



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale
U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

000348

PIANO ATTUATIVO AZIENDALE
PER IL CONTENIMENTO DEI TEMPI DI ATTESA
ANNO 2019.

Allegato 1



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale
U.O.S. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

000348

Allegato A

**PIANO ATTUATIVO AZIENDALE
PER IL CONTENIMENTO DEI TEMPI DI ATTESA
ANNO 2019.**

Premessa

La consistenza delle liste di attesa, riscontrabile nella erogazione dei servizi sanitari resi dalle strutture pubbliche, è un aspetto tra i più impegnativi per il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale.

Ad oggi risulta essere una delle più rilevanti criticità nell'ambito della sanità pubblica; la ragione di tutto ciò risiede nel ricorrente eccesso di domanda rispetto all'offerta di prestazioni sanitarie.

Le attuali risorse disponibili e il formarsi delle lunghe liste d'attesa fanno sì che tutto ciò venga percepito dai pazienti e dai cittadini come un disservizio.

Occorre ricercare un miglior equilibrio tra la domanda e l'offerta di prestazioni specialistiche, intervenendo su tre fronti distinti che, in ogni caso devono portare congiuntamente al perseguimento di una maggiore efficienza del sistema:

- a) produttività in coerenza con le dinamiche che caratterizzano la domanda di prestazioni sanitarie e con la individuazione degli ambiti di garanzia delle stesse;
- b) miglioramento della produttività dell'offerta attuale attraverso un monitoraggio costante del rapporto tra ore di servizio erogato e prestazioni prodotte;
- c) governo dell'appropriatezza della domanda mediante l'attuazione dei PDTA per i pazienti cronici (e non solo).

Si tratta di articolare un sistema complesso di azioni la cui realizzazione dovrà avvenire con la necessaria gradualità i cui effetti dovranno essere oggetto di attento monitoraggio al fine di cogliere tempestivamente i segnali utili alla eventuale pronta rimodulazione delle azioni.

L'obiettivo di quest'ARNAS è quello di porre in essere dei percorsi che tengano conto dei criteri di equità, correttezza, appropriatezza ed efficienza al fine di garantire l'accesso alle prestazioni sanitarie cui i cittadini hanno diritto.

Un Piano Aziendale per il governo delle liste di attesa delle prestazioni specialistiche ambulatoriali non può non presupporre una serie articolata di iniziative che vanno man mano sviluppate/implementate progressivamente.



Civico Di Cristina Benfratelli

Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale

U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

Pertanto il presente Piano deve identificarsi come un “work in progress”, costituendo solo il punto di partenza di un percorso innovativo, anche alla luce del Decreto Assessoriale del 12 Aprile 2019 “Approvazione del Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa 2019 - 2021 (PNGLA)”.

Tale Piano, prevede, quali interventi principali:

- la fissazione dei tempi massimi regionali per le prestazioni
- il governo della domanda di prestazioni, in particolare, garantendo un ricorso appropriato alle attività del S.S.N. attraverso diversi strumenti, tra i quali, l'uso sistematico delle classi di priorità, sia nella fase prescrittiva che di prenotazione, e il rispetto dei tempi e delle modalità previste dai sistemi di monitoraggio avviati;
- la messa in atto di procedure di verifica dell'appropriatezza prescrittiva, anche attraverso provvedimenti specifici che regolamentino le condizioni di erogazione, con particolare riferimento all'utilizzo delle classi di priorità, alla presenza del quesito diagnostico, alla corretta identificazione delle prime visite e dei controlli e della tipologia d'accesso;
- la gestione razionale degli accessi, attraverso l'uso diffuso del sistema CUP, al fine di integrare in modo ottimale il complesso dell'offerta pubblica e privata accreditata con quello della domanda;
- un'adeguata organizzazione delle attività in libera professione erogata dai professionisti per conto e a carico delle aziende, ai fini del contenimento dei tempi di attesa per le prestazioni particolarmente critiche; nonché la verifica e il controllo delle prestazioni erogate in libera professione dai professionisti a favore e a carico dell'utente che ne fa richiesta, per le quali devono essere attivati percorsi di prenotazione differenziati rispetto alle prenotazioni in regime istituzionale, attraverso numeri telefonici, sportelli e agende dedicati. Va precisato che per *attività in libera professione erogata dai professionisti per conto e a carico delle aziende (art. 55, comma 1-lett. d, del CCNL Dirigenza 1998/2001)*, ai fini del contenimento dei tempi di attesa, il legislatore intende quella tipologia di attività libero professionale, prevista dal Contratto Collettivo Nazionale, *che l'Azienda può richiedere, ad integrazione dell'attività istituzionale* (ovvero al di fuori dell'orario dell'attività istituzionale) *ai propri dipendenti allo scopo di ridurre le liste di attesa o di acquisire prestazioni aggiuntive, soprattutto in presenza di carenza di organico e impossibilità anche momentanea di coprire i relativi posti con personale in possesso dei requisiti di legge*. Tanto, al fine di assicurare la continuità assistenziale, coprendo i turni di servizio.



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale
U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

Oggi l'istituto delle prestazioni aggiuntive è prevalentemente utilizzato per rispondere alle carenze di organico e assicurare la continuità assistenziale;

- l'informazione e la comunicazione sulle liste d'attesa in coerenza con quanto previsto nel P.N.G.L.A. 2019 -2021, promuovendo la partecipazione di utenti e di associazioni di tutela e di volontariato, per favorire sia un'adeguata conoscenza delle attività che delle modalità di accesso alla prenotazione delle prestazioni, attraverso sezioni dedicate e accessibili sui siti web regionali e aziendali, campagne informative, Uffici relazioni con il pubblico (URP), Carte dei servizi;
- la vigilanza sistematica sulle richieste di sospensione dell'erogazione delle prestazioni.

1. Nota informativa sull'attuale attività del Cup

Con Deliberazione n. 1255 del 28 giugno 2012, presso l'Azienda ARNAS Civico è stato istituito il CUP Aziendale e adottato il relativo Regolamento Aziendale CUP.

L'ARNAS Civico ha attivato sul CUP due possibili canali di prenotazione:

- direttamente presso gli sportelli aziendali, dove è possibile, altresì, prenotare alcune prestazioni ambulatoriali fornite dalle Strutture Eroganti dell'ASP (c.d. "Agende in Circolarità), previa esplicita comunicazione ed accettazione da parte dell'utente.
- via e-mail, attraverso indirizzo di posta elettronica dedicata indicato nel sito dell'Azienda, nella pagina riservata al CUP. La prenotazione a mezzo posta elettronica è riservata alle prestazioni erogate presso gli ambulatori dall'ARNAS.

La piattaforma informatica "Cup Regione Sicilia" è un sistema multifunzione CUP - CASSE TICKET - RENDICONTAZIONE, attraverso il quale è possibile gestire la prenotazione, la registrazione, il pagamento, l'erogazione delle prestazioni e la produzione dei flussi C ed XML art. 50 per SOGEI.

All'atto della prenotazione il software "Cup Regione Sicilia" produce un promemoria contraddistinto da un numero progressivo unico di dodici cifre che individua in maniera univoca paziente, ricetta, data di prenotazione, prestazione prenotata e tariffa da pagare, se dovuta.

Il CUP effettua, di norma, la prenotazione sia delle prestazioni ambulatoriali di primo accesso alle strutture dell'ARNAS ed in taluni casi, a seguito di specifica richiesta da parte dei Direttori/Responsabili delle UU.OO., di alcune visite di controllo.



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale
U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

Per le prestazioni successive alla prima l'accesso avviene direttamente presso gli ambulatori erogatori, che gestiscono tali agende prevalentemente in forma cartacea riguardanti i pazienti già presi in carico. (Allegato 1 - prestazioni ambulatoriali)

L'Azienda, tenuto conto, che eroga prestazioni di 2^a livello, gestisce tipologie di prestazioni sanitarie che prevedono l'indicazione di un preciso "quesito diagnostico" e, talvolta, anche il suggerimento da parte di uno specialista.

A completamento di quanto sopra citato il CUP gestisce:

- Pagamento ticket
- Pagamento attività ALPI
- Pagamento per rilascio copie documentali (p.es. cartelle cliniche)
- Creazione e gestione delle agende
- Rendicontazione ricette
- Monitoraggio mensile dei tempi di attesa e loro pubblicazione sul portale dell'Azienda
- Trasmissione dei tempi di attesa delle prestazioni cosiddette critiche (n.43) erogate in istituzionali ed in Alpi nelle settimane "indice"
- Trasmissione dei volumi di attività

Ai fini della rendicontazione delle ricette è stato posto in essere un percorso che consenta di poter avere, in qualsiasi momento, una evidenza del numero delle prescrizioni erogate dall'Azienda nonché di tutte quelle che vengono restituite ai reparti in quanto carenti di informazioni essenziali.

L'Azienda ARNAS Civico di Palermo, ha aderito al progetto CUP Regionale e, a partire da Marzo 2011, si è dotata del software "Cup Regione Sicilia" sviluppato da Sicilia e Servizi ad eccezione dell'attività erogata in libera professione che, attualmente, è gestita - solo per quel che riguarda la fatturazione con software sviluppato - dalla Ditta GPI.

2. Criteri di Formazione delle Liste di Attesa delle Prestazioni Ambulatoriali prenotate tramite CUP

Per quanto riguarda la formazione delle liste di attesa per le prestazioni ambulatoriali, al fine di puntualizzare ed integrare quanto già contenuto nel sopra citato Regolamento, in data 6 ottobre 2017 è stata pubblicata sul Sito Aziendale, alla pagina web "Tempi di Attesa delle Prestazioni Ambulatoriali", (<http://www.arnascivico.it/index.php/component/content/article/79-amministrazione-trasparente/2385-tempi-di-attesa-delle-prestazioni-ambulatoriali>), la procedura con i criteri di selezione per la formazione delle Liste di Attesa delle Prestazioni Ambulatoriali, che di seguito si riporta integralmente.



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilevo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale
U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

2.1 Scopo della Procedura

La procedura in vigore descrive la modalità di formazione delle Liste di Attesa - con incidenza sui relativi Tempi di Attesa - per le prestazioni ambulatoriali erogate dalle Unità Operative dell'ARNAS Civico previa prenotazione effettuata direttamente presso il Centro Unico di Prenotazione (CUP).

2.2 Prenotazione ed inserimento in Lista. Criteri.

L'accesso al CUP da parte dell'utente è gestito da apposito sistema.

L'operatore di sportello, a seguito di una prescrizione (ricetta SSN) esibita da parte dell'utente, acquisisce tutti i dati necessari alla prenotazione, accertandosi della correttezza delle informazioni ricevute. Porta a termine la procedura di prenotazione attraverso le seguenti fasi:

- identificazione univoca dell'assistito, attraverso la ricerca dello stesso sull'anagrafica presente a sistema e richiedendo la tessera sanitaria dell'utente. Qualora lo stesso non sia al momento in possesso della tessera sanitaria si procede comunque con la prenotazione sulla base dei dati rilevati a sistema e/o acquisiti dall'utente. L'operatore di sportello richiede/controlla il recapito telefonico dell'utente, al fine di poterlo contattare in caso di eventuali comunicazioni di suo interesse;
- inserimento sul software "Cup Regione Sicilia" della/e prestazioni da prenotare, come descritto sulla prescrizione medica presentata dall'utente, ed in particolare facendo riferimento al codice prestazione (se presente), alla descrizione della prestazione, alla classe di priorità indicata dal Medico Prescrittore e al "quesito diagnostico" indicato dall'U.O. erogatrice. Le agende presenti sul software "Cup Regione Sicilia" sono suddivise per singola classe di priorità, non comunicante tra loro. Ciò significa che il software ricerca la data utile, per ciascuna classe di priorità, secondo le disponibilità delle UU.OO. che erogano la prestazione richiesta.

A secondo del codice attribuito alla priorità il tempo di attesa risulta essere:

- pari a 72 ore per le prestazioni in U (Urgenza)
- pari a 20 giorni per le prestazioni in B (Breve)
- pari a 60 giorni per le prestazioni in D (Differita)
- pari a 360 giorni per le prestazioni richieste in P (Programmabile)


Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale
U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

- accettazione della prenotazione da parte dell'utente;
- consegna del promemoria contenente Data, Orario e Luogo dell'appuntamento prenotato, ed eventuali avvertenze (modalità di preparazione di un esame diagnostico, necessità di digiuno, esami da esibire ecc.)

Atteso che il software in dotazione al Cup non consente l'accesso alle classi di priorità successiva, come da circolare assessoriale 8383 del 28 gennaio 2016, qualora l'utente ne faccia esplicita richiesta l'operatore ricerca tale disponibilità, e previa firma per accettazione da parte dell'utente sul retro della ricetta e descrizione, provvede a formalizzare la prenotazione.

La modalità di prenotazione via mail segue gli stessi criteri descritti per la prenotazione. In caso di non accettazione della data disponibile da parte dell'utente lo stesso viene invitato a rivolgersi ad altra struttura. Gli operatori addetti, aperta la pagina mail dedicata, sulla base della cronologia di arrivo provvedono a ricercare la disponibilità con riferimento esclusivo alle prestazioni erogabili solo all'interno dell'ARNAS Civico e nel caso non sia possibile effettuare la prenotazione ne danno comunicazione a mezzo e - mail all'utente richiedente.

Sinteticamente, l'inserimento in lista tiene conto di due criteri:

- ordine cronologico (di presentazione allo sportello, di ricezione della mail)
- classe di priorità richiesta

2.3 Prenotazione sulle disponibilità liberate dopo revoca

Qualora un utente ritenga di revocare una prenotazione, può farlo fino a tre giorni lavorativi prima dell'appuntamento. La revoca può essere fatta:

- Allo sportello. La prestazione resa libera dalla revoca viene immediatamente messa a disposizione degli utenti in attesa. Ciò comporta che, in maniera casuale, la prima richiesta di appuntamento per le stessa prestazione e per la stessa classe di priorità, che viene o allo sportello o tramite e-mail, sulla base dell'ordine cronologico di arrivo, occupa il posto libero dalla revoca.
- Tramite mail, mediante invio del promemoria con oggetto della mail "revoca". Gli operatori addetti procedono all'inizio della giornata - e prima di verificare la disponibilità per le richieste di prenotazione pervenute - a dar seguito a tutte le richieste di revoca in maniera da rendere disponibili gli appuntamenti, coerentemente alla classe di priorità richiesta, per le prenotazioni richieste. Man mano che durante la giornata arrivano altre richieste di revoca, si dà seguito ad



Civico Di Cristina Benfratelli

Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale

U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

esse liberando via, via gli *slot* temporali che vengono resi disponibili per le richieste di prenotazioni pervenute, e che vengono sempre trattate in base al loro ordine cronologico di arrivo.

2.4 Nota: *Quanto riportato sulla pagina Web dedicata alla trasparenza, insieme ad altre informazioni per gli utenti (per esempio quelle relative agli orari di apertura e chiusura degli sportelli del CUP) è contenuto anche nella Carta dei Servizi pubblicata dalla UOs Qualità e gestione del Rischio.*

3. Monitoraggio Mensile dei Tempi di Attesa ex-ante

In linea con quanto richiesto da AGENAS (“La gestione delle liste di attesa deve prevedere anche una comunicazione chiara, trasparente e aggiornata dei dati inerenti i tempi di attesa, attraverso la pubblicazione delle informazioni sui siti web delle Regioni, P.A. e delle strutture del SSN”) e con quanto espressamente richiesto dall’ANAC con la Delibera n. 11 del 15/11/2017, questa Azienda ARNAS, già dal 2012 e, con cadenza mensile a partire dal 2015, pubblica i files con i tempi di attesa ex-ante di TUTTE le prestazioni prenotate a CUP e per TUTTE le classi di priorità, sulla pagina WEB, sezione “Trasparenza”, sottosezione “Tempi di Attesa delle Prestazioni Ambulatoriali”, al link [“http://www.arnascivico.it/index.php/component/content/article/79-amministrazione-trasparente/2385-tempi-di-attesa-delle-prestazioni-ambulatoriali”](http://www.arnascivico.it/index.php/component/content/article/79-amministrazione-trasparente/2385-tempi-di-attesa-delle-prestazioni-ambulatoriali)

3.1 Monitoraggio semestrale dei tempi di attesa ex-ante delle prestazioni c.d. critiche, monitoraggio ex ante delle prestazioni ALPI, Monitoraggio dei Volumi in Istituzionale ed in ALPI

I tempi di attesa possono essere calcolati come ex-ante ed ex-post:

- **tempi di attesa “ex ante”:** si tratta dei tempi di attesa prospettati al cittadino al momento della prenotazione. In conformità a quanto previsto dal citato P.N.G.L.A., sono considerati soltanto i primi accessi (visite e/o esami diagnostici che vengono effettuati per la prima volta a causa di un problema di salute), con esclusione, pertanto, delle visite/prestazioni di controllo;
- **tempi di attesa “ex post”:** sono calcolati come l’intervallo temporale fra data di prenotazione di una prestazione e data di effettiva erogazione della stessa. Rappresentano, quindi, l’attesa “reale” (spesso notevolmente più contenuta dell’attesa “ex ante”).



Civico Di Cristina Benfratelli

Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale

U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

- il monitoraggio nazionale sui **“tempi di attesa ex-ante”** per le prestazioni ambulatoriali erogate in **attività libero-professionale** intramuraria ed intramuraria allargata, viene fatta sulla base dei dati raccolti attraverso schede di rilevazione.
- **L’informazione e la comunicazione** per i cittadini in modo diretto e trasparente, in coerenza con quanto previsto nel P.N.G.L.A., viene effettuata attraverso la sezione apposita (“Trasparenza”) presente sulla “Home page” del sito aziendale dove viene pubblicata tutta la documentazione informativa circa i servizi erogati e le strutture sanitarie erogatrici degli stessi.
- In riferimento al monitoraggio delle sospensioni delle erogazioni delle prestazioni l’Azienda si è data una procedura che è stata condivisa con le altre Aziende dell’Area Metropolitana e che è stata inviata a tutte le UU.OO. aziendali con nota prot. N. 9233 del 22 maggio 2017.

3.2 Rilevazione semestrale “ex ante”, (DA 1220 del 2011)

Ai sensi del D.A. 1220 del 2011, l’Assessorato della Salute della Regione Sicilia ha predisposto il monitoraggio ex-ante semestrale delle prestazioni ambulatoriali previste dal PNGLA 2010-2012. Nelle settimane indice (in genere la prima settimana di aprile e la prima settimana di ottobre) tutte le Aziende Sanitarie della regione Sicilia, monitorano i dati richiesti di cui predispongono appositi report da inserire nella pagina dedicata del sito WEB del DASOE (al link <https://www.qualitasiciliassr.it/exante/pages/login.php>).

Il monitoraggio prevede che, per le 43 prestazioni c.d. critiche, e limitatamente alle classi di priorità B e D, vengano riportati i dati relativi al numero di prestazioni richieste, numero di prestazioni da garantire, numero delle prestazioni effettivamente garantite, eventuali piani di miglioramento.

Nello stesso sito vengono inseriti anche i volumi delle prestazioni istituzionali ed alpi erogate nel semestre precedente.

I dati inviati alla Regione Siciliana sono relativi alle prestazioni ex ante garantite nei tempi, sul totale delle prestazioni c.d. critiche prenotate in 1^ accesso per le quali, all’atto della prenotazione, era stata riconosciuta la validità della Garanzia del rispetto del tempo massimo di attesa.

4. Rilevazione Ex-Post delle prestazioni ambulatoriali

La Regione Siciliana non ha predisposto un monitoraggio semestrale delle prestazioni ex-post. Tuttavia già negli anni passati il monitoraggio ex-post di alcune prestazioni ambulatoriali è stato richiesto nell’ambito degli obiettivi della Direzione Strategica (Obiettivo 3.1, relativi al monitoraggio dei Tempi di Attesa: la



Civico Di Cristina Benfratelli

Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale

U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

percentuale delle prestazioni garantite appare in linea con quanto “atteso” dall’Assessorato della Salute.

5. Liste attesa ricoveri

L’assessorato della salute con D.A. 2019 (pubblicato in GURS Parte Prima n . 18 del 26.04.2019) ha previsto una puntuale attività di verifica dei tempi di attesa delle prestazioni di ricovero programmato, ordinario, e di day hospital / day surgery.

L’attuale Direzione Generale con nota Prot n° 6445 del 21 Maggio 2019 ha disposto un capillare monitoraggio delle liste di attesa dei ricoveri. Per adempiere a tale monitoraggio e’ stato disposto un recall telefonico, tramite l’accettazione Medica, per una ricognizione delle liste esistenti procedendo a verificare la sussistenza del bisogno, prendendo atto di eventuali cancellazioni (per risoluzione del problema, mancata presentazione, esigenza personale del paziente, variazioni del quadro clinico, decesso ecc.). Questo e’ propedeutico per il ripristino di una gestione centralizzata delle liste di attesa , ad oggi decentrata presso le UU.OO, per quanto disposto in precedenza dalla Direzione Aziendale con deliberazione n. 264/2014 e nota prot. n.19701/2016.

Al fine di migliorare i tempi di attesa si sta provvedendo a:

- a) monitorare la degenza media;
- b) ottimizzare delle sedute operatorie per alcune UU.OO. programmando le stesse anche di pomeriggio;
- c) ottimizzare le UU.OO. di supporto al fine di migliorare la degenza media e quindi con abbattimento della lista d’attesa.



Civico Di Cristina Benfratelli

Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale

U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

6. Elenco liste di attesa UU.OO P.O.Civico - Di Cristina

PRESENTI	REGIME_ASSISTENZIALE	REPARTO	DESCRIZIONE
251	DAY_SERVICE	0101	ALLERGOLOGIA E IMMUNOLOGIA CLINICA DAY SERVICE
7	ORDINARIO	0601	CARDIOCHIRURGIA PEDIATRICA
71	DAY HOSPITAL	0801	CARDIOLOGIA
5	DAY_SERVICE	0801	CARDIOLOGIA - DAY SERVICE
326	ORDINARIO	0801	CARDIOLOGIA
7	DAY HOSPITAL	0802	CARDIOLOGIA PEDIATRICA
730	DAY_SERVICE	0802	CARDIOLOGIA PEDIATRICA - DAY SERVICE
112	ORDINARIO	0802	CARDIOLOGIA PEDIATRICA
758	DAY HOSPITAL	0901	CHIRURGIA GENERALE E D URGENZA
122	DAY_SERVICE	0901	CHIRURGIA URGENZA - Day Service
335	ORDINARIO	0901	CHIRURGIA GENERALE E D URGENZA
25	DAY HOSPITAL	0908	CHIRURGIA GENERALE ONCOLOGICA
7	DAY_SERVICE	0908	CHIRURGIA GENERALE A INDIRIZZO ONCOLOGICO - DAY SERVICE
170	ORDINARIO	0908	CHIRURGIA GENERALE ONCOLOGICA
13	DAY HOSPITAL	0909	BREAST UNIT
18	DAY_SERVICE	0909	BREAST UNIT - DAY SERVICE
40	ORDINARIO	0909	BREAST UNIT
126	DAY HOSPITAL	1001	CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE
144	DAY_SERVICE	1001	CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE - Day Service
208	ORDINARIO	1001	CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE
125	DAY HOSPITAL	1101	CHIRURGIA PEDIATRICA
64	DAY_SERVICE	1101	CHIRURGIA PEDIATRICA - Day Service
36	ORDINARIO	1101	CHIRURGIA PEDIATRICA
265	DAY HOSPITAL	1201	CHIRURGIA PLASTICA
401	DAY_SERVICE	1201	CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA - Day Service
108	ORDINARIO	1201	CHIRURGIA PLASTICA
13	DAY HOSPITAL	1301	CHIRURGIA TORACICA
3	DAY_SERVICE	1301	CHIRURGIA TORACICA - Day Service
33	ORDINARIO	1301	CHIRURGIA TORACICA
2	DAY HOSPITAL	1401	CHIRURGIA VASCOLARE
118	DAY_SERVICE	1401	CHIRURGIA VASCOLARE - Day Service
291	ORDINARIO	1401	CHIRURGIA VASCOLARE



Civico Di Cristina Benfratelli

Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale

U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

PRESENTI	REGIME ASSISTENZIALE	REPARTO	DESCRIZIONE
1	DAY HOSPITAL	1802	U.O.C. EMATOLOGIA - EMOGLOBINOPATIE
4	DAY HOSPITAL	2401	MALATTIE INFETTIVE I PIANO MAGGIORE
4	DAY_SERVICE	2401	MALATTIE INFETTIVE I° MAGGIORE - DAY SERVICE
2	DAY_SERVICE	2601	MEDICINA INTERNA I - DAY SERVICE
13	DAY HOSPITAL	2602	MEDICINA INTERNA II
7	DAY_SERVICE	2602	MEDICINA INTERNA II - Day Service
36	ORDINARIO	2602	MEDICINA INTERNA II
1	DAY_SERVICE	2901	NEFROLOGIA E DIALISI - DAY SERVICE
2	DAY HOSPITAL	3001	NEUROCHIRURGIA
1	DAY_SERVICE	3001	NEUROCHIRURGIA - DAY SERVICE
78	ORDINARIO	3001	NEUROCHIRURGIA
1	DAY HOSPITAL	3201	NEUROLOGIA CON STROKE
22	DAY HOSPITAL	3301	NEUROPSICHIATRIA INFANTILE
26	DAY_SERVICE	3301	NEUROPSICHIATRIA INFANTILE - DAY SERVICE
3	ORDINARIO	3301	NEUROPSICHIATRIA INFANTILE
464	DAY_SERVICE	3401	OCULISTICA - Day Service
23	DAY HOSPITAL	3601	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
52	DAY_SERVICE	3601	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA - Day Service
48	ORDINARIO	3601	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
214	DAY HOSPITAL	3701	GINECOLOGIA E OSTETRICIA
262	ORDINARIO	3701	GINECOLOGIA E OSTETRICIA
8	DAY HOSPITAL	3702	GINECOLOGIA ONCOLOGICA
191	ORDINARIO	3702	GINECOLOGIA ONCOLOGICA
2	DAY HOSPITAL	3706	GINECOLOGIA E OSTETRICIA
11	ORDINARIO	3706	GINECOLOGIA E OSTETRICIA
617	DAY HOSPITAL	3801	OTORINOLARINGOIATRIA
60	DAY_SERVICE	3801	OTORINOLARINGOIATRIA - Day Service
322	ORDINARIO	3801	OTORINOLARINGOIATRIA
1	DAY HOSPITAL	3901	PEDIATRIA AD INDIRIZZO GASTROENTEROLOGICO
3	DAY_SERVICE	3901	PEDIATRIA 1° - DAY SERVICE
2	DAY HOSPITAL	3902	PEDIATRIA AD IND. PNEUMOLOGICO E ALLERGOLOGICO
36	DAY_SERVICE	3902	PEDIATRIA 2° - DAY SERVICE
34	ORDINARIO	3902	PEDIATRIA AD IND. PNEUMOLOGICO E ALLERGOLOGICO



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale

U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

36	DAY HOSPITAL	3904	PEDIATRIA GENERALE
412	DAY_SERVICE	3904	PEDIATRIA GENERALE - DAY SERVICE
10	ORDINARIO	3904	PEDIATRIA GENERALE
PRESENTI	REGIME ASSISTENZIALE	REPARTO	DESCRIZIONE
198	DAY HOSPITAL	4301	UROLOGIA
38	DAY_SERVICE	4301	UROLOGIA - Day Service
935	ORDINARIO	4301	UROLOGIA
17	ORDINARIO	4701	GRANDI USTIONI
2	DAY_SERVICE	4802	NEFROLOGIA CON TRAPIANTO - DAY SERVICE
70	ORDINARIO	4802	NEFROLOGIA CON TRAPIANTO
1	DAY HOSPITAL	4901	ANESTESIA E RIANIMAZIONE I
1	DAY HOSPITAL	5201	DERMATOLOGIA
6	DAY_SERVICE	5201	DERMATOLOGIA - Day Service
3	DAY HOSPITAL	5801	GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA
4	DAY_SERVICE	5801	GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA - DAY SERVICE
2	ORDINARIO	6001	LUNGODEGENZA
1	ORDINARIO	6202	NEONATOLOGIA
31	DAY HOSPITAL	6406	ONCOLOGIA
299	DAY_SERVICE	6406	ONCOLOGIA MEDICA - Day Service
6	ORDINARIO	6406	ONCOLOGIA
54	DAY HOSPITAL	6502	ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA
25	DAY_SERVICE	6502	ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA - DAY SERVICE
14	ORDINARIO	6502	ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA
1	DAY HOSPITAL	6602	ONCOEMATOLOGIA CON TRAPIANTO AUTOLOGO
3	DAY_SERVICE	6602	ONCOEMATOLOGIA - Day Service
3	ORDINARIO	6602	ONCOEMATOLOGIA CON TRAPIANTO AUTOLOGO
121	DAY_SERVICE	6801	PNEUMOLOGIA - DAY SERVICE
1	ORDINARIO	6801	PNEUMOLOGIA
4	ORDINARIO	7001	RADIOTERAPIA
4	DAY HOSPITAL	7701	NEFROLOGIA PEDIATRICA
152	DAY_SERVICE	7701	NEFROLOGIA PEDIATRICA - DAY SERVICE
18	ORDINARIO	7701	NEFROLOGIA PEDIATRICA
1	DAY_SERVICE	9900	U.O. CURE PALLIATIVE - HOSPICE DAY SERVICE
6	ORDINARIO	9900	U.O. CURE PALLIATIVE - HOSPICE



Civico Di Cristina Benfratelli

Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale

U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

7. Piani di intervento Interaziendali

7.1 Proposte di intervento di sistema

Si espongono di seguito alcune aree di intervento generale:

- Completamento del progetto che prevede l'istituzione di un CUP regionale, ridimensionando la offerta ad aree geograficamente limitrofe (PA-TP; AG-CL-EN; ME-CT-SR-RG).
- Negoziazione da parte dell'ASP dell'offerta degli erogatori pubblici e privati (incluse le Aziende Ospedaliere ed i Policlinici) sulla base del monitoraggio dei tempi di attesa complessivi del bacino provinciale.

Presso l'ASP è stato costituito apposito tavolo tecnico interaziendale cui partecipano i referenti aziendali per i tempi di attesa dell'ASP PA, ARNAS Civico-Benfratelli, Ospedali Riuniti Villa Sofia -Cervello, Policlinico, nonché i referenti C.C.A. di ciascuna Azienda e definire un documento con il fabbisogno di prestazioni specialistiche ambulatoriali.

Tale documento dovrà contenere:

- a) la descrizione della concentrazione dei punti di offerta
- b) I volumi di attività di tutte le prestazioni ambulatoriali erogate l'anno precedente
- c) Il piano delle prestazioni erogabili con la definizione dell'elenco e dei volumi di prestazioni ambulatoriali, specifici per branca e diagnostica strumentale, programmati in base al fabbisogno previsto sia nel pubblico che nel privato accreditato, al fine di quantificare le prestazioni necessari in termini di prime visite/primi esami e controlli.
- d) Stratificazione dell'offerta di prestazioni ambulatoriali per complessità assistenziale, con possibilità di limitare l'accesso alle strutture di secondo livello per alcune patologie/diagnosi, Ciò facendo si potranno assegnare prestazioni qualitativamente di alta specialità consentendo di incanalare risorse verso i maggiori fabbisogni e abbassando così i tempi di attesa.
- e) Miglioramento dell'appropriatezza prescrittiva ed erogativa attraverso l'utilizzo dei RAO.



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilevo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale
U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

8. Piani di intervento Aziendale

8.1 Piano di azioni

L'Azienda ha intrapreso, sin dall'attivazione del CUP, delle azioni volte a contenere le liste di attesa e migliorare l'appropriatezza delle prestazioni ambulatoriali. Azioni che sono soggette, anche alla luce di nuove indicazioni normative, ad essere ulteriormente implementate con specifico riferimento a:

- a) Centralizzazione delle agende Alpi al sistema Cup nonché tutte le prestazioni ambulatoriali compresi i controlli.
- b) l'adozione di protocolli interni e procedure cliniche volte ad assicurare il corretto iter diagnostico, terapeutico e di *follow-up* per eliminare la richiesta e l'esecuzione di esami superflui e ripetuti che possono contribuire ad un aumento inappropriato della domanda e, quindi, ad allungamenti dei tempi di attesa;
- c) Istituzione di Percorsi Diagnostico-Terapeutici Assistenziali (PDTA) che hanno come obiettivo quello di garantire la presa in carico di pazienti con diagnosi "sospetta" o "accertata" di patologia nelle diverse fasi di conferma diagnostica e terapeutica, in coerenza con le linee guida disponibili basate sulle prove di efficacia e con le più attuali linee di ricerca scientifica.
- d) Istituzione di uno sportello da dedicare a pazienti disabili sindromici.
- e) Ricorso al modello organizzativo assistenziale del " *Day service* ", approvato dalla Regione Sicilia con D.A. 875/2009, per la gestione di casi clinici complessi che richiedono una molteplicità di visite, esami strumentali e prestazioni terapeutiche che coinvolgono più professionisti, evitando di sottoporre il paziente ad indagini ripetute e/o duplicate e, in molti casi superflui, utilizzando un percorso diagnostico-terapeutico definito per la specifica patologia da diagnosticare, trattare o monitorare.
- f) Monitoraggio continuo delle prestazioni con tempi di attesa critici che permetta un tempestivo
- g) intervento correttivo quale l'aumento dell'offerta delle stesse (si ritiene che, tra le cause che
- h) potrebbero aver contribuito al mancato rispetto dei tempi massimi di attesa previsti, possa esservi la carenza di personale sanitario).
- i) Apertura delle strutture ambulatoriali nelle ore pomeridiane e nel fine settimana.
- j) Aumento del numero delle prestazioni nelle classi di priorità "B e D" che registrano maggiore criticità, da commisurare rispetto alla domanda.
- k) Ricorso all'acquisto di prestazioni da erogare in regime libero professionale ove la struttura erogatrice non sia in grado di garantire la prestazione in regime istituzionale



Civico Di Cristina Benfratelli

Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale

U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

- l) Prevedere l'accesso diretto alle UU.OO. eroganti delle prestazioni con classe di priorità "U", demandando al CUP l'attività di registrazione solo al momento dell'accesso
- m) Controllo e monitoraggio del fenomeno del "drop out" con creazione di un servizio di "re-call" dell'utente per richiedere conferma della prenotazione;
- n) Attivare un call center che permetta all'utente di interfacciarsi con un operatore CUP per effettuare prenotazioni, disdette, ecc.
- o) Mantenere sempre aggiornata la pagina WEB nella sezione CUP
- p) Cionvolgere ulteriormente l'URP per l'informazione all'utenza rispetto a:
 - Tipologia di prestazioni ambulatoriali prenotabili
 - Tempi di attesa
- q) Attivare dei percorsi in azienda per il recupero delle somme da parte dei pazienti che non si sono presentati alla visita senza avere effettuato disdetta;
- r) Separazione delle agende delle "prime visite" da quelle delle prestazioni sanitarie di controllo;
- s) Fornire le UU.OO di modulistica aziendale dove i sanitari possano annotare per ciascuna ricetta pervenuta la regolarità della prescrizione: tipologia di accesso, quesito diagnostico, priorità, permettendo di monitorare tempestivamente la correttezza prescrittiva;
- t) Implementare le modalità di pagamento attraverso l'utilizzo dei più diffusi sistemi di pagamento elettronico;
- u) Razionalizzazione delle "Attività Ambulatoriali", provvedendo ad una ricognizione degli spazi e dei locali oggi destinati a tale attività ed alla, contestuale, rilevazione della articolazione oraria di tale attività nell'ottica di consentire una più ampia e migliore fruibilità delle prestazioni ambulatoriali.

Tutto ciò al fine di contribuire ad un contenimento dei tempi di attesa fermo restando le azioni di costante monitoraggio che vanno mantenute in essere secondo le cadenze prestabilite.

E' di tutta evidenza che le varie iniziative sopra descritte per essere compiutamente espletate necessitano e non possono prescindere, da una gestione informatizzata delle procedure aziendali supportata da un unico sistema informatico aziendale, ovvero da sistemi che si interfacciano, in modo da garantire una gestione dei dati agevole, rispondente alle varie esigenze siano esse di natura sanitaria che amministrativa, in modo da supportare efficacemente le attività di controllo gestione, di monitoraggio delle attività assistenziali, della gestione dei flussi di comunicazione tra le varie componenti aziendali e quelle esterne all'azienda, rendendo, al contempo, fruibili da parte dell'utente interno e/o esterno all'Azienda, tutti i servizi informatici disponibili anche prevedendo l'utilizzo di dispositivi mobili.



Civico Di Cristina Benfratelli

Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff della Direzione Aziendale

U.O.s. C.U.P.-Ticket e Percorsi Ambulatoriali

Il sistema sinteticamente descritto, anche se per un verso deve essere facilmente accessibile e gestibile, per altro verso deve assolutamente garantire un adeguato controllo degli accessi ed assicurare la tutela dei dati e della privacy secondo le specifiche norme di leggi vigenti in materia.

Il Referente Aziendale
per il Governo dei Tempi di Attesa
Dirigente Medico
Dott. Cascio Ingurgio Nicolò

Il Direttore Sanitario
Dott. Salvatore Requirez

Il Direttore U.O.C Staff Direzione Aziendale
Ing. Salvatore Caronia

Il Direttore Amministrativo
Dott. Francesco Paolo Tronca

Il Direttore Generale
Dott. Roberto Colletti