Sistema Socio Sanitario

Regione Lombardia

ASST Rhodense

AZIENDA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE (ASST) RHODENSE
Viale Forlanini, 95 – 20024 Garbagnate Milanese (MI)

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N° 00453 / 2019 / DG

Il giorno **24 Aprile 2019**

Il Direttore Generale

Ida Maria Ada Ramponi

ha adottato la seguente Deliberazione:

OGGETTO:

APPROVAZIONE DEL PIANO AZIENDALE DI GOVERNO DEI TEMPI DI ATTESA RELATIVO AL 1° SEMESTRE 2019

SENZA ONERE DI SPESA

Fascicolo Generale n°: **01.1.03 - 00005 / 2019**

f.to Il Dirigente proponente: Dott. PIER PAOLO BALZAMO **– 2.4.1 Affari Generali (2.4 Dipartimento Amministrativo\ 2 Direzione Amministrativa)**

*Fascicolo Generale n°: **5/2019 – 01.1.03***
*Su proposta dell' U.O.C.: **Affari Generali***
*Il Responsabile del Procedimento: **Pier Paolo Balzamo***
*L'Incaricato dell'Istruttoria: **Enrica Bernareggi***

IL DIRETTORE GENERALE

RICHIAMATO il D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502, ad oggetto "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421" e s.m.i.;

VISTA la Legge Regionale 11 agosto 2015 - n. 23 "Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)";

PRESO ATTO CHE con la legge regionale n. 23/2015 a far tempo dal 1° gennaio 2016 sono state costituite con DGR n. X/4464 del 10.12.2015 l'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) della Città Metropolitana di Milano che subentra nei rapporti giuridici attivi e passivi dell'ASL Milano 1, e con DGR n. X/4477 del 10.12.2015 l'Azienda Socio – Sanitaria Territoriale (ASST) Rhodense che subentra nei rapporti giuridici attivi e passivi dell'A.O. G. Salvini di Garbagnate Milanese;

PRESO ATTO della D.G.R. XI/1046 del 17.12.2018 ad oggetto: "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario per l'esercizio 2019";

RICHIAMATE la normativa e le indicazioni nazionali e regionali in materia di tempi di attesa tra cui:

- la D.G.R. n. IX/1775 del 24 maggio 2011 ad oggetto: "Recepimento dell'intesa tra il governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano sul Piano Nazionale di Governo delle liste di attesa per il triennio 2010-2012" e la DGR n. X/3993 del 4.8.2015 ad oggetto "Ulteriori determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Sanitario Regionale per l'esercizio 2015" che forniscono le indicazioni necessarie a garantire l'erogazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale e di ricovero entro i tempi appropriati alle necessità di cura degli assistiti, garanzia che rappresenta una componente strutturale dei livelli essenziali di assistenza (LEA);

- la Legge Regionale n. 33 del 30.12.2009 "Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità", come modificata ed integrata dalla L.R. 11.8.2915 n. 23 e successive modifiche ed integrazioni;

- la D.G.R. VIII/10946 del 30.12.2009 ad oggetto: "Determinazioni in ordine alla promozione della prevenzione ortodontica e ulteriore razionalizzazione dei tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali" stabilisce, relativamente al governo ed al

contenimento dei tempi di attesa, che vengano modificate le percentuali di raggiungimento dei tempi di attesa obiettivo previste al punto 3 dell'allegato della D.G.R. n. 2828/2006 portandole ad una soglia di almeno il 95% dei primi accessi;

- la D.G.R. n. X/7766 del 17.1.2018 ad oggetto: "Tempi d'attesa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale: stato di attuazione delle politiche regionali ed indirizzi di sistema per l'ulteriore contenimento dei tempi di attesa";

PREMESSO che il Responsabile del procedimento riferisce quanto segue:

- che con nota del 5.7.2018 prot. 42014 era stato nominato, in ottemperanza alla DGR n. X/7766 del 17.1.2018, il Responsabile Unico Aziendale dei Tempi di Attesa nella persona del Dott. Paolo Bruno – Direttore Medico del POT di Bollate;

- che la nota della Direzione Generale Welfare del 09.01.2019 prot. n. G1.2019.0000685 ad oggetto: "Piani attuativi ATS per il governo dei tempi d'attesa e piani aziendali di governo dei tempi d'attesa I e II semestre 2019" prevede in attuazione delle normative vigenti in materia di tempi di attesa che le ASST devono presentare alle ATS ed alla Regione entro il 28 febbraio 2019 i Piani Aziendali di Governo dei Tempi di attesa del 1° semestre 2019 in funzione del raggiungimento, per almeno il 95% dei primi accessi, dei tempi obiettivo previsti dalla DGR n. X/3993/2015, in accordo con le disposizioni contenute nella DGR n. XI/1046/2018 del 17.12.2018 "Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Sociosaniario per l'esercizio 2019" e di concerto con i Piani attuativi delle ATS;

- la mail dell'11.2.2019 con la quale l'ATS della Città Metropolitana di Milano trasmetteva la nota di Regione Lombardia dove veniva prorogata, a seguito di quanto disposto al punto 3.2 della citata DGR n. XI/1046 del 17.12.2018 (c.d. Regole 2019), l'adozione del Piano attuativo di Governo dei Tempi di Attesa per il primo semestre 2019 per l'ATS al 31.3.2019 e di conseguenza l'adozione del Piano Aziendale di Governo dei Tempi di Attesa (PGTaz) per le ASST al 30.4.2019;

- che con deliberazione aziendale n. 336 del 21 marzo 2019 l'Azienda ha nominato, secondo le direttive della DGR n. X/7766 del 17.1.2018, Matteo Ferranti – coordinatore dell'UOC Servizi Amministrativi di supporto e accoglienza, come Responsabile Unico Aziendale per i tempi d'attesa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale, supportato nella funzione dall'UOC Marketing dei Servizi e dall'UOS Gestione Operativa;

- che con la deliberazione n. 288 del 28.03.2019 l'ATS della Città Metropolitana di Milano ha predisposto il Piano aziendale per il contenimento dei tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali, di day hospital, di day surgery e di ricoveri programmati anno 2019, trasmesso all'ASST Rhodense con mail del 15.04.2019, nella quale viene indicato, tra l'altro, che le azioni di monitoraggio e contenimento dei tempi di attesa saranno inseriti nei contratti integrativi che verranno stipulati con gli Erogatori entro il 31 maggio p.v., in accordo con le disposizioni contenute nella DGR n. XI/1046 del 17.12.2018 e così come stabilito dalla succitata nota Direzione Generale Welfare del 09.01.2019 prot. n. G1.2019.000068;

- che l'unito Piano semestrale Aziendale di Governo dei Tempi di Attesa (all.1), è stato predisposto dai Dirigenti Amministrativi Responsabili nel tempo dei "tempi di attesa", supportati dai Responsabili dell'UOC Marketing dei Servizi e dell'UOS Gestione Operativa e sottoscritto dal Direttore Sanitario d'Azienda, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, valevole per il 1° semestre 2019;

- che il Responsabile Unico Aziendale dei Tempi di Attesa – Coordinatore dell'UOC Servizi Amministrativi di Supporto e Accoglienza - unitamente alle Direzioni Mediche di Presidio, ai Direttori dei Dipartimenti Gestionali sono incaricati per gli adempimenti correlati all'attuazione del suddetto Piano;

ATTESO CHE il Responsabile del procedimento ritiene di proporre di approvare il Piano Aziendale di Governo dei Tempi di Attesa (all. 1), quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, valevole per il 1° semestre 2019;

PRESO ATTO CHE il Dirigente Responsabile dell'U.O.C. Affari Generali, in qualità di Responsabile del procedimento, con la sottoscrizione della proposta di deliberazione di che trattasi ne attesta la legittimità e la regolarità tecnica, formale e sostanziale;

RITENUTO di far proprie le proposte del Responsabile del procedimento in relazione a quanto sopra riferito;

ACQUISITI, per quanto di propria competenza, ai sensi dell'art. 3 comma 1 quinquies del D.Lgs n. 502/92 e s.m.i. il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, e vista la L. R. n. 23/2015, del Direttore Sociosanitario;

DELIBERA

Per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. **di approvare** il Piano Aziendale di Governo dei Tempi di Attesa (all. 1), quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, valevole per il 1° semestre 2019;

2. **di incaricare** il Responsabile Unico Aziendale dei Tempi di Attesa – Coordinatore dell'UOC Servizi Amministrativi di Supporto e Accoglienza - unitamente alle Direzioni Mediche di Presidio, ai Direttori dei Dipartimenti Gestionali per gli adempimenti correlati all'attuazione del suddetto Piano;

3. **di demandare** all'U.O.C. Affari Generali la pubblicazione nel sito internet aziendale nella sezione "Amministrazione Trasparente – servizi erogati- liste d'attesa/governo

tempi d'attesa" e la trasmissione del presente provvedimento all'ATS della Città Metropolitana di Milano e alla Direzione Generale Welfare della Regione Lombardia.

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(Marco Ricci)

IL DIRETTORE SANITARIO
(Aldo Bellini)

IL DIRETTORE SOCIOSANITARIO
(Diego Maltagliati)

IL DIRETTORE GENERALE
(Ida Maria Ada Ramponi)

ALLEGATO N°1 ALLA DELIBERAZIONE N° 453/2019/DG DEL 24.04.2019

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Rhodense
UOC Servizi Amministrativi di Supporto e Accoglienza
Viale Forlanini, 95 - 20024 Garbagnate Milanese (MI)
Tel. 02.99430.3561
e-mail: dirammpresidi@asst-rhodense.it

PIANO DI GOVERNO DEI TEMPI DI ATTESA
GENNAIO - LUGLIO 2019

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Premessa

Come previsto dalle normative vigenti in materia di *tempi di attesa* (DGR n. 1046/2018; DGR n. 7766/2018; DGR n. 7600/2017; Piano attuativo aziendale dell'ATS Città Metropolitana di Milano per il contenimento dei tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali e di ricovero programmato - anno 2019), il presente piano, con l'obiettivo di facilitare l'accesso alle cure, razionalizzare le risorse e incrementare la flessibilità dell'offerta, prevede interventi:

- sul sistema di prenotazione;
- sulla capacità di erogazione delle prestazioni;
- sul perfezionamento del sistema di monitoraggio interno.

In merito alla DGR n. 7766/2018, l'ASST Rhodense ha provveduto all'individuazione del *Responsabile Unico Aziendale (RUA)* con funzioni di monitoraggio delle attività relative alla gestione delle agende, all'accoglienza degli utenti e al governo dell'offerta, prevedendone il consolidamento nel corso del 2019.

Inoltre, relativamente alla DGR n. 1046/2018 (Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario per l'esercizio 2019), l'ASST Rhodense parteciperà attivamente alla realizzazione degli obiettivi 2019 così riassumibili:

- ✓ adesione al progetto che ATS Città Metropolitana di Milano intenderà attuare nel corso del 2019, relativamente alla negoziazione di volumi e tipologie di prestazioni per alcuni ambiti di specialistica ambulatoriale;
- ✓ individuazione di agende dedicate ai pazienti cronici, come previsto dalla DGR n. 7766/2018, in sinergia con gli altri attori della presa in carico;
- ✓ responsabilizzazione del paziente, attraverso misure anche a carattere sanzionatorio, relativamente
  - alle prestazioni prenotate e non erogate per la mancata presentazione del cittadino in mancanza di disdetta preventiva (no show);
  - al mancato ritiro dell'esito di prestazioni ambulatoriali erogate al cittadino.

Sistema di prenotazione

CUP e Call Center Regionale

L'ASST Rhodense garantisce al Call Center Regionale (CCR), alle farmacie e al cittadino tramite internet la prenotabilità di pressoché tutte le prestazioni erogate e prenotabili dal CUP.

L'ASST Rhodense ha ormai consolidato il sistema di prescrizione DEM (ricetta dematerializzata) di prestazioni e farmaci a cura degli oltre 500 medici ospedalieri.

Contestualmente, il personale amministrativo di back office dell'ASST, si sta facendo carico di garantire manualmente il blocco della prescrizione elettronica e, in attesa dei necessari adeguamenti software, la conferma dell'erogazione della prestazione limitatamente agli esami di laboratorio.

In attuazione delle regole per l'esercizio 2017 e di precedente normativa in ordine al rispetto dei tempi di attesa, l'ASST trasmette quotidianamente il *flusso MOSA* (Monitoraggio Offerta Sanitaria Ambulatoriale) al fine della sua pubblicazione sul portale di ATS - predisposto da Lombardia Informatica e attivo dal primo febbraio 2017 – e di una corretta e trasparente informazione ai cittadini relativamente ai tempi di attesa delle prestazioni erogate.

Contenimento del fenomeno del "no show"

Il contenimento del fenomeno del "no show" è attuato, per tutte le prestazioni con più di quattro giorni di attesa, tramite le funzioni già collaudate di *sms di remind*. Nello specifico, viene inviato un messaggio di conferma tre giorni prima dell'appuntamento, previa autorizzazione dell'utente a ricevere sms da parte di ASST Rhodense.

E' inoltre attiva la funzionalità del *Call Center Regionale* (CCR) di *outbound di conferma,* riservata a:

- prestazioni che presentano criticità nelle attese;
- prestazioni che prevedono l'utilizzo di strumentazioni molto costose;
- prestazioni che richiedono specifiche professionalità specialistiche;
- prestazioni che necessitano di adeguata preparazione del paziente.

Per tali prestazioni, l'operatore del CCR contatta il paziente dieci giorni prima dell'appuntamento per confermare, spostare o rendere disponibile per rinuncia il posto in agenda, ottimizzando così la razionalizzazione delle risorse strumentali e umane.

Va peraltro segnalato un aumento del numero di cittadini che, avvalendosi della *normativa sulla privacy*, chiedono espressamente di non essere richiamati. Un'ulteriore amplificazione di questo fenomeno, potrebbe tradursi nell'attenuazione dell'efficacia dello strumento di richiamata in outbound. Il servizio è assoggettato a un tetto di utilizzo oltre il quale è possibile attendersi l'addebito dei relativi costi direttamente all'azienda erogatrice (tabella 1).

Nel corso di ogni semestre si procede alla rivalutazione del raggruppamento delle prestazioni soggette ad outbound di riconferma, eventualmente ricomprendendone ulteriori ovvero rivedendone la composizione.

Per quanto riguarda le prestazioni radiologiche di risonanza magnetica nucleare e di ecografia muscolo-scheletrica, la chiamata viene effettuata direttamente dal Servizio di Radiologia.

In conformità a quanto previsto dalla legislazione nazionale, l'ASST provvede sistematicamente al tentativo di recupero del ticket ai pazienti non esenti che, senza preavviso, non si siano presentati all'appuntamento per l'erogazione della prestazione.

Qualora il cittadino non possa presentarsi ad una visita/esame, ai sensi delle Regole 2019 (DGR n. 1046/2018), deve disdire la prenotazione con almeno tre giorni lavorativi di preavviso.

Si precisa, altresì, che nel caso in cui l'ASST Rhodense non sia in grado di garantire la prestazione nel rispetto della classe di priorità richiesta, la stessa dovrà impegnarsi a ricercare sul territorio dell'ATS di Milano una struttura alternativa in grado di soddisfare le esigenze del cittadino.

Solo nel caso non vi sia disponibilità di prenotazione su tutto l'ambito dell'ATS di Milano, l'ASST Rhodense sarà tenuta ad erogare la prestazione richiesta in regime libero-professionale, facendosi carico dell'intera tariffa, detratto l'eventuale ticket dovuto dal paziente.

Se il cittadino non dovesse accettare la prestazione individuata presso altra struttura di ATS, non potrà fruire di quanto sopra esposto (DGR n. 1046/2018).

ELETTROMIOGRAFIA SEMPLICE (X MUSCOLO)	93081
ECODOPPLERGRAFIA CARDIACA	88722
ECOCOLORDOPPLER SCROTALE (VASI SPERMATICI)	88772
ECOCOLORDOPPLER PENIENO DINAMICO	88772
ECOGRAFIA O ECOCOLORDOPPLER AORTA ADDOMINALE	88772
ECOCOLORDOPPLER ARTERIOSO ARTI SUPERIORI	88772
ECOCOLORDOPPLER ARTERIOSO ARTI INFERIORI	88772
ECOCOLORDOPPLER VENOSO ARTI INFERIORI	88772
ECOCOLORDOPPLER VENA PORTA E VIE BILIARI	88772
ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA CARDIACA A RIPOSO	88722
ECOCOLORDOPPLER VENOSO ARTI SUPERIORI	88772
ECOCOLORDOPPLER ARTERIE RENALI	88772
VISITA GENERALE BRANCA DI CARDIOLOGIA	897A3
DIAGNOSTICA ECOGRAFICA DEL CAPO E DEL COLLO	88714
ECOGRAFIA DELL' ADDOME SUPERIORE	88741
ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO	88761
ECOGRAFIA BILATERALE DELLA MAMMELLA	88731
TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ADDOME SUPERIORE, SENZA E CON CONTRASTO	88012
TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ADDOME INFERIORE, SENZA E CON CONTRASTO	88014

TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ADDOME COMPLETO, SENZA E CON CONTRASTO	88016
PRIMA VISITA NEUROLOGICA	8913
PRIMA VISITA ORTOPEDICA	897B7
PRIMA VISITA ENDOCRINOLOGICA / *DIABETOLOGICA*	897A8
PRIMA VISITA ORL	897B8
PRIMA VISITA UROLOGICA / *ANDROLOGICA*	897C2
PRIMA VISITA DERMATOLOGICA	897A7
PRIMA VISITA GASTROENTEROLOGICA	897A9
COLONSCOPIA CON O SENZA BIOPSIA	4525
POLIPECTOMIA ENDOSCOPICA DELL' INTESTINO CRASSO	4542
RETTOSIGMOIDOSCOPIA CON ENDOSCOPIO FLESSIBILE CON O SENZA BIOPSIA	4824
PRIMA VISITA FISIATRICA	897B2

Tab.1 - Prestazioni in outbound di conferma

Progetto accoglienza

Sulla scorta delle iniziative avviate già da alcuni anni volte al miglioramento dell'accoglienza degli utenti, va ampliandosi l'attività di *prenotazione diretta di prestazioni da parte di alcuni ambulatori,* per pazienti esenti che periodicamente effettuano visite di controllo. Questo con l'obiettivo di gestire i successivi appuntamenti in una logica di continuità dei percorsi di controllo/follow up presso la stessa struttura erogatrice e di semplificazione dell'iter amministrativo di accesso alla struttura ospedaliera da parte dei cittadini (DGR n. 7766/2018).

Nel corso del 2019 l'ASST, anche in forza del contratto 2018 con l'ATS che, all'art. 4 chiedeva all'ASST di predisporre *un sistema per la prenotazione dei controlli direttamente da parte dello specialista prescrittore in ambulatorio,* intende estendere questo approccio ad altri ambulatori che presentano analoghi requisiti.

La procedura è stata al momento attivata nei Presidi di Rho, Garbagnate, Passirana, Bollate e presso il poliambulatorio di Arese come dettagliato in tabella 2.

	Arese	Bollate	Garbagnate	Passirana	Rho
OSTETRICIA GINECOLOGIA	X				X
PEDIATRIA					X
NEONATOLOGIA					X
CHIRURGIA					X
CARDIOLOGIA			X	X	X
MEDICINA		X			X
UROLOGIA					X
ORTOPEDIA					X
GASTROENTEROLOGIA					X
ONCOLOGIA					X
PNEUMOLOGIA				X	
NEUROLOGIA			X		X
UONPIA		X			X

Tab.2 - Ambulatori con prenotazione diretta dei controlli

Con l'attuazione della Legge Regionale n. 23/2015 di riordino del Sistema Sanitario Regionale, nel 2018 sono stati attivati appositi *percorsi a supporto della presa in carico dei pazienti cronici e fragili*, sia che l'ASST agisca come erogatore nei confronti di gestori terzi (es. cooperative di medici di medicina generale), sia che agisca come gestore arruolando in proprio i pazienti e definendo per loro specifici Piani assistenziali individuali (PAI).

Sono state definite, d'intesa con gli specialisti ambulatoriali, agende riservate alle prestazioni dedicate ai pazienti sottoscrittori di PAI.

Con il mese di maggio 2019, verrà garantita ai centri servizi delle cooperative di medici di medicina generale che hanno aderito al percorso della presa in carico dei pazienti cronici, la possibilità di prenotare direttamente sulle agende dedicate ai pazienti sottoscrittori di PAI.

Di seguito dettaglio delle relative prestazioni (tabella 3).

Codice SISS	Descrizione Prestazione
0188761.02	ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO
0188762	ECOGRAFIA AORTA E GROSSI VASI ADDOMINALI
0188761.01	ECOGRAFIA APPARATO URINARIO COMPLETO
0188714.05	ECOGRAFIA LINFONODI/COLLO
0188714.04	ECOGRAFIA TIROIDE E PARATIROIDI
088952	ELETTROCARDIOGRAMMA
088901.08	VISITA CARDIOLOGICA (CONTROLLO)
08897.08	VISITA CARDIOLOGICA (PRIMA VISITA)
3495091	ESAME DEL FUNDUS OCULI
348901.33	VISITA OCULISTICA (CONTROLLO)
6889383	DIFFUSIONE ALVEOLO-CAPILLARE DEL CO
688901.63	VISITA PNEUMOLOGICA (CONTROLLO)
0189651	EMOGASANALISI ARTERIOSA SISTEMICA
6889442	TEST DEL CAMMINO
6889374	TEST DI BRONCODILATAZIONE FARMACOLOGICA
0888722	ECOCARDIOGRAFIA COLORDOPPLER A RIPOSO
0188735.02	ECOCOLORDOPPLER TRONCHI SOVRAAORTICI A RIPOSO
998901.25	VISITA DIABETOLOGICA (CONTROLLO)
438901.47	VISITA UROLOGICA (CONTROLLO)

Tab.3 – Prestazioni agende PAI

Sistema di monitoraggio

Relativamente al *sistema di monitoraggio*, a partire dall'anno 2012, in conformità alla DGR n. 2633/2011 e alle successive indicazioni regionali in materia, l'ASST Rhodense ha progressivamente potenziato il monitoraggio interno dei tempi di attesa: oggi le rilevazioni interne vengono effettuate ogni 15 giorni.

In tema di *screening del carcinoma della mammella e del colon,* gli erogatori aziendali sono impegnati, sia pure nei limiti delle proprie competenze e modelli organizzativi, nel pieno rispetto dei tempi di risposta attesi dall'ATS, ai fini di un'efficace gestione delle rispettive campagne.

In accordo con quanto disposto dalla DGR n. 5954/2016, allo scopo di porre sotto osservazione anche i tempi di attesa relativi alle attività di screening del carcinoma della mammella e del colon-retto, l'ASST ha attivato, dal 2018, un monitoraggio interno con cadenza bimestrale, osservando il tempo intercorrente tra la data di contatto e quella di esecuzione dell'approfondimento diagnostico.

Con riferimento alla *libera professione allargata*, si ricorda che dal 2017 è diventata operativa la messa in rete degli studi dei professionisti.

A tal proposito, l'ASST Rhodense - già dal 2011 - ha istituito *l'Organismo paritetico di vigilanza e verifica sulle attività rese in regime di libera professione intramuraria*.

In materia di tempi di attesa, l'ASST si è dotata di strumenti informatizzati per l'esatta valutazione dei livelli di saturazione delle agende, onde interagire con le unità operative (UUOO) per la miglior configurazione delle stesse, al fine di rendere ancora più efficiente il sistema di erogazione delle prestazioni e puntare così al pieno recupero dei tempi di attesa.

In coerenza con il Piano attuativo dell'ATS di Milano, al fine di migliorare la *qualità e l'appropriatezza prescrittiva* delle diverse classi di priorità, oltre a confermare lo specifico monitoraggio sulle modalità prescrittive, si continuerà a porre particolare attenzione alle prescrizioni con classe di priorità U (urgente – prestazione da erogare nel più breve tempo possibile o, differibile, entro 72 ore), concordando con la stessa ATS eventuali iniziative di intervento e sensibilizzazione dei prescrittori, anche in relazione alle indicazioni della DGR n. 3993/2015.

Infine si segnala che ASST Rhodense partecipa, a decorrere dal 2017, al flusso del monitoraggio semestrale delle *Sospensioni sul sistema modulare di accoglienza dei debiti informativi (SMAF):* tale

flusso è costituito dai dati relativi alle sospensioni delle attività di erogazione delle prestazioni ambulatoriali in tutti i siti di erogazione.

Sistema di offerta

Il sistema di offerta dell'ASST Rhodense si è modificato con l'entrata in vigore della LR 23/2015 ed è articolato in tre presidi ospedalieri (due per acuti e uno riabilitativo), un presidio ospedaliero territoriale (POT) e tre poliambulatori territoriali.

Si allega alla presente relazione il quadro che illustra in estrema sintesi i volumi complessivi di erogazione delle prestazioni di cui alla DGR n.1775/2011, relativi al secondo semestre 2018 della sola ASST Rhodense.

L'obiettivo, per queste prestazioni, è garantire il rispetto dei tempi di attesa previsti dalla citata DGR per una quota pari ad almeno il 95% dei primi accessi ed al 100% delle prestazioni oncologiche.

Tale obiettivo sarà attribuito agli specialisti ambulatoriali (ex-sumai), nonché ai dipartimenti gestionali e funzionali che, alla luce dell'andamento dei monitoraggi mensili dei tempi di attesa, possono modulare l'offerta in base alle necessità, tenendo inoltre in considerazione che, ai sensi del Piano attuativo dell'ATS Milano Città Metropolitana per il governo dei tempi di attesa per l'anno 2019, le ASST pubbliche con più di tre punti di erogazione devono garantire il rispetto dei tempi obiettivo in almeno uno di essi.

In misura similare a quanto svolto negli anni passati nell'ambito dell'iniziativa regionale *Ambulatori aperti,* promossa anche dalla DGR 7766/2018 e ribadita dal Piano attuativo dell'ATS e dal contratto 2018, sono state avviate numerose iniziative di incremento dell'offerta delle prestazioni strumentali delle aree individuate dalla stessa DGR, prolungando le fasce orarie di erogazione o attivando sedute ambulatoriali al sabato anche facendo ricorso all'istituto dell'area a pagamento (Delibere n.879/2017, n.64/2018, n.321/2018, e n. 494/2018, n. 42/2019, n. 189/2019), per le seguenti tipologie di prestazioni:

- ✓ radiologica (TC, RMN, ecografie addome, ecocolordoppler vascolari);
- ✓ cardiologica (ecocolordoppler cardiaci).

Da segnalarsi, inoltre, l'adesione della ASST Rhodense al *"Progetto sperimentale tempi di attesa"* promosso da Regione per le ATS Città Metropolitana di Milano e di Brescia ed il conseguente aumento dei volumi di erogazione delle prestazioni di cui alla seguente matrice (tabella 4).

ASST RHODENSE

Prestazione erogata (UOZ)*	classe U	classe B	classe D	classe P	TOT	prestazioni aggiuntive RICHIESTE	% su 2018	prestazioni aggiuntive PROPOSTE	% su 2018	Area	Costi aggiuntivi
ecg	504	1.284	3.543	12.687	**18.018**	4.486	25%	tempo di attesa entro soglia per tutte le classi di priorità			
eco addome completo	337	1.561	1.923	4.462	**8.283**	1.624	20%	1600	19%	CONTRATTO A T. DET.	€ 25.493,33
eco(color)doppler tronchi sovra aortici	35	364	1.350	4.424	**6.173**	822	13%				
eco(color)dopplergrafia cardiaca a riposo	216	854	1.607	3.029	**5.706**	2.290	40%	1000	18%	AREA A PAG	€ 21.700,00
ecografia mammella bilaterale	55	234	406	1.181	**1.876**	133	7%	140	7%	AREA A PAG	€ 3.038,00
mammografia bilaterale	52	130	353	1.465	**2.000**	582	29%	tempo di attesa entro soglia per tutte le classi di priorità			
prima vs cardiologica	589	1.169	1.826	1.553	**5.137**	931	18%	900	18%	AREA A PAG	€ 19.530,00
prima vs dermatologica	313	844	2.527	3.008	**6.692**	1.491	22%				
prima vs endocrinologica/diabetologica	352	478	932	699	**2.461**	562	23%	560	23%	SUMAISTI	€ 4.463,20
prima vs gastroenterologica	124	387	679	411	**1.601**	492	31%	500	31%	AREA A PAG	€ 10.850,00
prima vs neurologica	192	768	1.503	1.131	**3.594**	826	23%	300	8%	AREA A PAG	€ 6.510,00
prima vs oculistica	303	1.368	4.918	3.705	**10.294**	4.872	47%				
prima vs orl	307	1.522	4.098	4.698	**10.625**	958	9%	960	9%	SUMAISTI	€ 7.651,20
prima vs ortopedica	300	1.797	3.755	2.785	**8.637**	1.737	20%	1200	14%	SUMAISTI	€ 9.564,00
TOTALE erogate 2018	**3.679**	**12.760**	**29.420**	**45.238**	**91.097**	**21.806**	**24%**	**7.160**	**8%**		**€ 108.799,73**

** dati validati 2018 esclusi residui non ancora elaborati*

% consumo budget 2018	**105,1%**
% valore netto 14 prestazioni su budget	**4,7%**

Costi aggiuntivi

contratti a tempo determinato	€ 25.493,33
area a pagamento	€ 61.628,00
beni e servizi	€ -
sumaisti	€ 21.678,40
TOT	**€ 108.799,73**

Tab.4 – Prestazioni progetto sperimentale

Si ricorda inoltre che, già dal 2016, i punti prelievo ospedalieri di Garbagnate, Bollate e Rho sono aperti anche al sabato mattina.

Si comunica, altresì, il completamento della riconversione in POT (Presidio ospedaliero territoriale) dell'Ospedale di Bollate, con l'apertura di n.24 posti letto in regime di Cure subacute a decorrere dal mese di agosto 2018.

Sistema di comunicazione

E' tuttora attiva, da parte di ASST Rhodense, la *pubblicazione dei tempi di attesa* delle prestazioni soggette a monitoraggio sul sito ATS Città Metropolitana di Milano, al fine di fornire informazioni relative all'offerta di prestazioni da parte delle strutture sul territorio e i tempi di attesa per le prestazioni oggetto di monitoraggio.

L'inserimento/aggiornamento dei tempi di attesa è effettuato con cadenza mensile e riguarda tutti i siti di erogazione dell'ASST: Garbagnate, Bollate, Rho, Passirana, Arese, Paderno e Corsico.

In questo caso il tempo effettivo di attesa è ottenuto attraverso la media dei tempi di attesa delle prime cinque disponibilità, cioè delle prime cinque date dei primi accessi (classe di priorità D).

Nella sezione amministrazione trasparente, ai sensi del D.L.vo n. 97/2016, sono altresì pubblicati:

- il link al sito internet ATS – sezione dedicata;
- un documento che riporta le modalità di costruzione delle liste di attesa, sia per l'area dei ricoveri, che per l'area ambulatoriale;
- i tempi di attesa dei ricoveri (rilevazione mensile);
- i piani aziendali dei tempi di attesa adottati dall'ASST.

Fino all'anno 2018, nell'ambito del progetto *Ambulatori aperti*, l'ASST ha comunicato annualmente all'utenza la gamma di offerta di prestazioni erogate in orari diversi da quelli ordinari, attraverso la pubblicazione sul proprio sito internet in diverse sezioni dello stesso, di un documento contenente il dettaglio delle prestazioni, del presidio, dei giorni e fasce di erogazione delle cosiddette *prestazioni J*.

RICOVERI

Agende di prenotazione

Dal 2009 le agende di prenotazione dei ricoveri ospedalieri programmabili (di cui al Progetto ministeriale denominato *Mattone tempi di attesa*) sono adottate da tutte le UUOO e sono gestite con modalità prevista dal protocollo aziendale approvato con Deliberazione aziendale n. 366/2008.

Le direzioni mediche di presidio provvedono a controlli interni mirati sulle agende per verificarne la corretta tenuta e rispondenza al protocollo, il rispetto dei tempi dichiarati e l'avvenuta pulizia periodica delle liste.

A tal fine viene applicato il protocollo aziendale (Deliberazione n. 89/2010) che disciplina le attività di verifica della gestione delle agende di prenotazione e del rispetto dei tempi d'attesa dei ricoveri programmabili.

Il protocollo, in particolare, si articola su tre livelli di verifica ad opera delle direzioni mediche, così declinati:

- verifica delle agende di prenotazione dei ricoveri programmabili degli interventi coinvolti nel monitoraggio mensile dei tempi d'attesa (RL–MTA);
- verifica delle agende di prenotazione dei ricoveri programmabili delle specialità chirurgiche. Si prevede la verifica annuale di un campione di agende corrispondente ad almeno il 30% del totale delle agende chirurgiche del presidio; la checklist, elaborata per affinare e rendere omogenei tali controlli, prevede sia una valutazione complessiva della tenuta delle agende che un'analisi dettagliata di un campione di prenotazioni;
- verifica dei tempi d'attesa dei ricoveri dell'area oncologica ai sensi della DGR n. 2828/2006.

La verifica avviene mediante l'aggiornamento mensile di un documento informatico con applicativo appositamente predisposto in azienda, che permette d'individuare i ricoveri dell'area oncologica per i quali è stato apparentemente superato il tempo soglia.

Ogni caso di apparente superamento è oggetto di specifica indagine volta ad accertarne le reali motivazioni.

Il Direttore Sanitario
Aldo Bellini

I Responsabili del Procedimento: Bruno Paolo – Matteo Ferranti
Tel.: 02/99.4305511- Fax: 02/99.4305224 – e-mail: pbruno@asst-rhodense.it
Tel.: 02/994302171 - Fax: 02/99.4302498 – e-mail: mferranti@asst-rhodense.it

Cod Nomenclatore	Nomenclatore	Erogate	Importo
4516	ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA [EGD]	3632	266.920,06
4525	COLONSCOPIA CON ENDOSCOPIO FLESSIBILE.	3276	253.267,56
4542	POLIPECTOMIA ENDOSCOPICA DELL' INTESTINO CRASSO	284	31.478,56
4824	RETTOSIGMOIDOSCOPIA CON ENDOSCOPIO FLESSIBILE	47	2.038,39
8703	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL CAPO	1266	125.625,18
87031	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL CAPO, SENZA E CON CONTRASTO	896	143.297,28
87032	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL MASSICCIO FACCIALE	173	18.445,26
87033	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL MASSICCIO FACCIALE, SENZA E CON CONTRASTO	19	3.058,24
87035	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ORECCHIO	19	1.885,37
87036	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ORECCHIO, SENZA E CON CONTRASTO	2	319,86
87037	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL COLLO	14	1.389,22
87038	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL COLLO, SENZA E CON CONTRASTO	193	30.866,49
87171	RADIOGRAFIA DEL CRANIO E DEI SENI PARANASALI	96	2.395,20
8722	RADIOGRAFIA DELLA COLONNA CERVICALE	593	10.940,85
8723	RADIOGRAFIA DELLA COLONNA TORACICA (DORSALE)	516	8.978,40
8724	RADIOGRAFIA DELLA COLONNA LOMBOSACRALE	1338	23.298,60
8729	RADIOGRAFIA COMPLETA DELLA COLONNA	188	7.352,10
87371	MAMMOGRAFIA BILATERALE	2510	112.713,44
87372	MAMMOGRAFIA MONOLATERALE	66	1.683,00
8741	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL TORACE	1410	145.131,30
87411	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL TORACE, SENZA E CON CONTRASTO	2854	470.297,52
87441	RADIOGRAFIA DEL TORACE DI ROUTINE, NAS	3074	53.609,40
88011	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ADDOME SUPERIORE	18	1.900,08
88012	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ADDOME SUPERIORE, SENZA E CON CONTRASTO	174	29.296,38
88013	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ADDOME INFERIORE	24	2.533,44
88014	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ADDOME INFERIORE, SENZA E CON CONTRASTO	42	7.071,54
88015	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ADDOME COMPLETO	1240	171.537,50
88016	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ADDOME COMPLETO, SENZA E CON CONTRASTO	3282	687.710,28
8819	RADIOGRAFIA DELL' ADDOME	41	879,45
8821	RADIOGRAFIA DI SPALLA, BRACCIO, TORACO-BRACHIALE	895	17.696,00
8822	RADIOGRAFIA DI GOMITO, AVAMBRACCIO	330	5.577,60
8823	RADIOGRAFIA DI POLSO, MANO	1728	27.199,70
8826	RADIOGRAFIA DI BACINO, ANCA	1676	30.102,15
8827	RADIOGRAFIA DI FEMORE, GINOCCHIO, GAMBA	1808	43.054,20
8828	RADIOGRAFIA DI CAVIGLIA, PIEDE	1867	36.952,25
88291	RADIOGRAFIA COMPLETA DEGLI ARTI INFERIORI E DEL BACINO SOTTO CARICO	78	2.386,80
88292	RADIOGRAFIA ASSIALE DELLA ROTULA	78	2.098,20
8831	RADIOGRAFIA DELLO SCHELETRO IN TOTO	5	538,40
88381	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL RACHIDE E DELLO SPECO VERTEBRALE	252	24.640,56
88382	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL RACHIDE E DELLO SPECO VERTEBRALE, SENZA E CON CONTRASTO	20	3.128,80
88383	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DI SPALLA, GOMITO, POLSO E MANO	38	3.906,02
88384	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DI SPALLA, GOMITO, POLSO E MANO, SENZA E CON CONTRASTO	2	326,92
88385	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL BACINO	22	2.151,16
88386	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DI FEMORE, GINOCCHIO, CAVIGLIA E PIEDE	66	6.453,48
88387	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DI FEMORE, GINOCCHIO, CAVIGLIA E PIEDE, SENZA E CON CONTRASTO	7	1.095,08
88714	DIAGNOSTICA ECOGRAFICA DEL CAPO E DEL COLLO	1479	47.275,80
88721	ECOGRAFIA CARDIACA	156	8.235,24
88722	ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA CARDIACA	2810	173.607,36
88723	ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA CARDIACA	142	12.070,00

88731	ECOGRAFIA BILATERALE DELLA MAMMELLA	2174	87.170,56
88732	ECOGRAFIA MONOLATERALE DELLA MAMMELLA	110	2.618,00
88735	ECO(COLOR)DOPPLER DEI TRONCHI SOVRAAORTICI	2764	124.065,55
88741	ECOGRAFIA DELL' ADDOME SUPERIORE	1358	71.060,00
88751	ECOGRAFIA DELL' ADDOME INFERIORE	316	10.398,60
88761	ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO	6886	494.776,68
88772	ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA DEGLI ARTI SUPERIORI O INFERIORI O DISTRETTUALE, ARTERIOSA O VENOSA	2046	91.893,76
8878	ECOGRAFIA OSTETRICA	4248	191.325,68
88782	ECOGRAFIA GINECOLOGICA	142	4.494,30
88911	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DEL CERVELLO E DEL TRONCO ENCEFALICO	726	171.546,54
88912	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DEL CERVELLO E DEL TRONCO ENCEFALICO, SENZA E CON CONTRASTO	584	204.931,44
8893	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DELLA COLONNA	2844	420.250,88
88931	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DELLA COLONNA, SENZA E CON CONTRASTO	248	57.352,48
88941	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) MUSCOLOSCHELETRICA	1044	177.448,68
88942	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) MUSCOLOSCHELETRICA, SENZA E CON CONTRASTO	6	1.562,58
88954	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DELL'ADDOME INFERIORE E SCAVO PELVICO	20	3.231,00
88955	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DELL'ADDOME INFERIORE E SCAVO PELVICO, SENZA E CON CONTRASTO	594	150.275,44
88992	DENSITOMETRIA OSSEA CON TECNICA DI ASSORBIMENTO A RAGGI X	1777	78.774,41
8913	PRIMA VISITA NEUROLOGICA [NEUROCHIRURGICA]	1224	27.585,00
8914	ELETTROENCEFALOGRAMMA	625	14.867,50
89261	PRIMA VISITA GINECOLOGICA	1405	31.747,50
89371	SPIROMETRIA SEMPLICE	910	21.612,50
89372	SPIROMETRIA GLOBALE	2602	137.781,90
8941	TEST CARDIOVASCOLARE DA SFORZO CON PEDANA MOBILE	126	7.183,26
8943	TEST CARDIOVASCOLARE DA SFORZO CON CICLOERGOMETRO	2498	142.639,02
8950	ELETTROCARDIOGRAMMA DINAMICO	1620	102.721,26
8952	ELETTROCARDIOGRAMMA	8688	101.082,40
897A3	PRMA VISITA CARDIOLOGICA	2075	46.710,00
897A6	PRIMA VISITA CHIRURGICA VASCOLARE	580	13.072,50
897A7	PRIMA VISITA DERMATOLOGICA	3008	67.792,50
897A8	PRIMA VISITA ENDOCRINOLOGICA/DIABETOLOGICA	1005	22.635,00
897A9	PRIMA VISITA GASTROENTEROLOGICA	714	16.065,00
897B2	PRIMA VISITA DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	1758	39.555,00
897B6	PRIMA VISITA ONCOLOGICA	465	10.462,50
897B7	PRIMA VISITA ORTOPEDICA	3559	80.167,50
897B8	PRIMA VISITA ORL	5146	115.852,50
897B9	PRIMA VISITA PNEUMOLOGICA	1402	31.567,50
897C2	PRIMA VISITA UROLOGICA/ANDROLOGICA	2547	57.330,00
93081	ELETTROMIOGRAFIA SEMPLICE [EMG]	887	9.357,85
9502	PRIMA VISITA OCULISTICA	4361	98.482,50
95091	ESAME DEL FUNDUS OCULI	1638	12.940,20
95411	ESAME AUDIOMETRICO TONALE	2037	19.370,50
		119.513	**6.636.174**

		GOVERNO DELLA DOMANDA	RAZIONALIZZAZIONE E OTTIMIZZAZIONE DELL'OFFERTA - INIZIATIVE COLLEGATE ALLA SPERIMENTAZIONE	CONTINUITA' OSPEDALE TERRITORIO-PRESA IN CARICO	INFORMAZIONE ALL'UTENZA	RUOLO REFERENTE UNICO AZIENDALE TEMPI DI ATTESA
ASST/IRCCS	ATTUAZIONE 2018	Dal 2017, in conformità a quanto previsto dalla legislazione nazionale, l'ASST provvede sistematicamente al tentativo di recupero del ticket ai pazienti non esenti che, senza preavviso, non si siano presentati all'appuntamento per l'erogazione della prestazione. L'ASST Rhodense ha inoltre avviato il processo di richiesta di pagamento dell'intero costo della prestazioni qualora l'utente non provveda al ritiro del referto. Monitoraggio sulle modalità prescrittive con particolare attenzione alle prescrizioni con classe di priorità U.		Avviamento del percorso di presa in carico mediante la sottoscrizione del patto di cura con i pazienti che hanno scelto l'ASST Rhodense quale gestore. Conseguente attivazione delle prime agende riservate ai pazienti cronici per l'erogazione delle prestazioni previste nei relativi PAI.	Nella sezione amministrazione trasparente del sito internet della ASST Rhodense, ai sensi del D.L.vo n. 97/2016, sono stati pubblicati: 1. il link alla sezione dedicata del sito internet ATS; 2. un documento che riporta le modalità di costruzione delle liste di attesa, sia per l'area dei ricoveri, che per l'area ambulatoriale; 3. i tempi di attesa dei ricoveri (rilevazione mensile); 4. i piani aziendali dei tempi di attesa adottati dall'ASST. Nella sezione dedicata al cittadino del sito internet della ASST Rhodense sono esposte le modalità di accesso alla prenotazione delle prestazioni ambulatoriali e/o strumentali.	Nomina con nota Prot. 42014 del 05/07/2018 inviata a Regione Lombardia e ATS Città di Milano. Presidio dell'organizzazione delle attività ambulatoriali relativamente, ad esempio, al corretto rapporto tra attività istituzionale e libero professionale e all'ottimale utilizzo delle risorse disponibili. Gestione esclusiva delle agende, in sinergia con la Direzione Strategica Aziendale. Monitoraggio continuo della realizzazione delle azioni attraverso l'analisi dei dati dei sistemi informativi correnti e l'esame delle criticità, per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi posti attraverso appositi indicatori.
	PIANIFICAZIONE 2019	Consolidamento dell'attività svolta nel 2018. Per quanto concerne il fenomeno del "No Show", come previsto dalle Regole di Sistema del 2019, sarà attivato il processo di recupero coattivo del credito. Sono previsti degli audit clinici relativamente all'attribuzione delle priorità per quanto concerne l'attività di ricovero.	Adesione al progetto sperimentale Tempi di Attesa promosso da Regione Lombardia mediante l'ampliamento dell'offerta per le seguenti prestazioni: eco addome completo eco(color)dopplergrafia cardiaca a riposo ecografia mammella bilaterale prima vs cardiologica prima vs endocrinologica/diabetologica prima vs gastroenterologica prima vs neurologica prima vs orl prima vs ortopedica	Ampliamento dell'offerta dedicata alle prestazioni previste dai PAI. Sarà inoltre garantita ai centri servizi delle cooperative di medici di medicina generale, che hanno aderito al percorso della presa in carico dei pazienti cronici, la possibilità di prenotare direttamente sulle agende dedicate ai pazienti sottoscrittori di PAI.	Aggiornamento e mautenzione delle informazioni già a disposizione dei cittadini e di cui alla sezione "Attuazione 2018".	Nomina con delibera n. 336 del 21 marzo 2019. Presidio dell'organizzazione delle attività ambulatoriali relativamente, ad esempio, al corretto rapporto tra attività istituzionale e libero professionale e all'ottimale utilizzo delle risorse disponibili. Gestione esclusiva delle agende, in sinergia con la Direzione Strategica Aziendale. Definizione di interventi formativo-informativi che garantiscano l'accoglienza dei pazienti. Monitoraggio continuo della realizzazione delle azioni attraverso l'analisi dei dati dei sistemi informativi correnti e l'esame delle criticità, per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi posti attraverso appositi indicatori.

CERTIFICATO DI COPIA AUTENTICA

Ai sensi dell'art. 18 del D.P.R. n° 445 del 28 Dicembre 2000 attesto la conformità della presente copia, composta da n° 142 pagine, all'originale depositato agli atti.

Garbagnate Milanese, lì 24 APR. 2019

REGIONE LOMBARDIA ASST Rhodensa GARBAGNATE

IL FUNZIONARIO INCARICATO
IL RESPONSABILE UOC
AFFARI GENERALI
Pier Paolo Balzarro