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° 00167 / 2020 / DG

Il giorno **27 Febbraio 2020**

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 2020

SENZA ONERE DI SPESA

Fascicolo Generale n°: **01.1.03 - 00005 / 2020**

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

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/2672 del 16.12.2019 ad oggetto: "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario per l'esercizio 2020";

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

- 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. 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";

- la D.G.R. XI/1865 del 09.07.2019 ad oggetto: "Recepimento dell'intesa tra il governo, le Regioni e le provincie autonome di Trento e Bolzano del 21 febbraio 2019 (Rep: ATTI 28/CSR) sul Piano Nazionale di Governo delle Liste di attesa per il triennio 2019-2021 e approvazione della proposta di Piano Regionale di Governo delle liste di attesa (PRGLA);

- la D.G.R. XI/2672 del 16.12.2019 relativa alle "Regole di sistema per il 2020", che in continuità con gli indirizzi regionali introdotti dalla D.G.R. n. 7766/2018 della D.G.R. n. 1865/2019 per l'ulteriore contenimento dei tempi di attesa conferma per l'ATS Città Metropolitana di Milano e l'ATS di Brescia ed estende a tutto il territorio regionale il modello sperimentale di negoziazione per alcuni ambiti critici per i tempi di attesa della specialistica ambulatoriale;

PREMESSO che il Responsabile del procedimento riferisce quanto segue:

- 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 nota del 5.9.2019 prot. G1.2019.0029783 Regione Lombardia ha comunicato l'attuazione della D.G.R. n. XI/1865 del 9 luglio 2019 con la quale ha recepito l'intesa tra il Governo, le Regioni e le Provincie autonome di Trento e Bolzano del 21 febbraio 2019 sul Piano Nazionale di Governo delle liste di attesa per il triennio 2019 – 2021 e approvazione della proposta di Piano Regionale di Governo delle liste di attesa (PRGLA) ed ha prorogato la predisposizione e formalizzazione dei Piani attuativi aziendali al 31 gennaio 2020 per le ATS ed entro il 28 febbraio 2020 per le ASST e Fondazioni IRCCS di diritto pubblico;

- che nota del 27.09.2019 prot. G1.2019.0031891 Regione Lombardia ha trasmesso la circolare esplicativa sulla DGR n. XI/1865 del 9 luglio 2019 – applicazione PRGTA;

- che la nota della Direzione Generale Welfare del 09.01.2020 prot. n. G1.2020.0000858 ad oggetto: "Attuazione DGR XI/1865/2019: Piani aziendali di governo dei tempi di attesa I e II semestre 2020" prevede in attuazione delle normative vigenti in materia di tempi di attesa che le ASST devono presentare alle ATS ed alla Regione entro il 29 febbraio 2020 i Piani Aziendali di Governo dei Tempi di attesa del 1° semestre 2020 ed entro il 31 luglio 2020 quelli del 2° semestre 2020 per il contenimento dei tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali, di day hospital, di day surgery e di ricoveri programmati per l'anno 2020;

- che con la deliberazione n. 84 del 31.01.2020 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 2020, trasmesso all'ASST Rhodense con mail del 06.02.2020, 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;

- che l'unito Piano semestrale Aziendale di Governo dei Tempi di Attesa (all.1), è stato predisposto dal Responsabile Unico Aziendale dei Tempi di attesa unitamente ai Direttori delle Direzione Mediche di Presidio, supportati dai Responsabili dell'U.O.C. Marketing dei Servizi e dell'U.O.S Gestione Operativa e sottoscritto dal Direttore Sanitario d'Azienda, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, valevole per il 1° semestre 2020;

- che il Responsabile Unico Aziendale dei Tempi di Attesa – Coordinatore dell'U.O.C. 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 2020;

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 2020;

2. **di incaricare** il Responsabile Unico Aziendale dei Tempi di Attesa – Coordinatore dell'U.O.C. 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 di 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 Rampoldi)

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Rhodense

ALL.TO 1 ALLA DELIBERAZIONE N. 167/2020/DG DEL 27.02.2020

UOC Servizi Amministrativi di Supporto e Accoglienza
Viale Forlanini, 95 - 20024 Garbagnate Milanese (MI)
Tel. 02.99430.3561
e-mail: uocsasa@asst-rhodense.it

PIANO DI GOVERNO DEI TEMPI DI ATTESA
GENNAIO – GIUGNO 2020

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

1. Premessa

In riferimento alla nota regionale Prot. n. G1.2020.0000858 del 09/01/2020, il presente piano si pone l'obiettivo di facilitare l'accesso alle cure, razionalizzare le risorse e incrementare la flessibilità dell'offerta con azioni orientate:

- al sistema di prenotazione;
- alla capacità di erogazione delle prestazioni;
- al perfezionamento del sistema di monitoraggio interno.

Vengono quindi richiamate le principali fonti normative in materia:

- L.R. n. 23 del 11/08/2015 "Evoluzione del sistema socio sanitario lombardo: modifiche al Titolo I e Titolo II della legge reginale 30 dicembre 2009";
- DGR XI/1865/19 "Recepimento dell'intesa tra il governo, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano del 21 febbraio 2019 (REP. ATTI 28/CSR) sul piano nazionale di governo delle liste di attesa per il triennio 2019 – 2021 e approvazione della proposta di piano regionale di governo delle liste di attesa (PRGLA)";
- Nota regionale Prot. N. G1.2019.0031891 del 27/09/2019 "Circolare esplicativa DGR n. XI/1865 del 9 luglio 2019 – applicazione PRGTA";
- DGR n. XI/2672/2019 "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sanitario e socio sanitario per l'esercizio 2020";
- Deliberazione ATS n. 84 del 31/01/2020 "Piano aziendale per il contenimento dei tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali, di day hospital, di day surgery e di ricoveri programmati anno 2020".

2. Azioni intraprese nel corso dell'anno 2019

Vengono di seguito descritte le azioni implementate, nel corso dell'anno 2019, in tema di governo dei tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali erogate dalla ASST Rhodense.

➢ **Consolidamento del ruolo del Responsabile Unico Aziendale (RUA)**

In merito alla DGR n. 7766/2018 e successive integrazioni, l'ASST Rhodense ha provveduto al consolidamento del ruolo 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. Al fine di rafforzare tale figura, sono state formalmente affiancate al RUA le seguenti strutture di supporto:

- UOC Marketing dei Servizi;
- UOS Gestione Operativa.

➢ **Centralizzazione Uffici Agende**

Storicamente, l'attività di gestione delle Agende Ambulatoriali era affidata agli Uffici Spedalità dei vari presidi ospedalieri aziendali (Garbagnate Milanese, Rho e Bollate).

Le tre realtà lavoravano in sinergia e nell'ottica di uniformare le modalità operative di gestione delle attività.

Nei primi mesi del 2019, a seguito di un'analisi puntuale della situazione in essere, è emersa l'esigenza di istituire un singolo Ufficio Agende a livello aziendale dove centralizzare la gestione delle agende ambulatoriali e delle attività connesse al governo dei tempi di attesa.

Un significativo sforzo organizzativo, sostenuto dall'UOC Servizi Amministrativi di Supporto ed Accoglienza, ha quindi consentito il raggiungimento dell'obiettivo prefissato e, con il 1° luglio 2019, è stato inaugurato - presso il presidio ospedaliero di Garbagnate Milanese - l'Ufficio Agende e Tempi di Attesa della ASST Rhodense.

Vengono di seguito sinteticamente riportate le evidenze emerse:

- la condivisione delle modalità operative di gestione delle agende ha consentito di razionalizzare l'allocazione delle risorse in termini di visibilità dell'offerta sui vari canali di prenotazione;
- l'analisi dell'articolazione delle agende esistenti ha facilitato l'individuazione di quelle fisiologiche differenze che, una gestione separata per presidio, non consentiva così agevolmente (es. tempistiche erogazione di singole prestazioni, modalità di prenotazione di particolari classi di priorità, ecc.). Si è quindi proceduto ad individuare le c.d. best practices ed a consolidarle a livello aziendale;

- l'Ufficio Agende Aziendale rappresenta un unico interlocutore per le UU.OO. sanitarie eroganti su più presidi ed afferenti a medesimo Responsabile;
- la centralizzazione dell'attività di gestione delle agende ha inoltre portato ad una razionalizzazione nell'utilizzo delle risorse umane.

➢ **Monitoraggio tempi di attesa**

Con cadenza quindicinale sono stati rilevati i dati relativi ai tempi di attesa delle prestazioni oggetto di monitoraggio regionale suddivisi per classe di priorità e per presidio di erogazione.

Sono quindi stati prodotti report evidenzianti, in maniera puntuale, le prestazioni c.d. fuori soglia e riportanti una visione di dettaglio (prestazione - presidio di erogazione - classe di priorità) ed una sistemica (evidenziazione delle prestazioni per le quali, a livello aziendale i tempi di soglia non sono garantiti in nessun punto di erogazione).

I dati sono quindi stati condivisi a livello aziendale e pubblicati sulla pagina intranet della ASST allo scopo di sensibilizzare gli erogatori circa l'eventuale necessità di incrementare l'offerta ovvero di rimodulare quella in essere (modifiche all'articolazione delle agende).

Particolari situazioni di criticità emergenti sono comunque state gestite in maniera proattiva dall'Ufficio Agende Aziendale in collaborazione con l'UOS Gestione Operativa e con l'UOC Servizi Informativi / Marketing dei Servizi.

➢ **Individuazione di slot dedicati ai Pazienti sottoscrittori di PAI**

Oltre a rappresentare un obbligo normativo, l'individuazione di slot aggiuntivi dedicati ai Pazienti sottoscrittori di PAI ha giocato un ruolo chiave anche nel contenimento dei tempi di attesa.

E' infatti verosimile pensare che le prestazioni aggiuntive garantite nel contesto della presa in carico siano state erogate a favore di pazienti che già si appoggiavano alla ASST Rhodense.

Ne è conseguita, verosimilmente, una proporzionale riduzione della domanda sulle agende c.d. istituzionali (non legate alla presa in carico) con corrispondente beneficio in termini di riduzione dei tempi di attesa.

➢ **Incremento offerta**

L'incremento dell'offerta è stato realizzato mediante:

- l'adesione al "Progetto sperimentale tempi di attesa" promosso da Regione per le ATS Città Metropolitana di Milano e di Brescia con il conseguente aumento dei volumi di erogazione (es. ecografia addome completo, ecografia mammella bilaterale, eco(color)doppler cardiaci, prima visita neurologica, prima visita gastroenterologica, ecc.);
- il potenziamento dell'offerta tramite ricorso all'area a pagamento per ulteriori prestazioni non contemplate tra quelle di cui al progetto sperimentale ATS (es. RMN, TAC, ecc.);
- la contrattazione con i medici specialisti per l'incremento delle prestazioni ambulatoriali erogate in regime "istituzionale" e quindi senza ulteriori investimenti da parte dell'azienda.

➢ **Contenimento del fenomeno del "no show"**

Al fine di garantire la completa riallocazione dei posti disponibili, sono stati potenziati i canali per l'effettuazione delle disdette da parte dell'utenza mediante l'attivazione di un indirizzo mail dedicato al quale l'utente può inoltrare richiesta di disdetta di prenotazioni attive. Informativa in tal senso è stata fornita anche al Contact Center Regionale.

E' stata inoltre data piena attuazione all'attività di richiesta del ticket a seguito di mancata disdetta entro 3 gg lavorativi come previsto dalla DGR XI/1046 del 17/12/2018 con l'obiettivo di sensibilizzare l'utenza ad un tempestivo annullamento delle prenotazioni.

➢ **Revisione del protocollo aziendale "ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PROCESSO AMBULATORIALE E DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE"**

Con l'obiettivo di un puntuale monitoraggio del percorso attinente l'erogazione delle prestazioni ambulatoriali e di diagnostica strumentale, dal momento dell'individuazione delle prestazioni erogabili dalle singole UU.OO. sino alla conservazione della documentazione clinica ed amministrativa ad esse correlate, si è provveduto ad una revisione del relativo protocollo aziendale aggiornandolo alle recenti indicazioni normative regionali e condividendolo con tutto il personale (sanitario, tecnico ed amministrativo) coinvolto nel processo.

3. Ulteriori azioni da intraprendersi nel corso dell'anno 2020

Vengono di seguito descritte ulteriori azioni che la ASST Rhodense intende perseguire nel corso dell'anno 2020

➢ **Consolidamento ufficio agende e tempi di attesa e attuazione procedura gestione prenotazioni fuori soglia**

Ormai consolidatasi l'attività di gestione delle agende di prenotazione, è necessario investire risorse per sviluppare in maniera più strutturata tutte le attività squisitamente connesse alla gestione dei tempi di attesa.

In tal senso, le linee di intervento verteranno:

- sull'individuazione di azioni mirate all'ulteriore tentativo di prevenire il c.d. fenomeno del "no-show" tramite un'attività telefonica, in prossimità dell'appuntamento fissato, finalizzata alla verifica dell'effettiva intenzione del paziente di usufruire della specifica prestazione. L'ambito di intervento sarà inizialmente limitato alle prestazioni più critiche in termini di tempi di attesa e/o economicamente rilevanti;
- sull'attuazione della procedura di gestione delle prenotazioni fuori soglia come di seguito sinteticamente descritto. Nel caso in cui, presso la ASST Rhodense, non ci fossero disponibilità entro i termini previsti dalla normativa e l'utente facesse esplicita richiesta di rispetto dei tempi di attesa previsti dalla classe di priorità assegnatagli dal prescrittore
    - l'operatore di front office informa l'utente che la sua pratica verrà gestita in back office e che, verosimilmente, verrà proposta allo stesso una struttura sanitaria alternativa alla ASST Rhodense;
    - nel caso il cittadino accetti quanto al punto precedente, l'operatore di front office effettua fotocopia dell'impegnativa e della tessera sanitaria del Paziente annotando un recapito telefonico dello stesso;
    - l'operatore di front office deposita la documentazione raccolta all'interno del contenitore all'uopo individuato presso gli spazi del CUP;
    - il personale di back office incaricato dell'attività, giornalmente preleva le pratiche da gestire e provvede a
        - verificare, tramite il portale di Regione Lombardia "Prenota Salute", le disponibilità delle strutture pubbliche e private accreditate afferenti al territorio di competenza della ATS Città Metropolitana di Milano (funzione Prenota un Appuntamento → link: https://prenotasalute.regione.lombardia.it/prenotaonline/);
        - qualora una struttura pubblica o privata accreditata, tra quelle di cui al punto precedente, garantisca il rispetto delle tempistiche previste dalla classe di priorità, l'operatore di back office, in contatto telefonico con il Paziente ed acquisito il benestare da parte dello stesso, finalizza la prenotazione ovvero fornisce al cittadino i recapiti telefonici della struttura individuata;
    - qualora nessuna struttura pubblica o privata accreditata tra quelle di cui ai punti precedenti non garantisca il rispetto della tempistica prevista dalla classe di priorità, l'operatore di back office informa della necessità contingente l'UOS Gestione Operativa la quale si impegna a ricercare eventuali disponibilità aggiuntive, per la specifica prestazione, tra quelle ordinariamente garantite in regime di SSN;
    - qualora anche quanto di cui al punto precedente non dovesse soddisfare l'esigenza emersa, l'operatore di back office, in contatto telefonico con il Paziente ed acquisito il benestare da parte dello stesso, provvede alla prenotazione della prestazione nelle agende dedicate alla libera professione intramuraria richiedendo il pagamento del solo ticket, se dovuto. Il costo della prestazione in libera professione sarà equivalente alla tariffa minore tra quelle aziendalmente deliberate;
    - qualora una qualsiasi delle azioni di cui sopra si traduca effettivamente nella possibilità di erogazione della specifica prestazione nei tempi previsti ma l'utente non accetti quanto proposto, la ASST considera onorato quanto previsto dalla normativa vigente ed archivia la relativa pratica tenendo traccia in un registro di quanto intrapreso.

➢ **Incontri formativo/informativi con tutti gli operatori addetti ai front office aziendali**

Si procederà alla definizione di interventi formativi a favore del personale di front office con l'obiettivo di garantire una corretta accoglienza dei pazienti ed un'efficace comunicazione circa la permanenza nelle liste d'attesa.

➢ **Accessibilità alle prestazioni: riorganizzazione del percorso di accoglienza dei pazienti ambulatoriali**

In ottemperanza al Piano Attuativo degli Interventi sui Sistemi Informativi Aziendali di cui alla DGR XI/2468/2019 ed al Decreto DGW n. 17674 del 04/12/2019, l'ASST Rhodense perseguirà un progetto mirato all'ottimizzazione dei percorsi di accoglienza dell'utenza con l'obiettivo di concretizzare una progressiva disintermediazione degli sportelli CUP fornendo, contestualmente, servizi aggiuntivi rispetto a quelli ad oggi in essere (es. possibilità ritiro referti 24 ore/die per 365 gg/anno, possibilità di accesso agli ambulatori senza necessità di transito dagli sportelli CUP).
Tale progetto si innesta nell'insieme di attività mirate alla riduzione del tempo di attesa agli sportelli del CUP ove, tra l'altro, è da anni garantito l'accesso preferenziale per alcune tipologie di pazienti fragili (donne in gravidanza, bambini in età prescolare e invalidi).

➢ **Individuazione di slot riservati alle prestazioni ambulatoriali c.d. "aggiuntive" rispetto a quelle normalmente previste dal percorso di pre-ricovero**

Allo scopo di contenere i tempi di attesa per l'esecuzione delle c.d. "prestazioni ambulatoriali aggiuntive" rispetto a quelle ordinariamente previste nel percorso di pre-ricovero, si provvederà all'analisi della tipologia e numerosità di tali prestazioni a livello aziendale.
L'obiettivo sarà quello di individuare, sulle agende ambulatoriali aziendali, slot dedicati in funzione della classe di priorità del relativo intervento chirurgico che il personale del pre-ricovero dei presidi ospedalieri

di Garbagnate e Rho potrà occupare finalizzando direttamente le relative prenotazioni a favore dei pazienti in attesa di intervento.

- **Promozione di protocolli clinici condivisi tra specialisti e MMG/PLS**

Con l'obiettivo di assicurare la correttezza e l'appropriatezza delle prescrizioni di specialistica ambulatoriale, si procederà all'implementazione di percorsi mirati alla definizione di protocolli clinici condivisi tra specialisti e MMG/PLS per la prescrizione secondo classi di priorità, soprattutto per quelle prestazioni che presentano maggiori criticità e per le quali si registra un significativo scostamento tra domanda ed offerta.

- **Individuazione di percorsi di follow up dedicati al paziente cronico**

Con l'obiettivo di migliorare il livello di servizio offerto ai pazienti cronici sottoscrittori di PAI, si procederà alla verifica della fattibilità organizzativa di prevedere pacchetti prestazionali che garantiscano, in un unico accesso, la fruizione di più prestazioni sanitarie tra quelle previste dai relativi piani di assistenza individuale.

4. Azioni in continuità con gli anni precedenti

- **CUP e Call Center Regionale**

L'ASST Rhodense garantisce la sostanziale esposizione di tutte le agende e, quindi, la prenotabilità delle prestazioni ambulatoriali erogate, ai canali esterni di prenotazione (Call Center Regionale, farmacie territoriali, portali e applicazioni web).

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 sui portali dedicati e, quindi, 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 anche tramite le funzioni già collaudate di *sms di remind*. Nello specifico, viene inviato un messaggio di promemoria della prenotazione cinque/sei 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.

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.

PRESTAZIONE	CODICE
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

Tabella 1 - Prestazioni in outbound di conferma

- **Progetto accoglienza**

Sulla scorta delle iniziative avviate già da alcuni anni e 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 semplificare l'iter amministrativo di accesso alla struttura ospedaliera da parte dei cittadini (DGR n. 7766/2018).

Nel corso del 2020 l'ASST Rhodense, anche in forza della normativa di riferimento e delle indicazioni di cui al Piano Attuativo Aziendale per il Contenimento dei Tempi di Attesa di ATS Città Metropolitana di Milano – anno 2020, intende proseguire tale percorso estendendo questa modalità organizzativa anche ad altri ambulatori che presentano caratteristiche coerenti con l'opportunità di una *prenotazione dei controlli direttamente da parte dello specialista prescrittore in ambulatorio.*

Di seguito vengono elencate le unità specialistiche per le quali la modalità organizzativa di cui sopra è, ad oggi, già operativa (Tabella 2).

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

Tabella 2 - Ambulatori con prenotazione diretta dei controlli

Come anticipato al paragrafo *2. Azioni intraprese nel corso dell'anno 2019,* presso la ASST Rhodense sono attivi appositi percorsi a supporto della presa in carico dei pazienti cronici e/o fragili, sia che l'ASST stessa agisca come erogatore nei confronti di gestori terzi (es. cooperative di medici di medicina generale), sia che agisca come gestore propriamente detto ovvero arruolando "in proprio" i pazienti e definendo per loro specifici Piani Assistenziali Individuali (PAI).

Le agende riservate alle prestazioni dedicate ai pazienti sottoscrittori di PAI sono oggi una realtà in via di consolidamento e che vedrà, anche per il 2020, una rimodulazione ovvero ampliamento delle stesse in funzione delle esigenze di cura dei pazienti cronici e/o fragili.

Dal mese di maggio 2019, è 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.

- **Sistema di monitoraggio**

Come anticipato al paragrafo 2. Azioni intraprese nel corso dell'anno 2019, con il 1° luglio 2019 è stato istituito un "Ufficio Agende e Tempi di Attesa" a livello Aziendale nel quale sono state fatte convogliare tutte le attività legate alla gestione delle agende ed al monitoraggio dei tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali.

Relativamente al *sistema di monitoraggio*, l'ASST Rhodense ha progressivamente potenziato il monitoraggio interno dei tempi di attesa: oggi le rilevazioni interne vengono effettuate ogni 15 giorni e, con riferimento agli esiti ottenuti, vengono intraprese azioni di rimodulazione dell'offerta in funzione delle diverse classi di priorità.

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 di prevenzione.

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 (UU.OO.) 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.

Infine si segnala che l'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 2019 della sola ASST Rhodense.

L'obiettivo, per queste prestazioni, è quello di garantire il rispetto dei tempi di attesa previsti dalla citata DGR per una quota pari ad almeno il 90% dei primi accessi ed al 100% delle prestazioni oncologiche.

Tale obiettivo è stato 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 2020, le ASST pubbliche con più sedi 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 2019, 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 per le tipologie di prestazioni di cui alla seguente tabella (Tabella 3).

PRESTAZIONE	SITO DI EROGAZIONE	GIORNO	ORARIO
VISITA ALLERGOLOGICA	Poliambulatorio di CORSICO	Lunedì	Dalle 16.00 alle 17.00
		Martedì e Giovedì	Dalle 15.00 alle 16.30
VISITA ALLERGOLOGICA PEDIATRICA	P.O.T. di BOLLATE	Martedì	Dalle 14.00 alle 18.00
		Mercoledì	Dalle 16.30 alle 17.30
	Ospedale di GARBAGNATE	Martedì	Dalle 15.00 alle 18.40

VISITA ANGIODISPLASIA	Ospedale di GARBAGNATE	Sabato	Dalle 08.30 alle 10.30
VISITA CHIRURGIA VASCOLARE/ANGIOLOGICA	Ospedale di PASSIRANA	Giovedì	Dalle 14.00 alle 18.00
	Ospedale di RHO	Giovedì	Dalle 14.00 alle 18.00
		Venerdì	Dalle 15.00 alle 17.30
VISITA ARITMOLOGICA	Ospedale di RHO	Martedì e Giovedì	Dalle 15.00 alle 17.30
VISITA CHIRURGICA	P.O.T. di BOLLATE	Mercoledì	Dalle 15.00 alle 17.35
VISITA DIETOLOGICA PEDIATRICA	Ospedale di RHO	Martedì	Dalle 14.00 alle 17.45
VISITA DISLIPIDEMICA	Ospedale di GARBAGNATE	Giovedì	Dalle 15.00 alle 16.30
VISITA GASTROENTEROLOGICA PEDIATRICA	Ospedale di RHO	Giovedì	Dalle 14.00 alle 16.30
VISITA NEUROLOGICA per CEFALEE	Ospedale di GARBAGNATE	Giovedì	Dalle 14.30 alle 16.45
VISITA ORTOPEDICA	Poliambulatorio di CORSICO	Lunedì e Venerdì	Dalle 08.00 alle 17.30
	Ospedale di GARBAGNATE	giornate comunicate mensilmente	Dalle 16.00 alle 18.00
VISITA ORTORINOLARINGOIATRICA	Ospedale di GARBAGNATE	Martedì	Dalle 13.30 alle 17.15
		Giovedì	Dalle 09.15 alle 17.00
	Poliambulatorio di CORSICO	Lunedì e Mercoledì	Dalle 07.30 alle 17.00
VISITA REUMATOLOGICA	P.O.T. di BOLLATE	Martedì	Dalle 08.30 alle 17.30
		Giovedì	Dalle 14.00 alle 18.00
VISITA UROLOGICA	Ospedale di GARBAGNATE	Martedì	Dalle 13.45 alle 17.00
ECOCARDIOCOLORDOPPLER CARDIACA	Ospedale di PASSIRANA	Martedì	Dalle 17.00 alle 19.00
		Giovedì	Dalle 08.30 alle 16.30
	Ospedale di RHO	Lunedì	Dalle 17.00 alle 19.00
ECOCOLORDOPPLER ARTI INFERIORI/SUPERIORI, ARTERIE RENALI E TSA	P.O.T. di BOLLATE	Da Lunedì a Giovedì	Dalle 08.30 alle 16.30
		Martedì	Dalle 17.00 alle 19.00
		Sabato	Dalle 08.00 alle 13.00
	Ospedale di PASSIRANA	Da Lunedì a Venerdì	Dalle 08.00 alle 17.00
		Da Lunedì a Venerdì	Dalle 07.00 alle 08.00
		Martedì e Giovedì	Dalle 17.00 alle 19.00
		Sabato	Dalle 08.00 alle 13.00
	Ospedale di RHO	giornate comunicate mensilmente	Dalle 07.00 alle 08.00
			Dalle 17.00 alle 19.00
ECOENCEFALICA TRANSFONTANELLARE	P.O.T. di BOLLATE	Martedì	Dalle 14.00 alle 18.00
ECOGRAFIE	Ospedale di GARBAGNATE	giornate comunicate mensilmente	Dalle 16.00 alle 20.00
	Ospedale di RHO		Orario variabile
ECOGRAFIA ANCHE PEDIATRICA PER SCREENING	P.O.T. di BOLLATE	Venerdì	Dalle 14.00 alle 16.30
EGDS CON E SENZA BIOPSIA	Ospedale di GARBAGNATE	Sabato	Dalle 08.00 alle 12.00
RMN	Ospedale di GARBAGNATE	giornate comunicate mensilmente	Dalle 16.00 alle 20.00
	Ospedale di RHO		Orario variabile
TAC	Ospedale di GARBAGNATE	Da Lunedì a Venerdì	Dalle 08.10 alle 19.50
		giornate comunicate mensilmente	Dalle 16.00 alle 20.00
AMNULATORIO INFERMIERISTICO	P.O.T. di BOLLATE	Da Lunedì a Domenica	Dalle 08.15 alle 17.30
DENSITOMETRIA OSSEA	P.O.T. di BOLLATE	Martedì e Giovedì	Dalle 16.00 alle 18.00

Tabella 3 – Tipologie di prestazioni erogate nel contesto del progetto Ambulatori Aperti

Pag. 7 di 13

Da segnalarsi inoltre che, come previsto dalle regole di sistema al punto 6.2.9.1 c), l'ASST Rhodense ha già attivato un incremento dell'offerta per le seguenti prestazioni:

- eco(color)doppler dei trochi sovraaortici;
- densitometria ossea con tecnica di assorbimento a raggi X;
- eco(color)dopplergrafia cardiaca a riposo;
- ecografia addome completo;
- prima visita ortopedica.

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

➢ **Sistema di comunicazione**

La ASST Rhodense garantisce agli utenti piena trasparenza sulle attività erogate pubblicizzando le stesse tramite la propria Carta dei Servizi, il proprio sito internet e le diverse articolazioni aziendali sede di sportelli di front office.

Inoltre, in ottemperanza al Decreto Legislativo n. 33, da un'apposita sezione del sito internet della ASST Rhodense (link http://www.asst-rhodense.it/inew/ASST/cittadino/tempi-attesa.html) è possibile accedere a puntuali informazioni sui tempi di attesa previsti per ciascuna tipologia di prestazione erogata".

Dal 2018, nell'ambito del progetto Ambulatori Aperti, l'ASST comunica annualmente all'utenza la gamma di offerta di prestazioni erogate in orari diversi da quelli ordinari, attraverso la pubblicazione, sul proprio sito internet, di un documento contenente il dettaglio delle prestazioni, del presidio, dei giorni e fasce di erogazione delle c.d. 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: Matteo Ferranti, Martino Trapani, Paolo Bruno
Tel.: 02/994302171 - e-mail: uocsasa@asst-rhodense.it
Tel.: 02/994302210 - e-mail: dirmedg@asst-rhodense.it
Tel.: 02/994303829 - e-mail: dirmedr@asst-rhodense.it

ANNO	CODAZIENDA	RAGIONE SOCIALE	GOVERNO DELLA DOMANDA - APPROPRIATEZZA PRESCRITTIVA	RAZIONALIZZAZIONE E OTTIMIZZAZIONE DELL'OFFERTA -ACCESSIBILITA	CONTINUITA' OSPEDALE TERRITORIO-PERCORSI DIAGNOSTICO TERAPEUTICI - CRONICI
2019	706	Azienda Socio Sanitaria Territoriale Rhodense	Consolidamento ruolo RUA. Responsabilizzazione del paziente, attraverso misure anche a carattere sanzionatorio, relativamente alle prestazioni prenotate e non erogate per la mancata presentazione in mancanza di disdetta preventiva (no show) ed al mancato ritiro dell'esito di prestazioni ambulatoriali. Contenimento del fenomeno del no show attraverso: il potenziamento dei canali tramite i quali poter disdire eventuali appuntamenti prenotati, l'invio di sms di remind, le chiamate di remind e una mail dedicata alle disdette. Redazione di una procedura per la gestione delle prenotazioni c.d. fuori soglia.	Adesione al "Progetto sperimentale tempi di attesa" con il conseguente aumento dei volumi di erogazione (es. ecografia addome completo, ecografia mammella bilaterale, eco(color)doppler cardiaci, prima visita neurologica, prima visita gastroenterologica, ecc.). Potenziamento dell'offerta tramite ricorso all'area a pagamento per ulteriori prestazioni non contemplate tra quelle di cui al progetto sperimentale ATS (es. RMN, TAC, ecc.). Contrattazione con i medici specialisti per l'incremento delle prestazioni ambulatoriali erogate in regime "istituzionale" e quindi senza ulteriori investimenti da parte dell'azienda. E' stata garantita la sostanziale esposizione di tutte le agende e, quindi, la prenotabilità delle prestazioni ai canali esterni di prenotazione (Call Center Regionale, farmacie territoriali, utenti tramite portale web). Rilevazioni interne sui tempi di attesa effettuate, di norma, ogni 15 giorni ed azioni di rimodulazione dell'offerta in funzione delle diverse classi di priorità. Prosecuzione del progetto "Ambulatori Aperti". Revisione del protocollo aziendale "ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PROCESSO AMBULATORIALE E DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE".	Individuazione di slot aggiuntivi dedicati ai Pazienti sottoscrittori di PAI ed implementazione delle prenotazioni, da parte dei centri servizi delle cooperative di MMG/PLS, direttamente sulle agende della ASST Rhodense tramite utilizzo dell'applicativo GP++. Sottoscrizione degli addendum contrattuali con le quattro cooperative di MMG/PLS afferenti al territorio di competenza della ASST Rhodense e rispetto degli incrementi sui volumi di prestazioni ivi indicati. Attività di prenotazione diretta di prestazioni da parte di alcuni ambulatori, per pazienti esenti che periodicamente effettuano visite di controllo.

Pag. 4 di 13

2020	706	Azienda Socio Sanitaria Territoriale Rhodense	Individuazione di azioni mirate all'ulteriore tentativo di prevenire il c.d. fenomeno del "no-show" tramite un'attività telefonica, in prossimità dell'appuntamento fissato, finalizzata alla verifica dell'effettiva intenzione del paziente di usufruire della specifica prestazione. L'ambito di intervento sarà inizialmente limitato alle prestazioni più critiche in termini di tempi di attesa e/o economicamente rilevanti. Sperimentazione applicazione procedura di gestione delle c.d. prenotazioni fuori soglia. Incontri formativo/informativi con tutti gli operatori addetti ai front office aziendali con l'obiettivo di garantire una corretta accoglienza dei pazienti ed un'efficace comunicazione circa la permanenza nelle liste d'attesa. Promozione di protocolli clinici condivisi tra specialisti e MMG/PLS.	Consolidamento ufficio agende e tempi di attesa e attuazione procedura gestione prenotazioni fuori soglia. Incontri formativo/informativi con tutti gli operatori addetti ai front office aziendali con l'obiettivo di garantire una corretta accoglienza dei pazienti ed un'efficace comunicazione circa la permanenza nelle liste d'attesa. Progetto mirato all'ottimizzazione dei percorsi di accoglienza dell'utenza con l'obiettivo di concretizzare una progressiva disintermediazione degli sportelli CUP fornendo, contestualmente, servizi aggiuntivi rispetto a quelli ad oggi in essere (es. possibilità ritiro referti 24 ore/die per 365 gg/anno, possibilità di accesso agli ambulatori senza necessità di transito dagli sportelli CUP). Individuazione di slot riservati alle prestazioni ambulatoriali c.d. "aggiuntive" rispetto a quelle normalmente previste dal percorso di pre-ricovero	Con l'obiettivo di migliorare il livello di servizio offerto ai pazienti cronici sottoscrittori di PAI, si procederà alla verifica della fattibilità organizzativa di prevedere pacchetti prestazionali che garantiscano, in un unico accesso, la fruizione di più prestazioni sanitarie tra quelle previste dai relativi piani di assistenza individuale.

Pag 10 di 13

Attuazione Sperimentazione	CRITICITA' SPERIMENTAZIONE	COMUNICAZIONE ALL'UTENZA	PERCORSO DI GARANZIA	Descrizione	MONITORAGGI
Adesione al "Progetto sperimentale tempi di attesa" con il conseguente aumento dei volumi di erogazione (es. ecografia addome completo, ecografia mammella bilaterale, eco(color)doppler cardiaci, prima visita neurologica, prima visita gastroenterologica, ecc.).	Nulla da segnalare.	Quotidiano invio del flusso MOSA al fine della sua pubblicazione sui portali dedicati e di una corretta e trasparente informazione ai cittadini relativamente ai tempi di attesa delle prestazioni erogate. 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 il proprio sito internet.	3= team di garanzia (RUA)	Si rimanda al documento descrittivo del PGTA.	Istituzione dell'Ufficio Agende e Tempi di Attesa a livello Aziendale nel quale sono state fatte convogliare tutte le attività legate alla gestione delle agende ed al monitoraggio dei tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali. Rilevazioni interne dei tempi di attesa effettuate ogni 15 giorni ed azioni di rimodulazione dell'offerta in funzione delle diverse classi di priorità. Monitoraggio del tempo intercorrente tra la data di contatto e quella di esecuzione dell'approfondimento diagnostico per le prestazioni erogate nell'ambito dello screening promosso da ATS. In materia di tempi di attesa, l'ASST si è dotata di strumenti informatizzati per l'esatta valutazione dei livelli di saturazione delle agende.

Adesione al "Progetto sperimentale tempi di attesa" con il conseguente aumento dei volumi di erogazione (es. ecografia addome completo, ecografia mammella bilaterale, eco(color)doppler cardiaci, prima visita neurologica, prima visita gastroenterologica, ecc.).	Nulla da segnalare.	Quotidiano invio del flusso MOSA al fine della sua pubblicazione sui portali dedicati e di una corretta e trasparente informazione ai cittadini relativamente ai tempi di attesa delle prestazioni erogate. Nell'ambito del progetto Ambulatori aperti, l'ASST aggiornerà l'informativa circa la gamma di offerta di prestazioni erogate in orari diversi da quelli ordinari attraverso il proprio sito internet.	3= team di garanzia (RUA)	Si rimanda al documento descrittivo del PGTA.	Consolidamento dell'attività dell'Ufficio Agende e Tempi di Attesa aziendale. Rilevazioni interne dei tempi di attesa effettuale ogni 15 giorni ed azioni di rimodulazione dell'offerta in funzione delle diverse classi di priorità. Monitoraggio del tempo intercorrente tra la data di contatto e quella di esecuzione dell'approfondimento diagnostico per le prestazioni erogate nell'ambito dello screening promosso da ATS.

Pag. 12 di 13

PRODUZIONE 2° semestre 2019 **Erogate**(tutte tranne tipo P-Z-M-Q e regime LP)

Cod Nomenclatore	Erogate	Importo	prestazioni equivalenti	INDICE DI COMPLESSITA'	TIPO P
4516 - ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA [EGD]	1552	113.878,68	22.069,51	14,2	11
4525 - COLONSCOPIA CON ENDOSCOPIO FLESSIBILE.	1930	150.247,41	29.117,72	15,1	
4542 - POLIPECTOMIA ENDOSCOPICA DELL INTESTINO CRASSO	200	22.168,00	4.296,12	21,5	
4824 - RETTOSIGMOIDOSCOPIA CON ENDOSCOPIO FLESSIBILE	39	1.691,43	327,80	8,4	
8703 - TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL CAPO	781	77.498,63	15.019,11	19,2	3616
87031 - TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL CAPO, SENZA E CON CONTRASTO	315	50.377,95	9.763,17	31,0	56
87371 - MAMMOGRAFIA BILATERALE	6372	285.911,84	55.409,23	8,7	
87372 - MAMMOGRAFIA MONOLATERALE	171	4.360,50	845,06	4,9	
8741 - TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL TORACE	716	73.697,88	14.282,53	19,9	40
87411 - TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL TORACE, SENZA E CON CONTRASTO	942	155.119,14	30.061,85	31,9	128
88011 - TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL ADDOME SUPERIORE	6	633,36	122,74	20,5	3
88012 - TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL ADDOME SUPERIORE, SENZA E CON CONTRASTO	171	28.791,27	5.579,70	32,6	28
88013 - TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL ADDOME INFERIORE	7	738,92	143,20	20,5	2
88014 - TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL ADDOME INFERIORE, SENZA E CON CONTRASTO	22	3.704,14	717,86	32,6	14
88015 - TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL ADDOME COMPLETO	571	78.358,33	15.185,72	26,6	312
88016 - TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL ADDOME COMPLETO, SENZA E CON CONTRASTO	1310	274.497,40	53.197,17	40,6	284
88381 - TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL RACHIDE E DELLO SPECO VERTEBRALE	119	11.635,82	2.255,00	18,9	73
88382 - TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL RACHIDE E DELLO SPECO VERTEBRALE, SENZA E CON CONTRASTO	7	1.095,08	212,22	30,3	1
88385 - TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL BACINO	11	1.075,58	208,45	18,9	13
88714 - DIAGNOSTICA ECOGRAFICA DEL CAPO E DEL COLLO	1306	41.661,40	8.073,91	6,2	20
88723 - ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA CARDIACA	98	8.330,00	1.614,34	16,5	4
88731 - ECOGRAFIA BILATERALE DELLA MAMMELLA	721	28.883,26	5.597,53	7,8	
88732 - ECOGRAFIA MONOLATERALE DELLA MAMMELLA	195	4.641,00	899,42	4,6	
88735 - ECO(COLOR)DOPPLER DEI TRONCHI SOVRAAORTICI	2170	97.367,90	18.869,75	8,7	21
88741 - ECOGRAFIA DELL ADDOME SUPERIORE	626	32.708,50	6.338,86	10,1	104
88751 - ECOGRAFIA DELL ADDOME INFERIORE	473	15.467,10	2.997,50	6,3	66
88761 - ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO	3756	269.643,24	52.256,44	13,9	692
88772 - ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA DEGLI ARTI SUPERIORI O INFERIORI O DISTRETTUALE, ARTERIOSA O VENOSA	1903	85.387,61	16.547,99	8,7	36
8878 - ECOGRAFIA OSTETRICA	167	7.493,29	1.452,19	8,7	861
88782 - ECOGRAFIA GINECOLOGICA	33	1.044,45	202,41	6,1	79
88911 - RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DEL CERVELLO E DEL TRONCO ENCEFALICO	379	89.553,91	17.355,41	45,8	
88912 - RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DEL CERVELLO E DEL TRONCO ENCEFALICO, SENZA E CON CONTRASTO	282	98.956,62	19.177,64	68,0	
8893 - RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DELLA COLONNA	1589	234.472,84	45.440,47	28,6	14
88931 - RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DELLA COLONNA, SENZA E CON CONTRASTO	78	18.038,28	3.495,79	44,8	
88954 - RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DELL'ADDOME INFERIORE E SCAVO PELVICO	4	646,20	125,23	31,3	
88955 - RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DELL'ADDOME INFERIORE E SCAVO PELVICO, SENZA E CON CONTRASTO	253	63.791,42	12.362,68	48,9	
8913 - PRIMA VISITA NEUROLOGICA (NEUROCHIRURGICA)	1503	33.817,50	6.553,78	4,4	2241
89261 - PRIMA VISITA GINECOLOGICA	1229	27.652,50	5.359,01	4,4	577
89371 - SPIROMETRIA SEMPLICE	303	7.196,25	1.394,62	4,6	
89372 - SPIROMETRIA GLOBALE	664	35.052,56	6.793,13	10,2	
8941 - TEST CARDIOVASCOLARE DA SFORZO CON PEDANA MOBILE	46	2.622,46	508,23	11,0	
8943 - TEST CARDIOVASCOLARE DA SFORZO CON CICLOERGOMETRO	884	50.396,84	9.766,83	11,0	
8950 - ELETTROCARDIOGRAMMA DINAMICO	1332	84.355,56	16.347,98	12,3	
8952 - ELETTROCARDIOGRAMMA	4514	52.362,40	10.147,75	2,2	7158
897A3 - PRIMA VISITA CARDIOLOGICA	2190	49.275,00	9.549,42	4,4	810
897A6 - PRIMA VISITA CHIRURGICA VASCOLARE	737	16.582,50	3.213,66	4,4	352
897A7 - PRIMA VISITA DERMATOLOGICA	3003	67.567,50	13.094,48	4,4	
897A8 - PRIMA VISITA ENDOCRINOLOGICA/DIABETOLOGICA	1259	28.327,50	5.489,83	4,4	4
897A9 - PRIMA VISITA GASTROENTEROLOGICA	887	19.957,50	3.867,73	4,4	69
89702 - PRIMA VISITA DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	1890	42.525,00	8.241,28	4,4	
89706 - PRIMA VISITA ONCOLOGICA	508	11.430,00	2.215,12	4,4	1
89707 - PRIMA VISITA ORTOPEDICA	4228	95.130,00	18.436,05	4,4	3559
89708 - PRIMA VISITA ORL	4904	110.430,00	21.401,16	4,4	1539
89709 - PRIMA VISITA PNEUMOLOGICA	1323	29.767,50	5.768,90	4,4	1
897C2 - PRIMA VISITA UROLOGICA/ANDROLOGICA	2648	59.580,00	11.546,51	4,4	2246
93081 - ELETTROMIOGRAFIA SEMPLICE [EMG]	1095	11.552,25	2.238,83	2,0	3
9502 - PRIMA VISITA OCULISTICA	4915	110.587,50	21.431,69	4,4	434
95411 - ESAME AUDIOMETRICO TONALE	1808	17.176,00	3.328,68	1,8	17
Totale complessivo	**71149**	**3.396.912,50**	**658.316,38**	**9,3**	**25489**

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° 17 pagine, all'originale depositato agli atti.

Garbagnate Milanese, lì 27 FEB. 2020

REGIONE LOMBARDIA ASST Rhodense GARBAGNATE

IL FUNZIONARIO INCARICATO
IL RESPONSABILE UOC
AFFARI GENERALI
Pier Paolo Balzamo