



Regione Toscana



SST
Servizio
Sanitario
della
Toscana

Allegato A

Indirizzi alle aziende e agli enti del SSR per la gestione delle Liste di attesa



Sommario

Introduzione.....	3
Percorsi di tutela: gestione delle pre-liste.....	4
Azioni per la gestione della mancata disdetta delle prenotazioni (DROP OUT).....	4
Trasparenza e comunicazione.....	5
Governo dell'intramoenia.....	6
Monitoraggi.....	6



Introduzione

Nel periodo post-pandemico il tema del governo delle liste di attesa è tornato al centro delle priorità dei sistemi sanitari; la gestione dei pazienti COVID-19 nel 2020 ha portato a una sospensione e un posticipo delle prestazioni ritenute differibili impattando negativamente sul rispetto dei tempi e allungando le liste di attesa. In questo scenario, nel 2020, in Toscana, sono state erogate meno prestazioni rispetto al 2019: circa il 20% in meno di interventi chirurgici programmati e il 24% in meno delle prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali, riduzioni, tuttavia, più contenute rispetto alla media nazionale che ha fatto registrare una diminuzione del 30,33%. Nel 2021, nonostante in Toscana ci sia stato un carico assistenziale da COVID-19 superiore all'anno precedente la riduzione di attività è stata più contenuta, posizionando la Toscana fra le regioni più resilienti. La capacità di risposta del SSR si è confermata anche nel 2022 e nel primo semestre la Toscana è stata l'unica regione che ha incrementato le prestazioni ambulatoriali rispetto allo stesso periodo del 2019 come attestano i dati elaborati dall'Agenzia Nazionale per i Servizi sanitari regionali.

In Toscana a seguito dell'adozione del PRGLA (Piano Regionale Governo Liste di Attesa) che recepisce il Piano nazionale, nel maggio 2019 è stato avviato un processo di riorganizzazione dell'offerta specialistica e diagnostica ambulatoriale e della revisione di tutta la filiera organizzativa per la gestione delle liste di attesa. Si collocano in tale processo azioni tese a garantire l'allineamento tra domanda e offerta di prestazioni misurata attraverso in cosiddetto indice di cattura, l'analisi sull'appropriatezza prescrittiva, l'incentivazione dell'utilizzo della prescrizione dematerializzata, con un attento monitoraggio ai risultati raggiunti. Altre azioni, seppur avviate, non hanno trovato piena applicazione a causa di disomogeneità degli applicativi per la gestione delle liste di attesa. Con il passaggio di tutte le aziende ad applicativo unico regionale, CUP2.0, conclusosi a marzo 2022, la gestione delle liste di attesa risulta meno frammentata ma tuttavia necessita di ulteriori indirizzi per la piena attuazione di quanto previsto nel Piano Regionale Governo Liste di Attesa (PRGLA) 2019-2021.

Il presente documento, pertanto, contiene linee di indirizzo per il superamento delle principali criticità emerse negli anni di vigenza del PRGLA.

Percorsi di tutela: gestione delle pre-liste

Al fine di dare piena attuazione a quanto già previsto nel PRGLA in merito all'attivazione dei percorsi di tutela, nel luglio 2021, nel sistema unico regionale di prenotazione CUP2.0, era stato richiesto ad ESTAR, gestore del contratto di assistenza e manutenzione dell'applicativo software, l'implementazione, su richiesta delle Aziende Sanitarie, di un modulo informatico per la gestione delle prestazioni di primo accesso e in classe di priorità per le quali non sia garantita la prenotazione nei tempi massimi previsti.

In particolare sono state attivate le procedure per consentire l'inserimento delle richieste in una pre-lista, per una successiva evasione nel rispetto dei tempi massimi di attesa previsti. La gestione informatizzata nel software CUP 2.0 è limitata, ad oggi, ad alcune prestazioni (ad es. Visita Otorinolaringoiatrica, Visita Cardiologica + ECG, Visita Dermatologica, Ecografia all'Addome, ecc.).

Entro l'anno 2023 deve essere garantita da Estar, il completamento del suddetto modulo e la sua attuazione per tutte le prestazioni oggetto di monitoraggio del PRGLA 2019-2021. Tutte le Aziende sanitarie dovranno altresì utilizzare tale funzionalità.

Sospensioni delle attività di erogazione e prenotazione

La sospensione delle attività di prenotazione delle prestazioni è vietata dall'art. 1 comma 282 della Legge 266/2005. Pertanto per monitorare il fenomeno delle eventuali sospensioni delle prenotazioni, si richiede ad ESTAR di implementare, sulla piattaforma di prenotazione unica regionale CUP 2.0, un sistema di monitoraggio giornaliero delle prenotazioni, su cui innestare un meccanismo di creazione di messaggi di alert, con relativa comunicazione alle Direzioni delle Aziende sanitarie. Come ulteriore funzione di monitoraggio centralizzato deve essere attivato il cruscotto unico regionale, Sap Analytics Cloud basato su piattaforma regionale HANA, sempre disponibile e consultabile, sia dalle Direzioni aziendali che dai Settori regionali competenti in materia, per una costante verifica e controllo dell'intero sistema di prenotazione ed erogazione.

Azioni per la gestione della mancata disdetta delle prenotazioni (DROP OUT)

Per drop out si intende la mancata presentazione del cittadino che doveva ricevere la prestazione prenotata, presso il punto di erogazione, nella data e all'orario previsti, senza che ne sia stata data preventivamente disdetta.

È opportuno attuare ogni sforzo volto a sensibilizzare l'utenza e favorire la tempestiva comunicazione in caso di disdetta, per poter massimizzare l'utilizzo da parte degli utenti di tutta l'offerta disponibile. A tal fine deve essere potenziato il servizio di recall automatizzato con servizi di messaggistica che coprono almeno l'80% delle prenotazioni, escludendo le prenotazioni per prelievi ematici. Si precisa che tale funzionalità è già stata implementata nella piattaforma informatica del CUP unico regionale (CUP2.0). Si evidenzia, tuttavia, che

per l'invio del recall è subordinato al consenso da parte dell'assistito che, in applicazione della normativa privacy, deve essere richiesto per ogni prenotazione.

Trasparenza e comunicazione

Al fine di una corretta comunicazione e informazione sulle liste di attesa, nei siti aziendali devono essere presenti sezioni dedicate ed accessibili contenenti anche i monitoraggi periodici sui tempi di attesa per tutte le prestazioni previste dal PRGLA.

Per finalità di trasparenza, nel sito web aziendale dovranno essere presenti:

- Programma Attuativo Aziendale (PAA) con relativa delibera di adozione. I documenti dovranno essere facilmente raggiungibili attraverso un link disponibile nella prima pagina della sezione Liste di attesa e pubblicati in formato pdf accessibile scaricabile dall'utente.
- Dati riferiti al monitoraggio ex ante per le prestazioni oggetto di monitoraggio PRGLA, riferiti ai singoli ambiti di garanzia. Oltre al dato riferito all'ultimo periodo disponibile, nel sito aziendale dovrà essere pubblicato anche il dato storico riferito all'anno precedente la consultazione. La pubblicazione dovrà prevedere il dettaglio dei tempi di attesa per tutte le classi di priorità.
- Pubblicazione dati del monitoraggio delle attività di ricovero. Il dato è relativo al valore mediano dei tempi di attesa e al numero dei ricoveri programmati e riguarda almeno le prestazioni elencate nel PNGLA per la classe di priorità A.
- Ambiti di garanzia individuati.
- Percorsi di tutela disponibili.
- Guida alla lettura dei dati contenente le informazioni di interesse per il cittadino con particolare riferimento al significato di:
 - Percentuale di garanzia ex ante, ex-post
 - Media/Valore mediano dei tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni, per classe di priorità
 - Percorso di tutela
 - Ambito di garanzia.

La trasparenza da parte della Regione Toscana è garantita attraverso la pubblicazione mensile sul proprio sito web degli esiti di verifica del rispetto dei tempi massimi previsti.

In particolare all'indirizzo <http://www.regione.toscana.it/-/tempi-di-attesa-prestazioni-di-specialistica-ambulatoriale> sono già presenti dashboard per i tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali che contengono analisi dettagliate sia per prestazione che per

ambito territoriale di riferimento. Lo stesso cruscotto è corredato di tutte le informazioni metodologiche utilizzate ai fini del calcolo degli indicatori. È inoltre in via di sviluppo il cruscotto relativo alle attività di ricovero.

Governo dell'intramoenia

Per quanto riguarda le prestazioni libero professionali erogate su richiesta e per scelta dell'utente e a totale suo carico, deve essere assicurato il rispetto delle disposizioni vigenti, ed in particolare della legge n. 120 del 2007 e s.m. e dei relativi provvedimenti attuativi sia per le attività ambulatoriali che per quelle di ricovero.

In caso di superamento del rapporto tra l'attività in libera professione e in istituzionale sulle prestazioni erogate le aziende devono attuare il blocco dell'attività libero professionale, fatta salva l'esecuzione delle prestazioni già prenotate.

Inoltre nel caso in cui le attività di monitoraggio evidenzino per una data specialità percentuali di risposta entro i tempi massimi inferiori agli obiettivi stabiliti dal PRGLA, le aziende devono attuare una strategia di progressivo contenimento delle prestazioni libero professionali relative a quella specialità, a favore di una maggiore erogazione di prestazioni istituzionali. Tale strategia deve essere attuata con riferimento ai volumi di produzione istituzionale e libero professionale dei singoli operatori così come già rilevati nel flusso sdo, e nel flusso della specialistica ambulatoriale.

Monitoraggi

Per valutare il rispetto di quanto previsto nel presente documento sono previsti i seguenti monitoraggi

- a) Monitoraggio delle sospensioni delle attività di prenotazione;
- b) Monitoraggio dell'attività Libero Professionale Intramuraria erogata a carico dell'utente;
- c) Monitoraggio della presenza sui siti Web di Regioni e Aziende Sanitarie di sezioni dedicate ai tempi e alle liste di attesa.

a) Monitoraggio delle sospensioni delle attività di prenotazione

Il Monitoraggio riguarderà le sospensioni delle prestazioni prenotabili presso le strutture sanitarie regionali, a tal fine verrà monitorata la disponibilità delle singole prestazioni previste nel PRGLA per verificare che ogni singola prestazione sia disponibile nell'ambito di garanzia individuato nel PRGLA e nei PAA.

b) Monitoraggio dell'attività Libero Professionale Intramuraria erogata a carico dell'utente

il Monitoraggio delle prestazioni ambulatoriali erogate in libera professione intramuraria avviene secondo le relative Linee Guida Agenas. In particolare il monitoraggio deve contenere informazioni relative al numero di prestazioni prenotate/erogate e ai relativi tempi di attesa in ALPI e in attività istituzionale al fine di verificare il rispetto del rapporto tra i volumi di attività e confrontare i tempi di attesa.

c) Monitoraggio della presenza sui siti Web di Regioni e Aziende Sanitarie di sezioni dedicate ai tempi e alle liste di attesa

Si prevede la verifica costante della presenza delle informazioni su tempi e liste di attesa sui siti Web delle Regioni e Province Autonome e delle Aziende del SSN. Tale attività rappresenta uno strumento di verifica della trasparenza del SSN rispetto alla tematica delle liste di attesa. Saranno raccolte le informazioni sull'effettiva pubblicazione delle informazioni riportate al paragrafo "Trasparenza e comunicazione"