

PIANO ATTUATIVO AZIENDALE PER IL GOVERNO DELLE LISTE DI ATTESA in AOUI Verona ANNO 2026

Ex D.R.G.V. n. 626 del 04/06/2024

Sistema di Governo Aziendale per il contenimento dei Tempi di attesa e l'organizzazione dell'offerta di prestazioni di specialistica ambulatoriale

Con DGRV n. 626 del 04.06.2024, è stato, tra l'altro, approvato il Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa (PRGLA), al fine di garantire a tutti i cittadini tempi di accesso alle prestazioni sanitarie che siano certi e adeguati alla situazione clinica.

Con Deliberazione nr. 702 del 28/06/2024 ad oggetto: AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA INTEGRATA VERONA – NOMINA RESPONSABILE UNICO AZIENDALE DEI TEMPI DI ATTESA (RUA) E INDIVIDUAZIONE TEAM MULTIDISCIPLINARE IN MATERIA DI GOVERNO DELLE LISTE DI ATTESA IN ATTUAZIONE DELLE DISPOSIZIONI REGIONALI DI CUI ALLA DGRV N. 626 DEL 04.06.2024 l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona ha nominato il Responsabile Unico Aziendale dei tempi di attesa e istituito il team multidisciplinare:

I componenti sono stati individuati nelle figure come di seguito indicato:

- Direttore UOC Direzione Medica Ospedaliera per la gestione e l'organizzazione ospedaliera e Direttore della funzione Ospedaliera, con incarico di RUA (Responsabile Unico Aziendale dei tempi di attesa);
- Responsabile del Servizio per le professioni sanitarie e Responsabile UOS Professioni Sanitarie Ospedale;
- Coordinatore con incarico di Referente attività ambulatoriale BT-BR;
- Direttore UOC Controllo di Gestione;
- Responsabile UOS Gestione Clienti;
- Collaboratore amministrativo-professionale presso l'UOC Direzione Amministrativa di Ospedale con incarico di CUP Manager e Referente Gestione Prenotazioni;
- Responsabile UOS Innovazione e Sviluppo Organizzativo;
- Responsabile UOS Servizio Sistemi Informativi.

Il RUA può integrare la composizione del tavolo di monitoraggio aziendale dei tempi di attesa, presieduto dal Direttore Sanitario, e può avvalersi di altre figure sanitarie e non, secondo il modello organizzativo dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata.

Governo della domanda: classi di priorità, quesito diagnostico e tipo d'accesso

Con il presente Piano si ribadisce l'obbligo di indicare con chiarezza sulle prescrizioni di specialistica ambulatoriale la tipologia di accesso, la classe di priorità e il quesito diagnostico.

Le prime prestazioni (visite/esami) sono quelle che rappresentano il primo accesso dell'assistito al sistema sanitario regionale relativamente ad un problema di salute che viene clinicamente affrontato per la prima volta.

La classe di priorità è un sistema di classificazione che consente di differenziare l'accesso alle prestazioni in rapporto alle condizioni di salute dell'utente e quindi alla gravità del quadro clinico.

Ad ogni classe di priorità corrisponde una diversa tempistica di erogazione della prestazione sanitaria che va obbligatoriamente indicata in tutte le prescrizioni di specialistica ambulatoriale. La Legge Regionale n. 30 del 28.12.2016 ha individuato i tempi di attesa, divisi in classe di priorità, entro cui si devono erogare le prime visite o le prime prestazioni diagnostiche-terapeutiche, ovvero quelle che rappresentano il primo contatto del paziente con il sistema relativamente al problema di salute posto come di seguito indicato:

Classe di priorità	L.R. 30/2016
Classe U (urgente)	Entro 24 ore dalla presentazione
Classe B (breve attesa)	Entro 10 giorni dalla prenotazione
Classe D (differita)	Entro 30 giorni dalla prenotazione
Classe P (programmabile)	Entro 60/90 giorni dalla prenotazione secondo indicazione del medico prescrittore.

Tali tempi sono stati confermati anche con DGRV n. 626/2024

La prenotazione e successiva erogazione della prestazione ambulatoriale è subordinata alla compilazione di impegnativa da parte del MMG/PLS o medici specialisti con obbligo di indicare:

- se trattasi di primo accesso o accesso successivo (controllo)
- diagnosi o sospetto diagnostico.
- classe di priorità (primo accesso) o tempistica entro la quale la prestazione deve essere erogata (per gli accessi successivi/controlli)

Tali elementi sono finalizzati a garantire correttezza e appropriatezza e in loro mancanza non può essere dato seguito alla prenotazione.

AOUI si impegna a garantire i tempi di attesa nell'ambito dei Livelli Essenziali di Assistenza per le "prime visite specialistiche" e per le "prime prestazioni diagnostico/terapeutiche".

Il presente Piano prevede il rispetto dei tempi massimi di attesa come individuati dal Piano Regionale Governo Liste di Attesa (PRGLA) adottato con DGRV n. 626/2024.

Gestione della **priorità U**

Qualora nella ricetta sia attribuita la classe di priorità U, in AOUI sono previsti percorsi di libero accesso ambulatoriale per le seguenti prestazioni:

- Elettrocardiogrammi
- Rx convenzionale
- Ecografie
- TAC
- Risonanze magnetiche
- Mammografie
- Visite senologiche
- Visite diabetologiche

Presso il Pronto Soccorso sono da tempo attivi percorsi veloci di presa in carico (fast track):

- ortopedico
- oculistico
- dermatologico
- otorinolaringoiatrico

La visita odontoiatrica urgente ha accesso diretto dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 12.00

Per quanto riguarda le prestazioni di controllo (visita o prestazione diagnostico-strumentale di approfondimento o follow up), esse sono successive ad un inquadramento concluso, indipendentemente dal tempo trascorso rispetto al primo accesso.

In caso di controlli imprevisti dovuti a riacutizzazione di patologie croniche (prescritti come "rivalutazione-visita di controllo"), la richiesta di prenotazione viene trattata amministrativamente come un primo accesso.

Sono altresì da considerarsi visite e prestazioni di controllo quelle di approfondimento per pazienti "presi in carico" dallo specialista.

Efficientamento delle agende

I fondamentali criteri su cui AOUI ha costruito il proprio sistema Agende sono i seguenti:

- Separazione dei canali di accesso all'attività istituzionale: viene garantita la separazione tra i diversi canali di prenotazione affidando al CUP aziendale (caratterizzato da sportelli Multifunzionali, Call Center, sito web e APPsanitakm0) le Agende di primo livello e riservando alla prenotazione da parte dei reparti esclusivamente le Agende destinate alla presa in carico dei pazienti per i secondi livelli e le alte specialità. Per lo smaltimento della lista di pre-appuntamento, negli ultimi anni è cresciuta sia l'offerta di prestazioni aggiuntive (POA) con la creazione di agende dedicate che l'utilizzo dell'overbooking: in entrambi i casi la prenotazione è riservata ad un ristretto gruppo di operatori dedicati in back office;
- Separazione dell'attività istituzionale dall'attività di Libera Professione: tali attività vengono prenotate su agende dedicate e distinte da quelle istituzionali attraverso canali di accesso rigorosamente separati (es. numero telefonico e pagina web dedicati alla LP). Le prestazioni prenotabili in regime di Libera Professione, gli spazi ambulatoriali utilizzati e le fasce orarie, vengono esplicitamente autorizzati dalla Direzione Medico Ospedaliera;
- Gestione delle classi di Priorità: tutte le agende istituzionali di primo livello vengono create con una precisa ripartizione per classe di priorità; tale ripartizione viene valutata e concordata con il reparto erogante, in collaborazione tra Direzione Medica e Cup Manager, sulla base della domanda della prestazione in oggetto. Nel 2026 è già stata avviata una revisione delle disponibilità delle agende nell'intento di migliorare ulteriormente l'offerta per la prenotazione in sincrono delle varie classi di priorità, in particolare per la priorità B e D.
- Razionalizzazione delle Agende di prenotazione: a partire dal 2022 è iniziato un percorso di pulizia delle agende non utilizzate o scarsamente utilizzate che ha portato a una riduzione di circa il 35% delle agende attive;
- Gestione della specificità aziendale: oltre alle agende istituzionali tradizionali AOUI ha creato agende specifiche per la gestione dell'attività ad alta complessità che caratterizza la propria mission. Tra queste si ricordano in particolare le agende create per la gestione di:
 - Gruppi Interdisciplinari
 - Telemedicina
 - Ricerca Clinica
- Controllo dei volumi di Offerta: allo scopo di tenere sotto controllo i volumi di offerta e di integrare i criteri di gestione delle agende con nuove linee guida che ottemperino ai dettami della DRG. 626/24, è stata aggiornata la PAG 33 "regolamento sospensione agende di Prenotazione", anche tenendo conto dei contenuti della DRG 626/24. Ogni richiesta di sospensione temporanea delle agende di prenotazione viene sottoposta al vaglio dell'Ufficio Gestione Agende e della DMO che dà l'eventuale autorizzazione sulla base dei criteri aziendali individuati dal regolamento.

Definizione accordi con l'Azienda Ulss 9 Scaligera

Il governo della domanda di prestazioni ambulatoriali è proprio dell'azienda territorialmente competente. L'AOUI contribuisce all'offerta di prestazioni soprattutto di alta complessità e di alta specialità di cui è esclusivista e inoltre con prestazioni di I e II livello.

La programmazione dell'attività erogata a favore degli assistiti dell'Azienda ULSS 9 non può prescindere dal lavoro sinergico con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata insistente sul territorio di competenza.

Per il costante governo della domanda e il conseguente adeguamento dell'offerta di prestazioni ambulatoriali, oltre che per l'analisi congiunta delle prestazioni ambulatoriali poste in lista di pre-appointamento, continueranno anche per il 2026 gli incontri del un Tavolo interaziendale ULSS9/AOUI.

A seguito del recente insediamento dei due nuovi direttori Generali non è stato ancora possibile definire l'accordo con l'Azienda Territoriale.

Il Piano Attuativo Aziendale sarà opportunamente integrato alla luce dei contenuti dell'Accordo

L'AOUI è disponibile a valutare, anche per il 2026, la possibilità di erogare prestazioni aggiuntive a favore del contenimento delle liste di attesa per l'Azienda ULSS 9, sulla base di accordi prestazionali ed economici che l'Azienda ULSS 9 vorrà proporre e ai finanziamenti regionali aggiuntivi assegnati ad AOUI Verona dalla Regione finalizzati a questa attività.

Progetto di interazione nella Gestione dei Pre-appointamenti AULSS 9 - AOUI

Nell'attesa che si possa disporre di un CUP provinciale (la gara è in corso), ancora a fine 2024 si è avviata una sperimentazione sulla lista di pre-appointamento per alcune prestazioni di maggior impatto nelle liste di attesa (ecografie addominali, doppler TSA, doppler arti inferiori, ecografia capo collo) e successivamente ampliata alle prestazioni di radiologia convenzionale di scheletro e alle prime visite dermatologiche. Tale organizzazione, che proseguirà anche per il 2026, consente agli operatori del CUP sia di AOUI e che di ULSS9 di accedere, tramite un sistema informatizzato ("CUP-G"), ad una lista di pre-appointamento condivisa.

Potenziamento offerta di visite e prestazioni di specialistica ambulatoriale

AOUI si impegna a potenziare la propria offerta anche attraverso l'acquisto di prestazioni aggiuntive dai propri dipendenti che vengono finanziate con i seguenti Fondi:

- Fondo ex D.L. 158/12 convertito in Legge 08/11/2012 n. 189 (Fondo Balduzzi),
- Fondo ex art. 89 comma 2 del CCNL della Dirigenza Area Sanità del 23.01.2014
- Fondo ex art. 7 del CCNL del Comparto
- Eventuali Fondi aggiuntivi che la Regione Veneto dovesse destinare all'abbattimento delle liste di attesa

La programmazione viene stabilita dalla Direzione Medico Ospedaliera e comprende di norma:

- Moduli aggiuntivi di Radiologia e Neuroradiologia
- Sedute aggiuntive di sala operatoria
- Guardie notturne e diurne in Terapia Intensiva e PS
- Prestazioni ambulatoriali aggiuntive
- Prestazioni di Agoaspirato
- Sedute aggiuntive PET/TC
- Altro sulla base delle decisioni della Direzione

Strategia di governo della libera professione

Nell'ambito del governo dell'offerta, la libera professione aziendale intramoenia (A.L.P.I.), integra l'offerta istituzionale quale ulteriore strumento finalizzato all'ottimizzazione nell'uso delle risorse disponibili, nel rispetto dei principi definiti dei piani di programmazione aziendale.

AOUI si è dotata con la Deliberazione del Direttore Generale n. 940 del 06/11/2018 di un Regolamento aziendale per la gestione della Libera Professione l'aggiornamento del quale è in fase di deliberazione (entro aprile 2026).

È interesse dell'Azienda introdurre e favorire l'attività libero professionale del personale sanitario medico e della dirigenza del ruolo sanitario, pubblicizzandola adeguatamente, purché essa rappresenti realmente l'espressione di una libera scelta dell'utente, garantendo, nel rispetto dei diritti della privacy dello stesso utente un'adeguata informazione sulle modalità di accesso alle prestazioni libero professionali.

Per quanto riguarda il rapporto tra l'attività istituzionale e l'attività in libera professione vengono effettuate analisi dei dati di attività istituzionale a confronto con quelle effettuate in LP intra-moenia. Le criticità eventuali vengono presentate all'OPV (Organismo Paritetico di Promozione e Verifica).

Il dato relativo al confronto tra l'attività SSN/LP viene anche utilizzato per la verifica delle autorizzazioni delle prestazioni in libera professione, anche relativamente alle richieste di convenzione ai sensi dell'art. 91 C. 5 del C.C.N.L. dell'Area Sanità del 23/01/2024.

Separazione dei canali e dei flussi di accesso

Modelli di presa in carico

La presa in carico del paziente dal primo accesso fino alla conclusione del percorso diagnostico e/o terapeutico, prevede la prescrizione delle prestazioni successive alla prima da parte dello specialista AOUI e la prenotazione delle prestazioni di approfondimento e/o di controllo richieste dallo specialista.

A tal proposito è stato avviato in AOUI un progetto di rinforzo dei percorsi interni per efficientare e migliorare la presa in carico. Pertanto, a seguito di una prima visita, l'utente, mantenendo il regime SSN ambulatoriale, a fronte delle impegnative prodotte dal medico AOUI, riceve, da operatori dedicati alla prenotazione dei controlli, le date degli appuntamenti successivi delle prestazioni diagnostiche-strumentali e/o delle visite finalizzate al completamento dell'inquadramento clinico e all'eventuale successivo approccio terapeutico.

In questo ambito le azioni di miglioramento che AOUI intende attivare sono le seguenti:

- allineare gli operatori sul significato di presa in carico anche con formazione specifica
- verificare l'offerta interna per la riprogrammazione degli accessi successivi al primo
- rivedere i percorsi protetti e i follow up, oncologici e non
- pianificare l'attivazione di postazioni di prenotazione aggiuntive al CUP per agevolare il servizio al cittadino

AMBULATORIO INTEGRATO DIAGNOSTICO E DAY SERVICE

Prosegue in AOUI l'applicazione del modello organizzativo, adottato da tempo, dell'Ambulatorio Integrato Diagnostico (AmID) per garantire la presa in carico e la continuità assistenziale in fase di diagnosi, trattamento e follow up di specifiche patologie.

Questo modello assistenziale rappresenta un modello di attività ambulatoriale complesso, alternativo al ricovero ordinario e diurno, coerente con l'evoluzione in atto nei sistemi sanitari che tende a ottimizzare il tempo di permanenza in ospedale del paziente, nel rispetto della sicurezza del paziente. Questo setting assistenziale si è negli anni evoluto in diagnostico e terapeutico e ha trovato una organizzazione anche strutturale raggruppando questa attività per aree funzionali omogenee (medica e chirurgica) in moduli di Day service.

Presso AOUI sono stati elaborati ad oggi più di 60 PDTA/protocolli aziendali per la presa in carico di pazienti con patologie croniche, oncologiche e malattie rare

TELEMEDICINA

In applicazione della DGR 568 del 05/05/2020, "Attivazione di servizi di assistenza sanitaria erogabili a distanza: Telemedicina", l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona ha formalizzato nel 2020 la Procedura Aziendale Gestionale "Gestione Percorsi Telemedicina".

Tale procedura definisce le modalità organizzative per la prenotazione, l'erogazione, il pagamento e la refertazione di prestazioni di Televisita; stabilisce, inoltre, la modalità con cui il paziente può trasmettere la documentazione sanitaria e consultare la relazione della visita.

Alcune Unità Operative offrono, oltre alle prestazioni di Televisita, anche prestazioni di Teleconsulto e di Telemonitoraggio.

In ragione delle opportunità offerte, l'AOUI ha in programma il potenziamento e l'ottimizzazione delle attività attualmente svolte mediante Telemedicina.

L'AOUI Verona parteciperà anche all'avvio operativo della nuova piattaforma (previsto per aprile) in alcune aree di progetto per la definizione e validazione dei Casi d'Uso Pilota (PRT). In linea con le scadenze di progetto, AOUI Verona ha coordinato la validazione e l'identificazione dei percorsi clinici di prima attivazione, garantendo la sostenibilità organizzativa e il coinvolgimento dei referenti clinici (Key Users).

Le attività sono rappresentate da:

- Teleconsulto - UOC Malattie Infettive: strutturazione del flusso per la consulenza infettivologica interaziendale (AOUIVR - ULSS 9). È in fase di definizione avanzata il protocollo per la gestione delle profilassi antirabbiche, con l'obiettivo di informatizzare e snellire il flusso comunicativo (es. modulo di denuncia morsicatura) in ottica di Sanità Pubblica.
- Teleconsulto - UOC Allergologia: attivazione del percorso di teleconsulto specialistico in risposta a richieste da parte della rete territoriale e degli specialisti ULSS 9.
- Teleconsulto - UOC Oncologia (ROV): percorso di Second Opinion attualmente in fase di valutazione tecnica mirata (Dry Run dedicato) per testare l'efficacia del "Viewer Light" DICOM nativo della piattaforma (visualizzatore di immagini che renda fruibile la piattaforma), nelle more della futura integrazione avanzata con il sistema PACS regionale.
- Teleassistenza: Censimento validato e attivazione delle utenze per la presa in carico e il follow-up infermieristico da remoto dei pazienti stomizzati.

Definizione dell'architettura dei profili di accesso

L'accesso ambulatoriale avviene tramite prenotazione in agende informatizzate in cui sono inserite le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale erogabili.

Per assicurare il massimo livello di fruibilità per il cittadino, AOUI ha implementato le seguenti modalità di prenotazione:

- CUP aziendale caratterizzato dai seguenti canali:
 - Sportelli multifunzione presenti nelle due sedi ospedaliere
 - Call center con numero dedicato (045 24556 per SSN e 045 2455677 per LP) attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18.30 e il sabato dalle 8 alle 13
 - Prenotazione tramite sito aziendale (asincrono)
 - Prenotazione tramite APP Sanitakm0 (sincrono e asincrono)
- Punti di prenotazione decentrati nei due presidi ospedalieri

Per agevolare le necessità della popolazione ipoacusica, AOUI ha attivato una convenzione con Ente Nazionale Sordi (ENS) che prevede per gli interessati esterni all'Azienda la possibilità di rivolgersi direttamente all'ENS per chiedere l'attivazione di un servizio dedicato con la presenza dell'interprete o tramite videochiamata con l'utilizzo di strumenti propri dell'utente.

Le modalità sopra esposte (con l'esclusione dell'APP e dei punti di prenotazione decentrati) caratterizzano le prenotazioni in regime sia istituzionale che in libera professione garantendo canali separati e distinti.

In particolare il CUP aziendale gestisce le prenotazioni delle prestazioni "di base", le c.d. "traccianti", e quelle per le quali AOUI rappresenta l'erogatore di riferimento per utenti che provengono anche dalle altre Regioni essendo una struttura sia a valenza nazionale che centro di riferimento regionale per diverse specialità.

A tutti gli operatori del CUP aziendale è stato trasmesso il "Vademecum operatori CUP" definito dalla Cabina di Regia Regionale e le istruzioni di dettaglio, condivise e validate con il RUA e il Tavolo Multidisciplinare, sia per la gestione operativa delle prenotazioni che dell'aspetto comunicativo.

Gestione lista di pre-appointamento

La lista di pre-appointamento è alimentata dalle richieste di prenotazione che provengono al CUP aziendale (sportelli, call center, portale, APPSanitakm0).

Al momento del contatto l'operatore comunica all'utente che:

- non c'è disponibilità coerente con la classe di priorità e propone l'inserimento in lista
- con l'inserimento in lista viene presa in carico l'impegnativa che non permetterà la prenotazione presso altre strutture
- verrà contattato successivamente per la comunicazione della data dell'appointamento

Nel caso in cui l'utente accetti, l'operatore inserisce la richiesta su una delle agende dedicate presenti in Trakcare rilasciando all'utente il promemoria che attesta l'inserimento in lista di pre-appointamento e precisando che tale richiesta potrà essere annullato in qualunque momento contattando il CUP aziendale.

L'eventuale rifiuto di inserimento in lista, viene tracciato in Trakcare e, su richiesta dell'utente, l'operatore potrà offrire un appointamento oltre soglia.

L'evasione delle richieste viene effettuata

- da operatori dedicati
- in base alla data contatto e alla classe di priorità
- prenotando sia su posti istituzionali che su offerta aggiuntiva dedicata al recupero delle liste di attesa

Al momento del ri-contatto dell'utente per la comunicazione della data, l'appointamento viene movimentato in Trakcare nello stato "confermato dall'assistito" e viene registrata data e ora in cui è avvenuta la comunicazione.

La lista di pre-appointamento viene sistematica aggiornata sia in fase di assegnazione di una data di appointamento che in fase di pulizia di lista, attività finalizzata a verificare se l'utente è presente anche in lista di pre-appointamento di ULSS 9, se ha già provveduto (presso altra struttura e/o con altra impegnativa), se non è più interessato all'appointamento, se ha altre priorità sanitarie, ...: in tutti questi casi la richiesta esce dalla lista di pre-appointamento e l'operazione viene tracciata su Trakcare.

Gestione disdetta di appointamento

In AOUI sono attivi i seguenti canali per procedere con la richiesta di disdetta:

- il call center del CUP 045 24556 (SSN) o 045 24556 77 (LP) operativo (festivi esclusi) dal lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.30 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00
- sportelli multifunzione presso le due sedi ospedaliere

Inoltre AOUI al fine di agevolare l'utenza, ha attivato ulteriori canali di accesso:

- un numero dedicato 840 000 877 (senza prefisso) a cui risponde una segreteria telefonica attiva h24 dove è possibile lasciare registrato il messaggio di disdetta di qualsiasi prenotazione presente sul programma aziendale;
- portale aziendale con una sezione dedicata

Le informazioni su come procedere per richiedere una disdetta e sulle sanzioni in cui l'utente incorre in caso di mancata o tardiva disdetta sono riportate sul portale aziendale di AOUI, nonché in forma sintetica sui promemoria di prenotazione SSN.

AOUI ha aggiornato le informazioni sui tempi/termini di disdetta alle nuove disposizioni regionali (4 gg lavorativi escluso sabato e festivi) sia sul Portale aziendale, sia sui promemoria di prenotazione SSN

Per limitare il fenomeno del no show è attivo un sistema informatizzato che, a valle del consenso dell'utente, attraverso l'invio di una email, ricorda all'assistito, 8 giorni prima, la data di appuntamento

Percorsi di tutela

L'AOUI ha attivato percorsi a garanzia del rispetto dei tempi massimi di attesa previsti dalla classe di priorità indicata sulla singola prescrizione qualora questi non possano essere rispettati al momento del contatto del cittadino con il CUP aziendale (sportello, call center, sito internet, APP Sanitakm0). Il percorso prevede l'attivazione della lista di pre-appuntamento: l'utente viene informato che la richiesta verrà presa in carico in agenda dedicate (a cui accedono tutti gli operatori del CUP aziendale) che garantiscono:

- un'unica lista di pre-appuntamento aziendale in ordine data contatto, classe di priorità e prestazione
- la presa in carico della impegnativa e il rilascio al cittadino del promemoria di inserimento in lista di pre-appuntamento.

La lista viene gestita seguendo l'ordine cronologico (data contatto) e la priorità riportata nella impegnativa.

Al fine di garantire un appuntamento al cittadino nel più breve tempo possibile, AOUI ha implementato le seguenti azioni:

- utilizzo delle classi di priorità a scalare per garantire la saturazione dei posti nelle agende a disposizione del CUP
- utilizzo di tutti i posti liberi resi disponibili anche a seguito di disdetta tardiva e con prenotazioni di appuntamenti anche "oggi per oggi";
- revisione della temporizzazione delle prestazioni
- utilizzo dell'overbooking
- utilizzo di offerta aggiuntiva prevista nell'ambito del Piano Operativo Aziendale per l'abbattimento delle liste di attesa concordato con l'ULSS9.

Si segnala, inoltre, che in lista di pre-appuntamento si applicano i seguenti filtri di "appropriatezza":

- impegnativa non scaduta (ossia tra la data di emissione e la data contatto non sono trascorsi 180 giorni)
- il cittadino ha contattato il CUP entro i termini di validità della classe di priorità
- cittadino assistito di ULSS 9 con prestazioni da garantire da parte di AOUI come da accordo con ULSS 9.

AOUI ha definito, inoltre, in linea con le indicazioni regionali, gli elementi di improcedibilità rispetto l'applicazione del D.lgs. 124/1998 che vengono comunicati all'utenza sia dall'URP che da tutti i punti di prenotazione.

- 1) cittadino NON residente nella provincia di Verona
- 2) impegnativa scaduta in quanto sono trascorsi 180 giorni dalla sua emissione
- 3) impegnativa NON riporta la classe di priorità e si tratta di prestazione di controllo (visita o esame)
- 4) priorità scaduta: tra la data di emissione e la data in cui è dimostrato il contatto con il punto di prenotazione, è trascorso un n. di giorni maggiore a quello indicato dalla classe di priorità (oltre i 10 giorni per la B, oltre i 30 per la D e oltre i 90 per la P)
- 5) richiesta di rimborso di prestazioni già eseguite dal cittadino in LP

Il cittadino che intende presentare segnalazione per beneficiare del D.lgs. 124/1998, dovrà trasmettere all'URP formale istanza di autorizzazione preventiva a poter fruire della prestazione nell'ambito dell'ALPI precisando le seguenti informazioni:

- nome, cognome data di nascita dell'intestatario della impegnativa,
- recapito telefonico e recapito mail (se disponibile)
- copia dell'impegnativa e documento di identità
- quale CUP ha contattato, precisando numero di telefono del call center o lo sportello fisico cui si è presentato
- promemoria di appuntamento rilasciato dal CUP
- risposta ricevuta dal CUP

Profili di prenotabilità assegnati agli operatori

I profili di prenotazione assegnati agli operatori prevedono un iter di autorizzazione volto a garantire:

- Separazione del processo di prenotazione SSN da quello LP, riservata esclusivamente agli operatori abilitati
- Responsabilità operative diverse (prenotazione ordinaria, overbooking, registrazione diretta,
- Distinzione tra percorsi di prenotazione di primo accesso (CUP aziendale) e percorsi di presa in carico (punti di prenotazione decentrati)
- Gestione lista di pre-appuntamento sia per le prime prestazioni (visite e diagnostica) sia per le successive di controllo.
- Attenzione alle percentuali di rispetto della performance previste per le classi di priorità

Piano delle azioni sull'appropriatezza prescrittiva

Attività con i prescrittori interni

Annualmente le prestazioni ambulatoriali vengono sottoposte a verifica campionaria nell'ambito dei Piani aziendali di controllo interno ed esterno disposti dalla normativa vigente.

Vengono verificati gli indicatori, di seguito descritti, relativi alle modalità di prescrizione ed erogazione delle prestazioni ambulatoriali:

- attribuzione sistematica della classe di priorità e la presenza del sospetto diagnostico all'atto della prescrizione
- verifica del rispetto dei protocolli in tema di prioritarizzazione
- verifica della corretta indicazione sulla ricetta delle esenzioni per patologia in relazione alle prestazioni prescritte e della corretta erogazione delle stesse prestazioni, secondo quanto previsto dal D.M.329 del 28 maggio 1999 e recepite con DGRV 428/2917
- verifica, su un campione di prestazioni appartenenti alle branche specialistiche comprese nell'allegato A della DGR n.859/2011, della congruità tra quanto prescritto e quanto erogato, sulla base dell'analisi della documentazione clinica a disposizione (ricette DEMA e referti)
- verifica sugli interventi chirurgici "a pacchetto" presenti nel Nomenclatore Tariffario delle Prestazioni di Specialistica Ambulatoriale di cui alla DGR n. 859 del 21/06/2011 e successivo Decreto di aggiornamento del Direttore Generale della Sanità e Sociale della Regione Veneto n. 47 del 22/05/2013.

Nel Piano formativo annuale aziendale per il 2026 sarà reinserita la formazione dei prescrittori interni di AOUI VR

Attività trasversali (tavoli tecnici prescrittori ed erogatori, tavolo tecnici interaziendali, coinvolgimento del privato, analisi sistematiche di appropriatezza, ecc.) interaziendali

In riferimento a quanto previsto dal PNRR e dal DM 77, nonché in materia di Accredimento Istituzionale, AOUI VR e la ULSS 9 hanno avviato molteplici progettualità interaziendali al fine di offrire ai pazienti appartenenti all'intero territorio scaligero percorsi di presa in carico che prevedano una reale continuità clinico assistenziale ospedale-territorio.

Tali progettualità consentono, inoltre, di ottimizzare le risorse sull'intero territorio, differenziando l'offerta per livelli e per intensità di cure.

Al fine anche di migliorare i tempi di attesa e l'appropriatezza prescrittiva, sulla base del modello delineato, nel 2025 sono stati attivati ulteriori tavoli multidisciplinari privilegiando quei contesti che richiedono elevate competenze specialistiche: sul tema della appropriatezza prescrittiva, in particolare per le seguenti discipline/prestazioni: Ortopedia, Endoscopia Digestiva, Oculistica, Radiologia, Ecocolordoppler TSA

All'approvazione dei documenti prodotti dai gruppi multispecialistici è seguita in dicembre 2025 per la ULSS 9 una fase di formazione a tutti i soggetti coinvolti nell'attuazione dei percorsi e operanti nei setting specialistici e nelle Cure Primarie. E nel 2026 sarà la volta di AOUI Verona approfondire la formazione dei propri prescrittori, in quanto, nel Piano Formativo Aziendale 2026 è stata inserita la formazione sugli stessi temi per tutti i medici della AOUI Verona

Informazione e comunicazione sulle liste d'attesa: trasparenza

AOUI VR ha predisposto sul proprio sito istituzionale una sezione dedicata alle liste d'attesa e alla gestione dei tempi di attesa (<https://www.aovr.veneto.it/cosa-devi-fare/prenotare-un-esame-visita/tempi-di-attesa>).

La sezione è direttamente navigabile dal Portale Sanità della Regione del Veneto (<https://salute.regione.veneto.it/info/informazioni/tempidattesa>) ed è indicizzata nei principali motori di ricerca.

I dati oggetto di pubblicazione sono elaborati da Azienda Zero secondo le tempistiche definite sulla base delle indicazioni della Cabina di Regia.

Nella sezione "Liste di attesa" sono pubblicate, secondo le disposizioni regionali, le seguenti informazioni:

- il Piano Attuativo Aziendale (PAA) per il Governo dei Tempi di Attesa, con relativa delibera di attuazione;
- i dati del monitoraggio e il dato storico ex ante relativi ai tempi di attesa delle prestazioni di specialistica ambulatoriale;
- il monitoraggio ex-post in ottemperanza della DGRV n. 248/2019, relativi ai tempi di attesa delle prestazioni di specialistica ambulatoriale;
- i dati del monitoraggio relativi ai tempi di attesa delle attività di ricovero;
- il collegamento al sistema CUP Aziendale per le prenotazioni di visite ed esami;

Tutte le informazioni destinate agli utenti vengono divulgate tramite i consueti canali di comunicazione:

- sito internet aziendale, in primo piano, nella sezione notizie (per eventuali sospensioni nell'erogazione delle prestazioni per motivi tecnici) e in banner dedicati;
- canali social;
- comunicati stampa, conferenze stampa.

Eventuali comunicazioni destinate ai dipendenti vengono pubblicate nella intranet aziendale.

Diritti e doveri del cittadino

AOUI garantisce l'informazione ai propri assistiti e al proprio personale sui diritti e sui doveri ascrivibili ai cittadini che si rivolgono alla struttura:

Diritti

- il cittadino ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze;
- il cittadino ha diritto di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito al proprio percorso di diagnosi e cura;
- il cittadino ha il diritto di rinunciare a cure e prestazioni programmate, informando tempestivamente la struttura che lo cura nelle sue intenzioni, espresse di sua volontà, secondo le indicazioni esplicitate nel piano;
- il cittadino ha diritto di ricevere un avviso di call almeno 6 giorni prima del giorno individuato per l'erogazione della prestazione che gli ricordi la data di appuntamento fissato.
- il cittadino residente nel territorio della ULSS 9 ha diritto di ricevere la prestazione oggetto di garanzia del tempo di attesa nell'ambito territoriale di garanzia così come definito dalla stessa ULSS 9

Doveri

- il cittadino ha il dovere di contattare tempestivamente le strutture del SSR, attraverso i canali di accesso alla prenotazione, nel momento in cui entra in possesso della ricetta con la prescrizione della prestazione specialistica, secondo le tempistiche esplicitate nel piano;
- il cittadino ha il dovere di informare tempestivamente la struttura sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, secondo le indicazioni esplicitate nel piano, al fine di contribuire con un comportamento responsabile al più efficiente utilizzo delle risorse pubbliche;
- il cittadino quando accede in una struttura sanitaria deve avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli assistiti e a collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico;
- il cittadino ha il dovere di pagare la quota di compartecipazione, se dovuta, prima di effettuare la prestazione, salvo particolari deroghe.

Tali informazioni sono inserite nel Portale Aziendale.