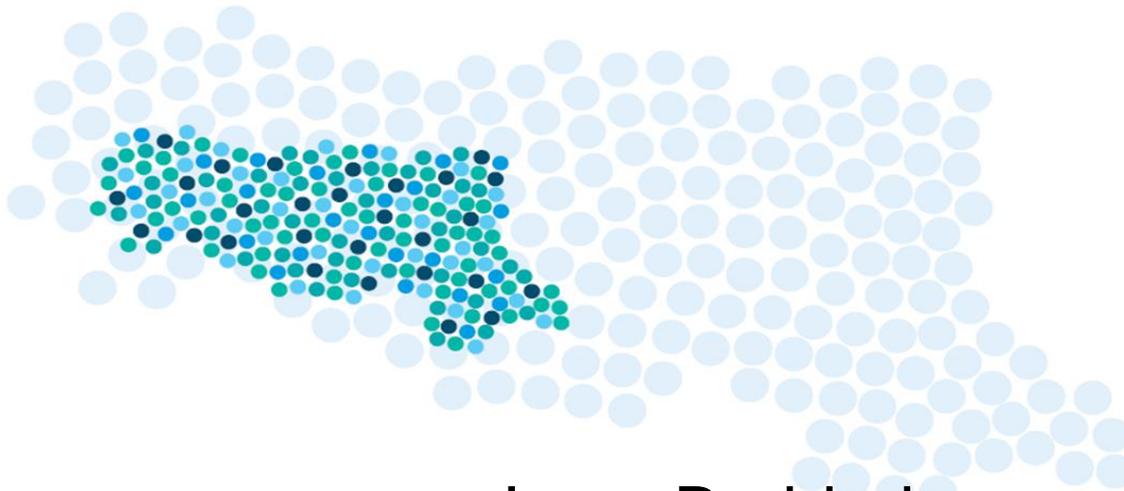




# **Informativa sull'andamento delle liste di attesa delle prestazioni specialistiche ambulatoriali**



**Luca Barbieri**

Responsabile Servizio Assistenza Territoriale

*Direzione generale cura della persona, salute e welfare*



## Regione Emilia-Romagna - visite specialistiche

	Gennaio 2015	Luglio 2015	Dicembre 2015	Gennaio 2016	Ottobre 2018 (29/10-04/11)
01 Visita Oculistica	67%	93%	93%	98%	98%
02 Visita Urologica	75%	96%	93%	99%	98%
03 Visita Fisiatrica	77%	95%	97%	99%	100%
04 Visita Endocrinologica	44%	72%	95%	97%	96%
05 Visita Neurologica	74%	97%	96%	99%	100%
06 Visita Ortopedica	64%	87%	94%	94%	100%
07 Visita Oncologica	99%	99%	100%	100%	100%
08 Visita Cardiologica	79%	93%	95%	97%	97%
22 Visita Ginecologica	46%	77%	90%	97%	99%
23 Visita Dermatologica	77%	97%	96%	99%	99%
24 Visita Otorinolaringoiatrica	88%	94%	96%	99%	99%
25 Visita Chirurgia Vascolare	77%	71%	100%	100%	100%
40 Visita Gastroenterologica	58%	84%	96%	98%	97%
41 Visita Pneumologica	46%	72%	93%	95%	93%
47 Visita Diabetologica	67%	86%	97%	100%	100%
48 Visita ostetrica	90%	76%	97%	99%	100%
50 Visita Senologica	88%	100%	100%	100%	100%



## Regione Emilia-Romagna - prestazioni diagnostiche

	Gennaio 2015	Luglio 2015	Dicembre 2015	Gennaio 2016	Ottobre 2018 (29/10-04/11)
09 Colonscopia	89%	97%	98%	98%	99%
10 EMG	63%	78%	98%	99%	100%
11 Ecocolordoppler	85%	76%	99%	98%	100%
12 Ecografia Addome	87%	96%	98%	98%	98%
13 Gastroscoopia	77%	88%	100%	95%	99%
14 TAC del Capo	91%	88%	97%	100%	98%
15 TAC Addome	88%	81%	93%	97%	93%
16 RMN Cerebrale	71%	97%	99%	100%	100%
17 RMN Addome	80%	82%	99%	97%	100%
18 RMN della Colonna	86%	95%	99%	100%	99%
26 TAC Rachide e Speco Vertebrale	88%	98%	99%	98%	100%
27 TAC Bacino	93%	100%	100%	100%	100%
28 TAC Torace	88%	77%	92%	97%	94%
29 Ecografia Mammella	69%	81%	99%	98%	100%
34 Ecocolordoppler Cardiaca	77%	93%	97%	97%	97%
35 Elettrocardiogramma	86%	97%	98%	99%	100%
36 Elettrocardiogramma Holter	63%	77%	92%	97%	97%
37 Audiometria	86%	92%	98%	97%	98%
38 Spirometria	79%	80%	95%	99%	96%
39 Fondo Oculare	80%	89%	96%	97%	100%
42 Mammografia	87%	93%	99%	96%	100%
43 Ecografia capo e collo	73%	84%	94%	96%	99%
44 Ecografia ostetrica e ginecologica	81%	75%	95%	97%	98%
45 ECG da sforzo	87%	85%	99%	98%	100%
46 RM muscoloscheletrica	95%	94%	96%	100%	99%



# Indice di performance

Percentuale del numero di prestazioni garantite, all'atto della prenotazione, entro i tempi regionali sul totale delle prestazioni prenotate

Indice di performance  $>90\%$

Indice di performance  $< 90\%$  e  $\geq 60\%$

Indice di performance  $< 60\%$

Tali % vengono calcolate nell'ambito territoriale in cui risiede il cittadino, ambito nel quale ha diritto ad avere le prestazioni entro i tempi. In caso di scelta della struttura/professionista potrebbe non essere garantito il tempo di attesa



***Da dove si partiva....***



# Indice di performance: GENNAIO 2015

	PC	PR	RE	MO	BO	IM	FE	RA	PO	CE	RN
Visita Oculistica	93%	99%	91%	78%	78%	99%	18%	100%	64%	100%	58%
Visita Urologica	9%	99%	92%	45%	91%	31%	79%	95%	100%	100%	100%
Visita Radiologica	43%	99%	81%	78%	93%	100%	27%	97%	100%	47%	88%
Visita Endocrinologica	15%	99%	49%	29%	48%	30%	57%	12%	19%	100%	44%
Visita Neurologica	27%	100%	73%	100%	96%	44%	33%	100%	100%	100%	64%
Visita Ortopedica	86%	85%	91%	40%	65%	56%	23%	100%	100%	100%	53%
Visita Oncologica	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%	-	100%
Visita Cardiologica	72%	89%	72%	98%	89%	97%	28%	64%	100%	100%	100%
Colonoscopia	100%	97%	96%	100%	93%	100%	100%	93%	100%	98%	25%
END	98%	94%	87%	37%	99%	100%	23%	21%	100%	100%	100%
Eccoloendoppler	95%	99%	69%	82%	82%	100%	59%	100%	100%	98%	95%
Ecografia Addome	96%	90%	97%	93%	82%	97%	73%	100%	100%	89%	72%
Gastroscofia	100%	100%	99%	20%	98%	20%	92%	100%	75%	100%	24%
TAC del Capo	100%	100%	91%	39%	84%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAC Addome	94%	100%	93%	64%	91%	95%	95%	99%	100%	59%	100%
RMN Cerebrale	91%	100%	91%	54%	96%	70%	76%	19%	61%	12%	3%
RMN Addome	100%	100%	100%	67%	75%	100%	100%	29%	73%	25%	100%
RMN della Colonna	99%	100%	99%	27%	89%	96%	87%	99%	95%	100%	83%
Proctologia - Conservativa	93%	99%	77%	22%	23%	15%	47%	8%	87%	100%	100%
Ortodonzia	50%	100%	44%	59%	90%	100%	100%	0%	100%	0%	5%
Visita Ginecologica	60%	98%	28%	39%	32%	37%	43%	64%	100%	20%	35%
Visita Dermatologica	24%	95%	54%	89%	92%	80%	14%	98%	100%	100%	80%
Visita Otorinolaringoiatrica	92%	97%	78%	80%	91%	100%	79%	98%	100%	100%	81%
Visita Chirurgia Vascolare	6%	100%	100%	62%	60%	-	100%	100%	100%	100%	100%
TAC Rachide e Spesa Vertebrale	100%		80%	65%	97%		8%	100%	100%	100%	100%
TAC Bacino		100%	100%	67%	100%	100%	100%	75%	100%	100%	-
TAC Torace	100%	100%	86%	63%	92%	82%	100%	81%	100%	100%	85%
Ecografia Mammella	10%	100%	100%	94%	100%	100%		100%	-	17%	-
Eccoloendoppler Cardiaci	85%	86%	93%	88%	92%	97%	30%	13%	100%	100%	100%
Elettrocardiogramma	93%	97%	98%	87%	99%	97%	22%	61%	2%	84%	85%
Elettrocardiogramma Holter	74%	96%	100%	62%	79%	100%	18%	7%	20%	7%	52%
Audiometria	94%	100%	92%	91%	88%	0%	100%	30%	100%	100%	100%
Spirometria	20%	99%	71%	98%	73%	100%	53%	91%	100%	100%	83%
Fondo Oculare	100%	100%		55%	54%	-	22%	68%	-	100%	100%
Visita Gastroenterologica	25%	100%	20%	100%	65%	27%	20%	18%	18%	100%	90%
Visita Pneumologica	63%	98%	100%	63%	61%	14%	12%	14%	10%	100%	56%
Mammografia	100%	100%	43%	53%	98%	80%	100%	100%	100%	100%	100%
Ecografia capo e collo	96%	92%	86%	46%	74%	100%	30%	96%	88%	100%	87%
Ecografia ostetrica e ginecologica	75%	90%	84%	32%	85%	100%	72%	92%	100%	82%	94%
EDG da sforzo	96%	100%	100%	65%	94%	81%	59%	93%	98%	100%	92%
RM muscoloscheletrica	98%	100%	100%	98%	93%	96%	99%	100%	84%	99%	78%
Visita diabetologica	73%	100%	100%	29%	60%		75%	100%	100%	100%	100%
Visita ostetrica	33%	100%		100%	92%	100%	100%	58%	-	100%	72%
Esame clinico strumentale della mammella	-	100%					-			0%	
Visita Senologica		100%	100%	29%	100%	100%		100%	100%	100%	100%



# **Obiettivi**

**garantire**

**le prime visite entro 30 gg**

**le prestazioni diagnostico strumentali  
entro 60 gg**

**per almeno il 90% delle prenotazioni**



# Metodi



# **Delibera n. 1056 del 27 luglio 2015** ***‘Riduzione delle liste di attesa per*** ***l’accesso alle prestazioni sanitarie’***

Aziende USL, Azienda Ospedaliera o  
Ospedaliero-Universitarie e IRCSS

**hanno realizzato interventi per il**  
**contenimento dei tempi di attesa**  
**nel rispetto delle indicazioni**  
**regionali e nazionali**

# Azioni Organizzative e Obiettivi alle Aziende

Nomina del **Responsabile Unitario** dell'**Accesso** alle prestazioni specialistiche ambulatoriali:

- forte coordinamento interaziendale se più Aziende insistono sugli stessi territori
- gestione della istituzione e modifica delle agende specialistiche e di Day service
- possibilità di sospendere la libera professione per le prestazioni che non rispettano le condizioni di equilibrio nel rapporto con l'attività istituzionale (nel 2018 l'8% di prestazioni prenotate in ALPI rispetto all'SSN)

**Strumento informatico** presente in ogni ambito territoriale di evidenza dell'offerta e delle attese in tempo reale

Rispetto dell'indice di performance  $\geq 90\%$  per le prestazioni di primo accesso e urgenze differibili collegato al **sistema incentivante** delle Direzioni Generali e dei Responsabili unitari



# Azioni Organizzative e Presa in Carico

Sviluppo e consolidamento dei **percorsi dedicati ai pazienti affetti da patologia cronica**.

**Prenotazione dei controlli** (ravvicinati o a distanza) **da parte della struttura che ha in carico il cittadino:**

**Istituzione percorsi dedicati** ai pazienti affetti da patologia cronica e oncologica anche in carico agli ambulatori delle **Case della Salute**

Sviluppo dei **percorsi di Day Service Ambulatoriale**, definiti e approvati dal responsabile Unitario, (*trasferimento in regime ambulatoriale di prestazioni ritenute inappropriate in regime di ricovero*).

1. incremento del numero di prescrizioni effettuate dalla struttura che ha in carico il cittadino rispetto all'anno precedente.
2. incremento del numero di pazienti con patologia cronica seguiti negli ambulatori delle Case della Salute

# Facilitazione all'accesso per il cittadino

Facilitazione dell'**accesso del cittadino utilizzando tutti i canali prenotativi** (sportello, telefono, CUP WEB, operatori sanitari, farmacie territoriali) e uniformi modalità per ciascun canale prenotativo in tutte le Aziende sanitarie

## Prenotazione telefonica

Tramite numero verde aziendale

Prenotazione di tutte le tipologie di prestazioni (primo accesso e urgenze se non in accesso diretto)

Informazione chiara del set di prenotazioni possibili telefonicamente

Comunicazione dei tempi di risposta previsti in caso di attesa telefonica garantendo lo standard dei 5 minuti

Formazione per gli addetti al call-center

NUMERO VERDE REGIONALE  
Collegamento con i Numeri  
Verdi aziendali

## CUPWEB

Ampliamento dell'offerta di prestazioni disponibili per avvicinarsi quanto più possibile alla disponibilità di sportello

Accessibilità tramite "AppER"

## Obiettivi realizzati

1. Attivazione di un Numero Verde Aziendale
2. Programma formazione operatori call center
3. Prenotabilità CUPWEB prime visite e prestazioni di diagnostica strumentale di primo accesso



# Miglioramento della capacità produttiva

**Utilizzo pieno delle potenzialità produttive**, con pianificazione dell'utilizzo delle strutture, revisione dei piani di attività delle equipe e utilizzo delle tecnologie, in modo da garantire, per le prestazioni che presentano tempi di attesa, l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse disponibili nell'arco dell'intera giornata in ogni distretto.

Per le **prestazioni critiche** garanzia dell'apertura degli ambulatori istituzionali nelle intere giornate dal lunedì al venerdì e attivazione, se necessario, delle aperture anche al sabato e alla domenica

**Overbooking dinamico**, con rendiconto annuale del numero di appuntamenti disdettati e numero di prestazioni in overbooking.

Attivazione di **agende di garanzia** anche nelle strutture pubbliche



# Accordi con Privato Accreditato

Applicazione locale agli **accordi regionali** sottoscritti **con il privato accreditato**:

- **riconversione di una quota pari all'8% del budget complessivo di struttura per i ricoveri ospedalieri in attività specialistica** finalizzata al miglioramento dei tempi di attesa
- **recupero della mobilità passiva per risonanza magnetica del rachide ed osteoarticolare**

**Stipula di accordi inter-regionali sulla mobilità sanitaria**



# Responsabilizzazione del cittadino

Definizione da parte di ciascuna Azienda di una **procedura specifica per comunicare chiaramente ai cittadini le modalità di recall, di disdetta** e di eventuale pagamento del malus, per garantire ad ognuno la fruizione di un diritto

- Meccanismi di promemoria e recall per garantire che gli utenti ricordino gli appuntamenti già fissati
- Condizioni facilitate per disdire prenotazioni già effettuate
- Indicazioni univoche per la disdetta riportate nella documentazione della prenotazione (presente la data entro cui disdire) e nei messaggi di recall
- Traccia delle disdette per applicazione del ticket alle prestazioni prenotate e non erogate per mancata disdetta, sia per soggetti esenti che per soggetti non esenti

**LR 2/2016 art. 23 ‘Obbligo di disdetta delle prenotazioni di prestazioni specialistiche ambulatoriali’; DGR 377/16 e circolari con indicazioni operative**



# Osservatorio regionale per i tempi di attesa

Rappresentanza  
Aziende  
sanitarie

1 Direttore sanitario per ciascuna Area Vasta  
1 Responsabile Unitario dell'accesso per  
ciascuna ambito territoriale (AUSL, AOSP  
IRCCS)

Rappresentanza  
DG sanità,  
politiche sociali  
e per  
l'integrazione

Responsabile Assistenza Territoriale  
Responsabile Assistenza Ospedaliera  
Collaboratori regionali dei servizi che hanno  
competenze in materia di accesso alle  
prestazioni sanitarie

**Monitoraggio mensile delle azioni strategiche di  
facilitazione dell'accesso e dei risultati raggiunti**



# Campagna informativa

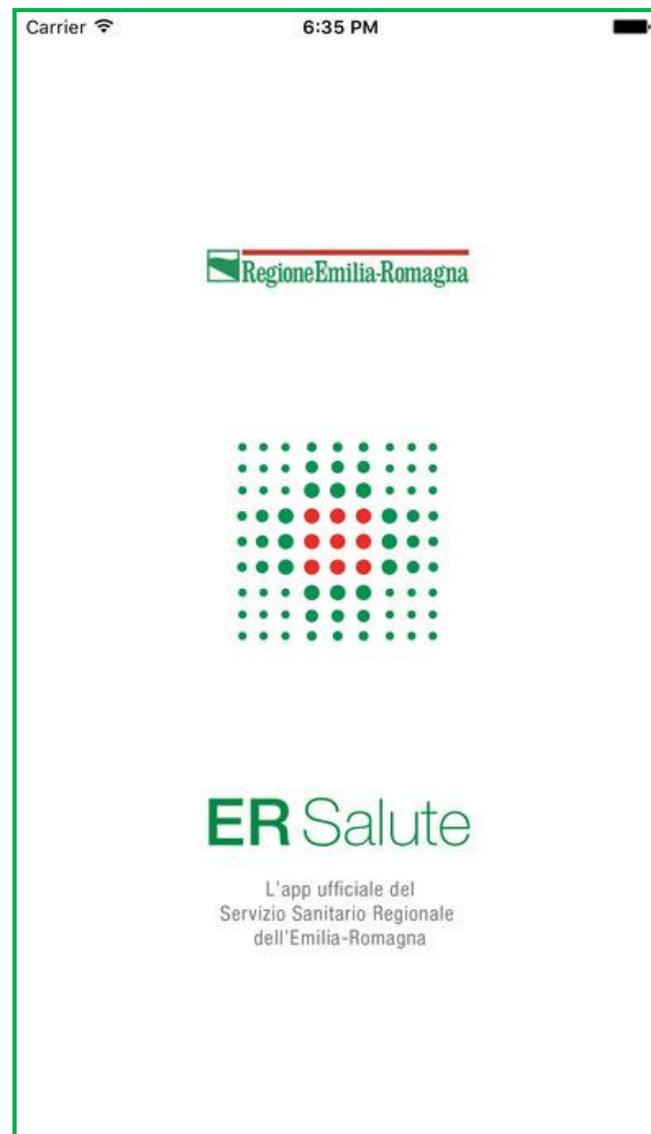
## “Insieme per una sanità più veloce”

- leaflet, locandine e totem nei poliambulatori e negli ospedali
- [www.prestoebene-er.it](http://www.prestoebene-er.it)
- APP ER Salute
- banner sui principali siti d'informazione
- Facebook



# App «ER Salute»

- verifica disponibilità
- prenotazione e disdetta
- pagamento online





# Portale pubblico [www.Tdaer.it](http://www.Tdaer.it)



La Regione Emilia-Romagna ha predisposto un sistema di rilevazione dei tempi di attesa che monitora settimanalmente 42 visite ed esami diagnostici.

Il sistema consente di registrare tutti gli appuntamenti forniti ai pazienti al momento della prenotazione: i dati riportati per ciascuna azienda sanitaria si riferiscono alle prime visite e agli esami strumentali.

Per ciascuna azienda sanitaria e per ciascuna prestazione monitorata viene indicata la percentuale di prenotazioni effettuate con tempo di attesa inferiore agli standard regionali - 30 gg. per le visite e 60gg. per la diagnostica. Il colore verde indica che le prenotazioni entro lo standard sono uguali o maggiori al 90% del totale delle prenotazioni; il colore giallo indica che le prenotazioni entro lo standard sono comprese tra 60-89%; il colore rosso indica che le prenotazioni entro lo standard sono minori del 60% sul totale delle prenotazioni della settimana monitorata.



## Monitoraggio tempi di attesa

[Confronto 2015/2016/2017](#)

**INSIEME  
PER UNA SANITÀ  
PIÙ VELOCE**



Rilevazione settimanale

Data aggiornamento: 2017-09-26

Regione e Aree Vaste

- RER
- AVEN
- AVEC
- AUSL ROMAGNA

Aziende Sanitarie

- Tutti
- AUSL Piacenza
- AUSL Parma
- AUSL Reggio Emilia

Tipo Prestazione

- Tutti
- Visite
- Prestazioni Diagnostiche

Seleziona tempo

- Trimestre
- Mese
- Settimana

Seleziona Settimane

Excel CSV Print

Cerca:

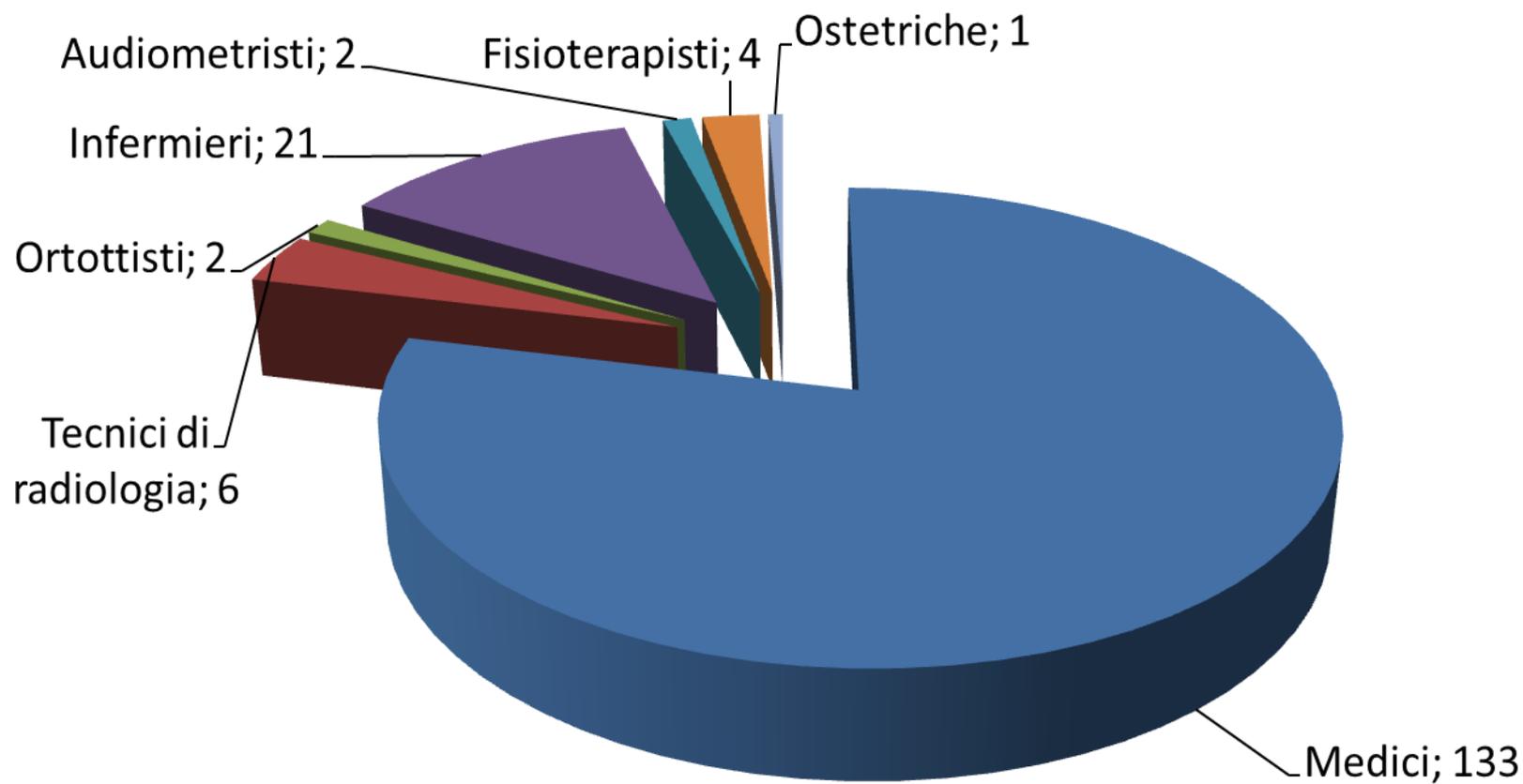
Monitoraggio tempi d'attesa  
Regione Emilia-Romagna (RER)  
Prestazioni specialistiche ambulatoriali di PRIMO ACCESSO  
Dati relativi agli utenti che accettano la disponibilità all'interno del proprio bacino territoriale  
Prenotazioni per settimana  
Dati relativi a: RER e tipo prestazione: T

Legenda:

- >= 90%
- 60% - 89%
- < 60%

Prestazioni	04-SET-2017 - 10-SET-2017		11-SET-2017 - 17-SET-2017		18-SET-2017 - 24-SET-2017	
	Numero Prenotazioni	Indice di performance	Numero Prenotazioni	Indice di performance	Numero Prenotazioni	Indice di performance
01 Visita Oculistica	3.594	96%	3.680	94%	3.738	99%
02 Visita Urologica	1.029	100%	1.036	100%	1.065	100%
03 Visita Fisiatrica	1.719	100%	1.711	100%	1.831	100%
04 Visita Endocrinologica	624	93%	615	91%	656	89%
05 Visita Neurologica	754	99%	781	97%	733	96%
06 Visita Ortopedica	1.930	99%	2.147	100%	2.117	100%
07 Visita Oncologica	50	100%	63	100%	55	100%
08 Visita Cardiologica	1.889	98%	1.933	99%	2.169	95%
09 Colonscopia	896	100%	940	99%	990	99%
10 EMG	901	98%	934	97%	921	100%
11 Ecocolordoppler	4.072	100%	3.638	100%	3.872	100%
12 Ecografia Addome	3.507	100%	3.466	99%	3.653	100%

# 169 professionisti reclutati dal 2015





**Monitoraggio quotidiano  
e risultati su  
[www.tdaer.it](http://www.tdaer.it)**



# Risultati raggiunti

**Dal 1 settembre 2015  
attraverso il cruscotto regionale  
sono monitorate quotidianamente  
42 tipologie di prestazioni  
(17 prime visite e 25 prestazioni  
diagnostico-strumentali)**



**Dal 1 settembre 2015  
sono state monitorate:**

**oltre 7,2 milioni** di prenotazioni di primo  
accesso (classe di priorità D),  
di queste **oltre il 98% garantite entro 30-60 gg**

**oltre 1 milione** di prestazioni urgenti  
(classe di priorità B)  
**garantite tutte entro 7 gg**



## **Dal flusso della specialistica ambulatoriale (ASA) anno 2017:**

**Le prestazioni oggetto di monitoraggio rappresentano oltre il 96% di tutte le visite (V) e prestazioni diagnostiche (D) erogate, ovvero:**

**6.200.298 su 6.467.813**

**(urgenze, primi accessi, DSA, accesso diretto, presa in carico, controlli)**

# Nel 2017 la Regione Emilia Romagna ha raggiunto tutti gli obiettivi relativi agli adempimenti LEA per le liste di attesa

Questionario LEA 2017



Ministero della Salute

DIREZIONE GENERALE DELLA  
PROGRAMMAZIONE SANITARIA

COMITATO PERMANENTE PER LA VERIFICA DELL'EROGAZIONE DEI  
LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA IN CONDIZIONI DI APPROPRIATEZZA  
ED EFFICIENZA NELL'UTILIZZO DELLE RISORSE, DI CUI ALL'INTESA  
STATO-REGIONI DEL 23 MARZO 2005

RACCOLTA DELLA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER LA  
VERIFICA DEGLI ADEMPIMENTI RELATIVI ALL'ANNO 2017

REGIONE \_\_\_\_\_

- Questionario LEA 29 item oltre 200 unità di valutazione: obblighi informativi, appropriatezza, prevenzione, **liste d'attesa**, assistenza ospedaliera, assistenza domiciliare e residenziale, percorso nascita, cure primarie, farmaceutica, accreditamento, riorganizzazione della rete laboratoristica e della rete ospedaliera, ICT e Telemedicina, la contabilità analitica, obiettivi di governance
- Schema di certificazione 2017:  
valutazione Regione Emilia-Romagna **liste d'attesa** =  
ADEMPIENTI

**Al raggiungimento di Adempienza è vincolata l'erogazione di quota integrative del finanziamento pari all'1% del fabbisogno (circa 80 ml per Regione Emilia-Romagna)**



# *Lavori in corso*

- Completamento del percorso di presa in carico da parte delle strutture con prenotazione diretta delle prestazioni successive o di completamento diagnostico
- Definizione di **percorsi di accesso appropriati e uniformi per le prestazioni urgenti** (classe di priorità B)
- Sviluppo dei sistemi di **analisi di appropriatezza della domanda** attraverso l'analisi dei quesiti diagnostici e delle classi di priorità in prescrizione



# ***Lavori da avviare nel 2019***

- Revisione delle informazioni comuni da mettere a disposizione dei cittadini attraverso [www.prestoebene-er.it](http://www.prestoebene-er.it)
- Allargamento del set di prestazioni da monitorare a livello regionale
- Definizione di criteri per la definizione di priorità di accesso alla chirurgia ambulatoriale



# Finanziaria 2019 e Liste di attesa

*(ANSA) - ROMA, 2 DIC - Arrivano più fondi per ridurre le liste d'attesa nella sanità. Lo prevede un emendamento dei relatori alla legge di bilancio. La manovra stanziava 50 milioni di euro per ciascuno degli anni 2019, 2020 e 2021: con la modifica si passerà a 150 milioni per il 2019, 100 milioni per il 2020 e 100 milioni per il 2021. Le risorse per coprire la misura arriveranno da una riduzione del Fondo per gli investimenti delle amministrazioni centrali, previsto all'articolo 15 della manovra.*