

Protocollo d'intesa

in materia di: Assistenza specialistica ambulatoriale: i tempi di attesa e il governo delle liste di attesa

*Tra: CGIL CISL UIL Modena
Azienda USL Modena
Azienda Ospedaliero-universitaria di Modena*

*Con riferimento a: - Protocollo d'intesa Azienda USL-Azienda Ospedaliera-OO.SS. febbraio 1997
- Protocollo d'intesa regionale aprile 2001 e segg.
- Protocollo d'intesa provinciale febbraio 2004*

Premessa

Le parti condividono l'importanza di affrontare, all'interno del percorso concertativo già fissato nel protocollo d'intesa del febbraio 2004 con la CTSS di Modena, il problema dei tempi di attesa per la specialistica ambulatoriale in ambito provinciale.

La gestione delle liste di attesa è infatti un obiettivo prioritario per il sistema sanitario che consente di misurare sia la capacità programmatoria delle aziende che il diritto per il cittadino ad avere un accesso equo, appropriato e coerente con i bisogni reali di salute.

Le parti, consapevoli della complessità e rilevanza del tema in oggetto, sottoscrivono il presente protocollo che individua percorsi condivisi, con l'obiettivo di :

- *migliorare l'offerta di prestazioni garantendo, nel quadro degli obiettivi gestionali e degli indirizzi/direttive regionali, la riduzione dei tempi di attesa e l'equità di accesso;*
- *informare e coinvolgere i cittadini in modo più efficace e strutturato;*
- *semplificare al massimo i meccanismi di accesso alle prestazioni;*
- *costruire iniziative mirate sui temi dell'appropriatezza;*
- *far crescere consapevolezza e responsabilità dei cittadini sull'uso delle risorse pubbliche;*
- *coinvolgere il personale dipendente nei processi di analisi e riorganizzazione dei servizi.*

Aggiornamenti ed integrazioni al presente documento potranno essere apportati in seguito alle nuove indicazioni che verranno emanate a livello nazionale/regionale, in particolare al nuovo documento di programmazione in fase di predisposizione da parte della Regione Emilia Romagna.

Tutto ciò premesso le parti concordano i seguenti punti:

1. Tempi di attesa

1.1. Le parti convengono che il monitoraggio dei tempi di attesa debba avvenire sulla base dell'analisi del seguente materiale:

- a. scheda tempi per area (mensile)
- b. scheda tempi minimi distrettuali (mensile);
- c. scheda tempi manuali (mensile);
- d. documento descrittivo delle modalità rilevazione (una tantum);
- e. andamento della spesa per prestazioni specialistiche (annuale)

La documentazione sopra indicata verrà trasmessa a cura del Servizio committenza-CSA, ai referenti indicati dalle OO.SS.

1.2. Le azioni messe in campo dall'Azienda USL in collaborazione con l'azienda Ospedaliero-universitaria, con l'obiettivo della riduzione dei tempi di attesa, sono quelle previste dai seguenti documenti:

a. Programma aziendale per la specialistica ambulatoriale. Il programma, trasmesso alla Regione nel mese di settembre del 2005 e approvato dalla Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria nella seduta del 1/12/2005. Il programma, predisposto in collaborazione con l'Azienda Ospedaliero-universitaria,

- provvede alla classificazione dei distretti della provincia di Modena in base all'offerta ed ai consumi di prestazioni specialistiche;
- in seguito a tale classificazione ed alla conseguente valutazione della situazione per area, definisce gli obiettivi di performance a livello di provincia, area, distretto, a seconda della tipologia di prestazioni;
- individua le azioni di miglioramento previste a livello di provincia, area, distretto;
- programma i necessari interventi di rafforzamento dell'offerta, attraverso l'acquisizione di nuove prestazioni.

Tale programma potrà essere aggiornato, relativamente al paniere delle prestazioni offerte a livello di area/distretto, in funzione di una rivalutazione delle reali esigenze della popolazione.

b. Provvedimenti urgenti per le liste d'attesa della specialistica ambulatoriale. Il documento, presentato alla C.T.S.S. nella seduta del 11/05/2006, oltre ad una serie di interventi di miglioramento e razionalizzazione dei percorsi organizzativi, definisce specifici interventi orientati alla riduzione dei tempi di attesa:

- programma di incremento dell'offerta di specialistica ambulatoriale, attraverso l'utilizzo della mezz'ora (parte delle 4 ore settimanali destinate all'aggiornamento professionale), che il nuovo CCNL dei medici prevede possa essere dedicata alla riduzione dei tempi di attesa.
- piano straordinario di adeguamento alla domanda di diagnostica per immagini, ed in particolare di RM, attraverso l'ottimizzazione dell'impiego delle strutture, tecnologie e risorse professionali e tecniche acquisite, l'ulteriore potenziamento delle tecnologie e l'incremento dell'offerta presso le strutture pubbliche e private accreditate;
- piano straordinario di adeguamento dell'offerta di prelievi e prestazioni di laboratorio, che prevede l'affidamento ai laboratori privati accreditati di circa 1470 prelievi settimanali su prenotazione cup, in aggiunta al contratto già in essere per la fornitura di prestazioni di laboratorio.

2. Informazioni più efficaci ai cittadini

Si condivide l'opportunità di costituire un gruppo di lavoro comprendente rappresentanti dell'Azienda USL, dell'Azienda Ospedaliero-universitaria e delle OO.SS, con l'obiettivo di avanzare una proposta complessiva che definisca modalità strutturate per un'efficace comunicazione ai cittadini su temi quali:

- a. i tempi di attesa

- b. i criteri e le modalità di accesso alle prestazioni*
- c. i percorsi organizzativi all'interno del sistema sanitario locale;*
- d. le innovazioni organizzative realizzate;*
- e. l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni*

Tale proposta dovrà essere presentata al tavolo tecnico indicativamente entro il mese di ottobre dell'anno in corso, e comunque in tempo utile per consentire l'avvio delle iniziative individuate a partire dal mese di gennaio del 2007.

3. Appropriatelyzza delle prestazioni.

Le Aziende si impegnano a intensificare gli sforzi per migliorare i livelli di appropriatezza delle prestazioni, lavorando sui seguenti specifici indirizzi:

- a. coinvolgimento e responsabilizzazione dei medici di medicina generale e degli specialisti ospedalieri ed ambulatoriali, relativamente alla chiara, corretta e completa compilazione della prescrizione di prestazioni specialistiche, che deve essere correlata alle reali necessità del paziente e deve contenere tutte le informazioni utili per orientare e supportare lo specialista che effettuerà le prestazioni;*
- b. coinvolgimento e responsabilizzazione degli specialisti ospedalieri ed ambulatoriali, relativamente alla chiara, corretta e completa redazione dei referti;*
- c. aumento del grado di "competenza" da parte del cittadino, utilizzando i canali comunicativi più efficaci e sviluppando iniziative specifiche.*

Le OO.SS. si impegnano a collaborare nella realizzazione delle iniziative che verranno attivate.

4. Semplificazione dei percorsi di accesso

L'Azienda si impegna a proseguire sulla strada della semplificazione dei percorsi sviluppando e sostenendo i progetti già in corso:

4.1. Progetto provinciale di semplificazione dell'accesso alla specialistica (avviato nell'aprile del 2001)

- a. Consolidamento/miglioramento dei percorsi già definiti e condivisi:*
 - *distinzione fra primo accesso e prestazione successiva*
 - *corretta classificazione e gestione delle prestazioni di pre e post ricovero*
 - *presa in carico del paziente da parte dello specialista, per il completamento dei percorsi successivi eventualmente necessari per arrivare alla soluzione del problema clinico motivo di accesso.*
- b. Sviluppo e definizione di specifici percorsi per la gestione di casi complessi, utilizzando gli strumenti del follow-up e day service.*
- c. Realizzazione di iniziative formative di rinforzo per il personale e dedicato, rispetto ai contenuti del progetto.*

4.2. Ulteriore sviluppo del sistema di prenotazione provinciale attraverso:

- a. il potenziamento del sistema web per la prenotazione delle prestazioni e la riscossione dei ticket presso le farmacie;*
- b. il completamento del progetto che prevede la prenotazione presso il cup tutti i primi accessi, comprese prestazioni complesse come le TC e le RM;*
- c. l'attivazione graduale dell'accesso diretto alle prestazioni di laboratorio, modalità che dovrà affiancarsi all'attuale accesso su prenotazione;*

- d. la completa integrazione nel sistema CUP delle prestazioni fornite dalle strutture private accreditate;
- e. iniziative formative nei confronti degli operatori per la diffusione della conoscenza e del corretto utilizzo dei percorsi di accesso, al fine di garantire sempre la migliore risposta possibile rispetto alle reali necessità e i cittadini che si presentano allo sportello;
- f. la realizzazione di un call center provinciale, che migliori e potenzi, anche in previsione dello sviluppo del progetto Sole, la possibilità dei cittadini di prenotare telefonicamente.
- 4.3.** Rinforzo e sviluppo dei progetti di disdetta automatica e di conferma telefonica delle prenotazioni, promuovendo una campagna informativa mirata per aumentare la consapevolezza da parte dei cittadini rispetto all'uso corretto e responsabile delle risorse messe a disposizione.
- 4.4.** Completamento e realizzazione del progetto per l'accesso diretto alle prestazioni di laboratorio, che prevede l'apertura di 1-2 nuove sedi per distretto, a cui accedere senza la necessità di precedente prenotazione. Tali nuove sedi si affiancheranno alle attuali, che manterranno, almeno in una prima fase, l'accesso tramite prenotazione. Relativamente alle sedi esistenti, si condivide l'urgenza di affrontare quelle situazioni in cui si manifestano evidenti condizioni di inadeguatezza, sia dal punto di vista logistico, sia da quello dell'accoglienza ai cittadini. In questo senso si ritiene positivo l'ampliamento del numero di sedi di prelievo già proposto. L'Azienda USL presenterà, entro il mese di luglio, il piano di riorganizzazione dei centri-prelievo.

5. Monitoraggio della Libera professione.

In attesa dell'informatizzazione della gestione e rilevazione della Libera professione, l'Azienda USL e l'Azienda Ospedaliero-universitaria si impegnano a produrre un'analisi annuale dell'attività attualmente erogata dai propri professionisti con tale regime.

6. Coinvolgimento del personale dipendente.

Le parti si rendono disponibili a ragionare anche di modifiche dell'organizzazione del lavoro, qualora risultino necessarie per dare coerenza ai contenuti del presente protocollo. Su tali processi sarà poi attivato il percorso di confronto con le categorie che rappresentano i dipendenti, per garantirne il necessario coinvolgimento e concordare soluzioni rispettose dei diritti contrattuali.

Le OO.SS. riconoscono che le iniziative messe in campo dall'Azienda sono coerenti con gli obiettivi di riduzione dei tempi di attesa, di ottimizzazione dell'offerta di prestazioni specialistiche e di facilitazione dell'accesso alle stesse da parte dei cittadini. Le parti concordano sulla necessità di identificare obiettivi operativi da sottoporre a verifica nell'ambito degli incontri del tavolo tecnico.