurgici in elezione, rimane il limite, oggi sempre più di attualità, della insufficiente dotazione risorse professionale, soprattutto di medici e infermieri.

Anche lo strumento che viene suggerito dal PRGLA di acquisto di prestazioni aggiuntive da erogare in regime libero professionale, attraverso appositi accordi con i professionisti, a parte che deve rispondere a precise modalità, opportunamente proceduralizzate, anche ai sensi dell'art.55 , comma 2 del CCNL della Dirigenza dell'8 giugno 2000, e dovrà in ogni caso essere preceduto da una attenta e scrupolosa valutazione della piena utilizzazione delle risorse già esistente, tale per cui risulti giustificato il ricorso a prestazioni aggiuntive finalizzato ad assicurare il rispetto dei tempi massimi di erogazione delle prestazioni sanitarie, ma in ogni caso potrà ritenersi una soluzione solo temporanea e straordinaria, nelle more di attività di riordino e revisione delle attività istituzionali, anche in ordine ad elementi di rispetto del carico di lavoro dei singoli professionisti collegato anche al tema della sicurezza delle cure.

Per il coordinamento e monitoraggio di quanto sopra rappresentato è stato individuato un gruppo di lavoro costituito dai referenti aziendali per il governo delle liste d'attesa, nominato con delibera aziendale n. 1151/2023

IL CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE

Uno degli interventi che viene considerato quasi strutturale rispetto al governo delle liste di attesa è quello sul Centro Unico di Prenotazione. Non si può anche in questa sede non ricordare come molte delle criticità del governo delle liste d'attesa in maniera quasi unanime e a vari livelli vengono ricondotte alla assenza di un sistema di sovracup provinciale, dimensione intermedia in funzione dell'auspicato CUP Regionale. L'Azienda ha proceduto con la centralizzazione di tutte le attività sia di prenotazione che di pagamento dell'eventuale ticket in un unico ambiente per facilitare l'accessibilità del cittadino e dare avvio alla costituzione di uno specifico profilo professionale collegato ad un preciso percorso formativo degli operatori da destinare alla attività di prenotazione delle prestazioni sanitarie, soprattutto in ordine alla registrazione dei dati di prenotazione utili al monitoraggio aziendale e a quello regionale e ministeriale. Si dovrà quindi realizzare una unità operativa multifunzionale con specifiche professionalità tali da gestire secondo piattaforma informatica la registrazione, la prenotazione, l'eventuale pagamento del ticket, il pagamento dell'ALPI, l'informazione e la comunicazione con l'utente ed i professionisti, ed infine capace di



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA POLICLINICO
"Paolo Giaccone" di Palermo

raccogliere i dati per la produzione dei flussi per la Regione ed il Ministero, secondo le previste attività di rendicontazione e monitoraggio.

Si sta anche sperimentando, sempre nell'ottica di facilitare l'accessibilità alle operazioni di prenotazione per il cittadino, una estensione delle attività di prenotazione presso la sede dei Comuni della Provincia di Palermo, prevedendo anche in questo caso una specifica formazione degli operatori e una attenta proceduralizzazione delle operazioni.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per quanto riguarda l'accesso alle prestazioni, l'Azienda, prevede la possibilità di un accesso diretto presso gli ambulatori per le prestazioni con il codice di priorità U -urgente, da effettuare entro le 72 ore dalla prescrizione, demandando al CUP solo l'attività di registrazione, mentre configura un accesso tramite CUP per i primi accessi (configurando questi la presa in carico del paziente per quel percorso di diagnosi e cura), secondo agende differenziate per quanto riguarda le prestazioni con codice B - breve, da effettuare entro 10 giorni, e con codice D- differibile, da effettuare entro 30 giorni se prestazioni ambulatoriali ed entro 60 giorni se prestazione di diagnostica strumentale. Gli accessi successivi al primo (controlli, approfondimenti etc..) sono gestiti direttamente dai professionisti che hanno già preso in carico il paziente, secondo le priorità cliniche che saranno valutate necessarie ed opportuna da parte del professionista, e sono tracciate informaticamente sul sistema aziendale di tracciabilità delle prestazioni assistenziali.

Per le prestazioni con codice di priorità P -programmabile sono anche in questo caso previste apposite agende, separate da quelle con codice B o D, e appositi disponibilità ambulatoriali e di diagnostica strumentale. - La classe di priorità P (Programmata) deve comprendere esclusivamente le prestazioni di primo accesso (prestazioni per accertamenti/verifiche cliniche programmabili che non influenzano lo stato clinico/prognosi del paziente) da garantire al massimo entro 120 giorni. Gli accessi successivi, quali i follow up e i controlli, sono gestiti separatamente dai primi accessi.

L'INFORMATIZZAZIONE DEI PROCESSI

L'informatizzazione dei processi sia assistenziali che amministrativi risulta essere un campo di continuo e necessario perfezionamento ed implementazione. Alla luce delle attenzioni che vengono previste sia dal Piano Nazionale che da quello Regionale per il Governo delle liste di attesa risulta

6



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA POLICLINICO
"Paolo Giaccone" di Palermo

ancor più necessario investire su questo versante, con una ottimizzazione del processo di informatizzazione delle agende di prenotazione sia per le prestazioni ambulatoriali sia per le prestazioni di ricovero, per un monitoraggio continuo dell'efficienza del sistema e la rapida possibilità di correggere in corso d'opera il processo.

L'informatizzazione di tutti i processi darà anche modo di vigilare con più attenzione e puntualità sulla sospensione delle prestazioni e delle prenotazioni di specialistica ambulatoriale, evidenziandone tempestivamente la presenza o meno di una appropriata giustificazione.

Sarà anche fondamentale, oltretutto per gestire in tempo reale tutte le opportunità assistenziali da prospettare all'utente, per monitorare i flussi di attività di prenotazione e di erogazione delle prestazioni, con tracciabilità anche delle prestazioni successive alla prima visita e alla presa in carico del paziente, per verificare l'attività ALPI e la sua coerenza con l'attività istituzionale, etc.

L'obiettivo sarà infatti quello di realizzare un cruscotto di monitoraggio aziendale con tracciabilità e misurazione di tutte le operazioni in cui si sviluppano i processi assistenziali, garantendo il governo del fenomeno della "prestazione non eseguita", facilitando il recupero della quota di compartecipazione alla spesa in caso di prestazioni non disdette, rendendo più accessibile e trasparente al cittadino l'informazione sul web dei tempi di attesa prospettati per le diverse prestazioni, facilitando il sistema di disdetta automatica delle prenotazioni, allertando per tempo i possibili overbooking delle agende per attivare rapide soluzioni correttive, realizzando un reporting per paziente e per medico prescrittore per gli eventuali feedback di verifica del buon uso del sistema.

COMUNICAZIONE CON L'UTENTE

Il problema della presenza di lunghe liste di attesa con tempi non sempre adeguati rispetto alle priorità evidenziate in fase prescrittiva dai medici, per quanto sia sicuramente un indicatore di disservizio organizzativo e possa compromettere l'efficacia clinica degli accertamenti e delle cure, assume una rilevanza particolare nell'opinione pubblica, poiché viene sovradimensionato dalla condizione di ansia e d'incertezza che il paziente è chiamato a vivere, in ragione dell'attesa della prestazione sanitaria, a volte per una non sempre adeguata informazione, anche da parte degli stessi sanitari.

Dr. S.

AZ

CA

7

PO



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA POLICLINICO
"Paolo Giaccone" di Palermo

La comunicazione con il cittadino, assume pertanto un aspetto non indifferente nella gestione del fenomeno delle liste di attesa. E' fondamentale infatti renderlo consapevolmente parte attiva per facilitare l'efficacia degli interventi da sviluppare ed implementare su questa materia.

Si è infatti certi che se adeguatamente informata e resa consapevole, possa esserci, da parte dell'utenza, una diffusa disponibilità a considerare positivamente il sistema di accesso alle cure strutturato per classi di priorità, in ragione della diversa gravità delle condizioni di salute,

Sempre di più la comunicazione via web appare lo strumento più immediato e utile per le sue potenzialità di facilità di accesso e consultazione. Si è ritenuto pertanto di prevedere, oltre che una modalità facile di accesso alle informazioni sui tempi di attesa generali che per singola prestazione, ciò che l'azienda in quel momento è in grado di garantire, con aggiornamento in tempo reale delle disponibilità d'agenda, lo sviluppo di uno specifico canale di informazione e comunicazione rendendolo interattivo, per poter ascoltare i dubbi, le domande, le problematiche poste dai cittadini e restituire loro delle possibili esaurienti risposte.

Nella stessa prospettiva sarà interesse dell'Azienda coinvolgere, in forme e modi conducenti, gli organismi di tutela e garanzia dei cittadini, per il necessario riassetto che tali sistemi di governo prevedono secondo un modello di miglioramento continuo anche attraverso riunioni periodiche con il Comitato Consultivo Aziendale (CCA).

In merito alla possibilità di poter accedere a informazioni sul posizionamento in lista d'attesa per le attività di ricovero, si è provveduto ad attivare un percorso aziendale che prevede la possibilità per l'utente di ricevere le informazioni richieste relative al posizionamento in lista, alla data presunta di ricovero, ed eventualmente alla procedura di prericovero che dovrà seguire, attraverso un contatto diretto con l'URP, che interfacciandosi con l'U.O. aziendale specifica raccoglie le specifiche informazioni e le restituisce al cittadino-utente. Questo nell'attesa di definire e rendere operativo un percorso diretto informatizzato, dove attraverso un codice alfanumerico, assegnato dal sistema all'utente, associato al codice fiscale, questi accede ad una sezione riservata dove trova le informazioni richieste. Questa sezione riservata sarà nel tempo arricchita di informazioni specifiche attraverso l'analisi delle domande prodotte dall'utente. Sarà prevista inoltre una informatizzazione dell'inserimento del paziente nell'agenda calendarizzata dei ricoveri con conseguente inserimento nella lista operatoria, nel caso di ricovero chirurgico, o per altre procedure diagnostiche/terapeutiche. Nello specifico la procedura informatica prevede che l'assistito potrà consultare la propria posizione nell'agenda di prenotazione accedendo alla sezione "Ricoveri" del



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA POLICLINICO
"Paolo Giaccone" di Palermo

menù principale del portale CUP: <https://cup.policlinico.pa.it>. Una volta inserito il numero di richiesta di ricovero indicato nel formato "PROGRESSIVO/ANNO" ed il proprio codice fiscale, sarà possibile consultare la propria posizione in agenda per il percorso assistenziale individuato in fase di inserimento. Qualora sia disponibile una stima attendibile, verrà anche indicato il numero di giorni di attesa stimabili per il ricovero.

Dott. Nicolò Napoli

Dott. Pietro Rigano

Dott.ssa Simona Ilaria Trapani

Dott. Giuseppe Virga