

Riduzione delle liste di attesa: un diritto dei cittadini, un dovere per le istituzioni

Carlo Favaretti, direttore generale



*Azienda Provinciale
per i Servizi Sanitari
Provincia Autonoma di Trento*

L'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento (APSS)

- **480.000 abitanti serviti**
- 7.200 dipendenti
- 800 medici di medicina generale, pediatri e altri convenzionati
- gestione diretta di 2 ospedali principali, 5 ospedali di distretto, 13 distretti sanitari e numerose strutture ambulatoriali (oltre 2300 liste di prenotazione ordinaria + le priorità cliniche)
- accordi contrattuali con alcune strutture ospedaliere e ambulatoriali private e con 50 RSA
- bilancio 2004 pari a 843 milioni di euro, in equilibrio

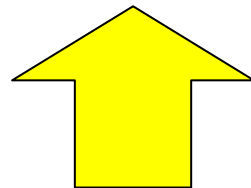


*Azienda Provinciale
per i Servizi Sanitari
Provincia Autonoma di Trento*



**il tempo di attesa per ottenere una prestazione
è uno degli aspetti del processo/LEA di
ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE:**

1. la prescrizione delle prestazioni specialistiche
2. l'esenzione dal pagamento del ticket
3. la gestione delle liste di prenotazione
4. la gestione del comfort nelle strutture di erogazione
5. l'erogazione delle prestazioni specialistiche
6. la consegna dei referti
7. la riscossione del ticket



SISTEMA DI GOVERNANCE INTEGRATA




- **acquisizione di nuove apparecchiature e ottimizzazione di quelle esistenti (piano degli investimenti, maggior utilizzo)**
- **adozione di nuovi modelli di organizzazione del lavoro (per esempio: diversa articolazione dell'orario di lavoro, telemedicina, libera professione di équipe)**
- **aumento dell'attività dei medici specialisti ambulatoriali convenzionati**
- **aumento delle prestazioni rese dalle strutture accreditate**



- **copertura >95% delle liste di prenotazione dell'APSS e degli accreditati (attività ordinaria e in libera professione)**
- **prenotazione multicanale (call center telefonico, sportelli distrettuali, singole postazioni nei reparti e dal sito internet)**
- **gestione delle richieste con priorità clinica e della concordanza**
- **pre-appuntamento per le liste con attesa >60 gg (no liste chiuse)**
- **gestione decentrata nelle unità operative dei calendari di prenotazione e dei fogli di lavoro**
- **fonte di indicatori attendibili di efficienza ed efficacia**
- **integrazione con il programma di gestione delle casse e della tessera sanitaria bancarizzata**



OSPEDALE DI TRENTO – RADIOTERAPIA ONCOLOGICA				
nome	TEMPO DI ATTESA PER RADIOTERAPIA			
significato	la gestione dei tempi di attesa in accordo con le priorità cliniche consente di rispondere in modo appropriato e tempestivo			
ambito di applicazione	tutti i pazienti sottoposti a radioterapia			
parametro misurato	<ul style="list-style-type: none"> pazienti per i quali è rispettato il tempo limite di attesa / pazienti trattati 			
periodo di riferimento	marzo – giugno 2004			
valori (totale 293 casi)	casi urgenti (1-4 gg)	100%	9/9 casi	
	casi prioritari (5-14 gg)	97%	37/38 casi	
	casi standard (15-30 gg)	89%	186/209 casi	
	casi differibili (> 30 gg)	100%	37/37 casi	
referente	equipe Radioterapia			

PRIORITÀ CLINICHE: i presupposti



l'intervento normativo provinciale

(art 83 L.P. 1/2002 e altri provvedimenti)

il coinvolgimento dei professionisti

(coinvolgimento dell'Ordine dei Medici, confronto tra erogatori e prescrittori, focus "clinico" sul livello di priorità)

il punto di vista dei cittadini

(indagine campionaria e confronto con le associazioni nel contesto della Carta dei servizi)

l'attività di monitoraggio

(sistema unico di gestione della specialistica ambulatoriale, verifica delle concordanze, restituzione dei dati e audit clinici)

PRIORITÀ CLINICHE: gli strumenti



Prestazioni “urgenti - direttive APSS” (art 83 L.P. 1/2002)

- tutte le prestazioni “urgenti” **devono essere** erogate entro 10 giorni in una struttura aziendale
- per un blocco di 35 prestazioni/condizioni cliniche, condivise tra i professionisti, sono stati definiti specifici criteri di urgenza e l’impegnativa riporta l’indicazione “urgente - direttive APSS”
- per tutte le altre prestazioni, l’impegnativa è accompagnata da una relazione clinica

PRIORITÀ CLINICHE: gli strumenti



Raggruppamenti di Attesa Omogenei (RAO)

- le prestazioni **possono essere** erogate entro tempi differenziati : 3 giorni, 10 giorni, 40 giorni, senza limite e programmate
- per un blocco di 70 prestazioni/condizioni cliniche, condivise tra i professionisti, sono stati definiti specifici criteri di priorità e l'impegnativa riporta solo la classe di priorità
- il sistema è stato progressivamente esteso a tutte le strutture aziendali ospedaliere e distrettuali

PRIORITÀ CLINICHE: i risultati



Prestazioni “urgenti - direttive APSS”
(art 83 L.P. 1/2002)

nel periodo maggio 2002 - aprile 2004
sono state soddisfatte entro 10 giorni
7216 sulle 7300 richieste (98,8%)

PRIORITÀ CLINICHE: i risultati

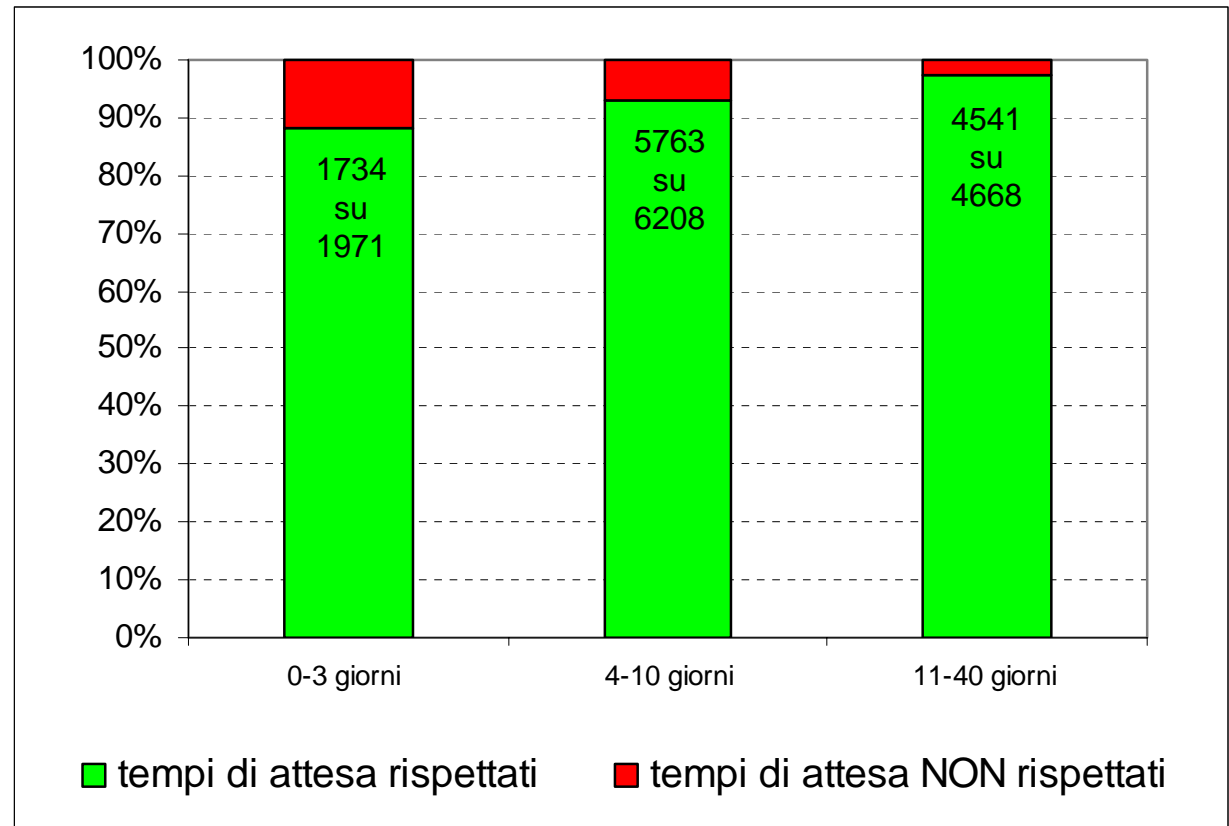


Raggruppamenti di Attesa Omogenei (RAO)

1° semestre 2004

tutte le prestazioni
con codici
A – B - C

n = **12.846**



PRIORITÀ CLINICHE: i risultati

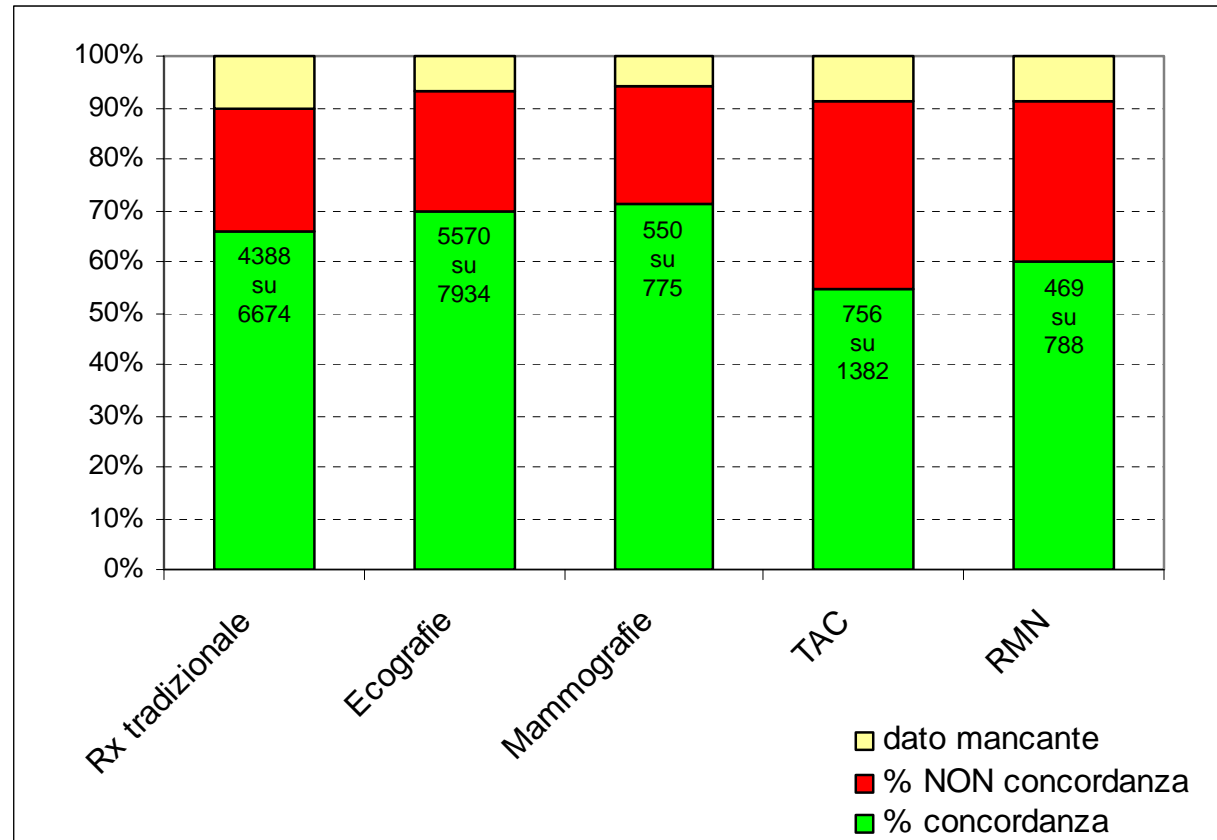


Raggruppamenti di Attesa Omogenei (RAO)

anno 2004

prestazioni di
radiodiagnostica
con codici RAO

n = **17.573**





LA RELAZIONE CON I CITTADINI: prenotazione on line e trasparenza delle liste



Identificazione

Profilo: **Accesso pubblico**

Accesso riservato

Cod.

Pwd.

Servizi disponibili > [SSN](#) > [Cosa?](#) > [Dove?](#) [Appuntamenti](#) [Guida](#)

Punti offerta eroganti la prestazione **Visita cardiologica**.
L'ordinamento iniziale di tale elenco è per 1° disponibilità, in alternativa è possibile cambiare criterio di ordinamento cliccando sui titolo sensibile delle colonne.

1° disponibilità	presso la Struttura/Agenda		
POLIAMBULATORIO DI CLES			
lun 07/11/2005	☞ MEDICINA - Visita cardiologica		
lun 07/11/2005	☞ MEDICINA - Foglio giallo Visita cardiologica		
POLIAMBULATORIO MALE'			
lun 07/11/2005	☞ CARDIOLOGIA - Visita	Preparazione	 
lun 07/11/2005	☞ CARDIOLOGIA - RAO Visita	Preparazione	 
POLIAMBULATORIO DI CLES			
lun 14/11/2005	☞ CARDIOLOGIA - Foglio Giallo dr. Ben Hassen		
DISTRETTO DI POZZA			
mer 16/11/2005	☞ MEDICINA - Visita internistica	Preparazione	 
OSPEDALE DI CAVALESE			
gio 17/11/2005	☞ MEDICINA - Visita internistica divisionale	Preparazione	 
OSPEDALE DI ALA			
mar 22/11/2005	☞ CARDIOLOGIA - Visita dr. Ben Hassen	Preparazione	 
gio 24/11/2005	☞ CARDIOLOGIA - Visita medici U.O. Osp. Rovereto	Preparazione	 
AMBULATORIO DI BEZZECA			
gio 01/12/2005	☞ CARDIOLOGIA - Visite con ECG	Preparazione	 

1 2 3 4 5 6



LA RELAZIONE CON I CITTADINI: prenotazione on line e trasparenza delle liste



Identificazione

Profilo: **Accesso pubblico**

Accesso riservato

Cod.

Pwd.

[Servizi disponibili](#) > [SSN](#) > [Cosa?](#) > [Dove?](#) > [Quando?](#)

[Appuntamenti](#) [Guida](#)

Per prenotare cliccare uno degli orari disponibili (è necessario essersi identificati mediante i dati della tessera sanitaria).

Su tale agenda la prestazione richiesta è prenotabile per assistiti di età superiore o uguale a 14 anni

 **DISTRETTO DI POZZA**
 POZZA DI FASSA - Via Milano, 11

 **MEDICINA - Visita internistica**
Visita cardiologica

Novembre 2005 ▾

 **mercoledì 16 novembre**

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM			
	01	02	03	04	05	06	08.00 	11.00 	
							08.20 	11.20 	
							08.40 	11.40 	
07	08	09	10	11	12	13	09.00 	12.00 	
14	15	16	17	18	19	20	09.20 		
21	22	23	24	25	26	27	09.40 		
							10.00 		
28	29	30					10.20 		
							10.40 		

MONITORAGGIO



Il monitoraggio condiviso degli stakeholder

- le liste di attesa sono trasparenti in tempo reale sul sito:
 - per i cittadini
 - per gli operatori
 - per la direzione aziendale
- efficienza dei canali di prenotazione

Il monitoraggio trimestrale aziendale

- rapporti sui tempi di attesa e i volumi di prestazioni:
 - per ciascuna prestazione (ordinaria e in libera professione)
 - per ciascuna struttura di erogazione
 - per ciascun distretto di erogazione
- rapporti sulla concordanza con i criteri di priorità clinica

Il monitoraggio nazionale



www.apss.tn.it

dirgen@apss.tn.it

tel. 0461 904158

Carlo Favaretti, direttore generale

www.carlofavaretti.it



*Azienda Provinciale
per i Servizi Sanitari
Provincia Autonoma di Trento*