

LISTE DI ATTESA

I criteri adottati dalla San Bartolo S.r.l. per formare liste di attesa sono tesi a garantire a tutti gli assistiti un accesso equo alle prestazioni sanitarie, in luoghi e tempi adeguati, nel rispetto di quanto stabilito dal PRGLA.

Il contenimento delle liste di attesa, sia per le prestazioni ambulatoriali che per i ricoveri, prevede quale momento essenziale la gestione delle prenotazioni in funzione della classe di priorità.

Le classi di priorità inerenti le prestazioni ambulatoriali e di ricovero sono stabilite dalla Intesa Stato-Regioni del 21 febbraio 2019, Piano nazionale di governo delle liste di attesa (PNGLA) 2019-2021 che sostituisce il Piano nazionale di governo delle liste di attesa (PNGLA) 2010-2012. La Regione Calabria ha pubblicato il DCA N.88 DEL 23.5.2019 di Recepimento Accordo Stato-Regioni Rep. Atti n. 28/CSR del 21 febbraio 2019 concernente "Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa per il triennio 2019-2021, di cui all'articolo 1, comma 280, della legge 23 dicembre 2005, n. 266" - Adozione di piano Regionale di Governo delle Liste d'Attesa (PRGLA).

Le **classi di priorità** sono differenziate per le prestazioni ambulatoriali e per i ricoveri programmati

Prestazioni di Specialistica Ambulatoriale:

U = urgente, da eseguire nel più breve tempo possibile, e comunque entro e non oltre le 72 ore (prestazione la cui indifferibile esecuzione debba essere riferita a condizioni di particolare gravità clinica);

B = breve, da eseguire entro 10 giorni (prestazione la cui tempestiva esecuzione condiziona in un arco temporale breve la prognosi a breve del paziente o influenza marcatamente il dolore, la disfunzione o la disabilità);

D = differibile, da eseguire entro 30 giorni per le visite o entro 60 giorni per gli accertamenti chirurgici (prestazione la cui tempestiva esecuzione non influenza significativamente la prognosi a breve ma è richiesta sulla base della presenza del dolore o di disfunzione e disabilità);

P = programmata, da eseguire entro un arco temporale massimo di 180 giorni (prestazione che può essere programmata in un maggiore arco di tempo in quanto non influenza la prognosi, il dolore, la disfunzione o la disabilità).

Prestazioni in regime di ricovero programmato:

Classe A = ricovero entro 30 giorni per i casi clinici che possono aggravarsi rapidamente o che possono recare grave pregiudizio alla prognosi;

Classe B = ricovero entro 60 giorni per i casi clinici che non presentano intenso dolore o gravi disfunzioni o gravi disabilità e che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti né possono per l'attesa diventare grave pregiudizio alla prognosi;

Classe C = ricovero entro 180 giorni per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità e che non manifestino tendenza ad aggravarsi né possono per l'attesa ricevere pregiudizio per la prognosi;

Classe D = ricovero senza attesa massima definita per i casi clinici senza dolore, disfunzione o disabilità. Questi ricoveri debbono essere effettuati comunque entro almeno 12 mesi.

Attività centralizzate di prenotazione ed accettazione

Per un efficace governo e monitoraggio dei tempi e delle liste di attesa e per la gestione trasparente di tutte le modalità di prenotazione della San Bartolo prevede diverse modalità di prenotazione delle prestazioni sanitarie:

- CUP telefonico e/o CUP on-line;
- sportello NUP presente nella struttura sanitaria della San Bartolo;
- sportello per le informazioni e prenotazioni presente in ogni struttura sanitaria della San Bartolo;
- NUP (Numero Unico di Prenotazione);
- Ufficio di Prenotazione e Accettazione di ciascuna Unità Operativa per i ricoveri ordinari.

Percorso ambulatoriale

Prenotazione della Prestazione Ambulatoriale

Il ricorso appropriato ai servizi sanitari ambulatoriali richiede, quali elementi essenziali ed imprescindibili, una richiesta del medico curante, redatta su ricettario regionale, recanti le seguenti indicazioni:

1. della **classe di priorità**
2. del **quesito diagnostico**
3. la corretta identificazione della **prima visita** (quella in cui il problema del paziente è affrontato per la prima volta ed è quindi un primo accesso o quella effettuata da pazienti noti, che presentino una fase di riacutizzazione o l'insorgenza di un nuovo problema, non necessariamente correlato alla patologia già preesistente) .

Le prestazioni ambulatoriali (visita o indagine diagnostico- strumentale) vengono prenotate attraverso il CUP o il NUP come sopra elencato.

Percorso Ricoveri Ordinari

Prenotazione dei Ricoveri Ordinari

L'indicazione all'inserimento in lista di attesa per un ricovero programmato presso le strutture della San Bartolo può essere posta solo dallo specialista del gruppo a seguito di una visita specialistica ambulatoriale, compilando un modulo nel quale vengono specificate la diagnosi o il sospetto diagnostico, la tipologia del ricovero e la relativa classe di priorità, individuata in funzione della valutazione clinica effettuata. Il medico che eroga la visita specialistica è quindi responsabile della corretta richiesta di inserimento del Paziente.

La prenotazione di un ricovero ordinario viene effettuata presso l'Ufficio di Prenotazione e Accettazione di ciascuna Unità Operativa a cura del Coordinatore del Personale Infermieristico o presso lo Sportello per le informazioni e prenotazioni presente in ogni struttura sanitaria della San Bartolo, dietro presentazione del modulo di richiesta di iscrizione in lista di attesa ed esibizione del documento di riconoscimento e della tessera sanitaria del paziente. Chi inserisce la prenotazione ha la responsabilità della completa informazione circa i tempi di attesa per il ricovero.

La prenotazione viene effettuata su apposito foglio elettronico per le prenotazioni denominato "*Registro Prenotazioni*" dove sono riportate almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome, recapito telefonico e indirizzo
- data di prenotazione
- n. progressivo di inserimento in lista
- classe di priorità
- diagnosi di ingresso
- medico/struttura proponente

A prenotazione effettuata, al Paziente viene rilasciato un foglio di prenotazione sul quale è riportata la data di inserimento in lista di attesa e la data presunta entro la quale il ricovero è programmato.

Il Paziente ovviamente potrà:

- accettare la data proposta e il suo stato nel "*Registro Prenotazioni*" passerà da prenotato a confermato;
- rifiutare la data proposta o non rendersi rintracciabile alla telefonata e il suo stato passerà da prenotato a da riconvocare.

Al fine di garantire il massimo della trasparenza al Paziente, al momento dell'inserimento in lista d'attesa avverranno le seguenti azioni:

- se il Paziente non risponde alla convocazione telefonica per tre giorni consecutivi, verrà chiamato il Paziente successivo;
- se il paziente è impossibilitato al ricovero per problemi intercorrenti verrà fatto slittare in relazione alle priorità presenti nella lista;

- se il paziente rifiuta il ricovero perde diritto alla prenotazione e la stessa viene annullata.

Ciascun paziente o un suo delegato può richiedere di prendere visione del registro facendone opportuna richiesta alla Direzione Sanitaria. La Direzione Sanitaria disporrà per l'accesso fermo restando le norme per il rispetto della privacy.

La data di avvio dell'iter di accesso viene registrata nel "Registro Prenotazioni" e segna il termine del tempo di attesa. I tempi medi/massimi di attesa previsti per i ricoveri di ciascuna Unità Operativa, suddivisi per classe di priorità, vengono elaborati e pubblicati mensilmente insieme a quelli effettivi.

Nella data di convocazione, il personale l'Ufficio di Prenotazione e Accettazione di ciascuna Unità Operativa, all'atto dell'accettazione del ricovero, verifica preliminarmente la corrispondenza con l'elenco dei pazienti convocati e, nel caso di incongruenze, procederà all'accettazione solo previo contatto con il Coordinatore del Personale Infermieristico.

Prenotazione dei Ricoveri Diurni

I ricoveri diurni riguardano il Day Hospital .

I ricoveri di Day Hospital vengono prenotati a seguito della visita specialistica ambulatoriale.

A prenotazione effettuata, al Paziente viene rilasciato un foglio di prenotazione sul quale è riportata la data di inserimento in lista di attesa e la data presunta del ricovero.

Gestione Liste di Attesa

La mancata presentazione degli utenti per prestazioni già prenotate è un fenomeno che incide sui tempi di attesa. Per contenere tale fenomeno, la struttura pone in essere un servizio di Recall che, mediante contatto telefonico, consente di ricevere dal Paziente conferma dell'appuntamento già prenotato e di procedere così all'eventuale aggiornamento delle liste di attesa.

Qualora si modifichino le condizioni cliniche del paziente, oppure il paziente intende rinviare/annullare la prenotazione, è possibile apportare modifiche all'ordine di priorità. Occorre scrivere sul registro di prenotazione la data delle modifiche, il motivo e la firma di chi ha disposto la variazione. Il Paziente che esce dalla lista per rinuncia riceve/invia comunicazione scritta (per fax o posta elettronica o lettera).

Occorre scrivere sul registro di prenotazione la data delle modifiche, il motivo e la firma di chi ha disposto la variazione. Il Paziente che esce dalla lista per rinuncia riceve/invia comunicazione scritta (per fax o posta elettronica o lettera).

Periodicamente, con una cadenza massima annuale, viene effettuata una pulizia periodica della lista a cura della Direzione Sanitaria. L'esito della verifica è registrato su apposito documento, firmato dall'operatore che ha preso contatto con il paziente e firmato dalla Direzione Sanitaria.

RESPONSABILITA'

La Direzione Sanitaria è responsabile del monitoraggio delle attività e del rispetto dei criteri definiti dalla presente procedura per la gestione delle liste di attesa.

Il Coordinatore del Personale Infermieristico delle Unità Operative ed il personale del CUP/NUP e dello Sportello della struttura è responsabile dell'inserimento e della prenotazione del paziente nel "Registro Prenotazioni".