



**PIANO ATTUATIVO AZIENDALE PER IL GOVERNO DELLE LISTE DI ATTESA
Ex D.R.G.V. n. 626 del 04/06/2024
AGGIORNAMENTO per l'ANNO 2025**

Monitoraggio

In ottemperanza alla DGR 626 del 4/2/2024 è stato costituito in AOUI un team multidisciplinare che governa l'insieme dei processi che contribuiscono alla accessibilità e alla fruizione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale, alla garanzia dei tempi di erogazione, alla appropriatezza prescrittiva, alla sostenibilità ed efficienza organizzativa. Il team multidisciplinare & coordinato dal Responsabile Unico Aziendale dei tempi di attesa (RUA). La multidisciplinarietà rappresenta un valore aggiunto perché permette di affrontare un'ampia gamma di situazioni critiche e di concentrare le forze individuando le opportunità disponibili ed attivabili su quanto ritenuto di maggiore impatto per il cittadino, con l'obiettivo di facilitare l'accesso alle strutture sanitarie. Nel 2024 questo team multidisciplinare di monitoraggio ha rimodulato il lavoro del tavolo della specialistica che era presente in AOUI Verona fin dal 2015.

I TEAM si incontra sistematicamente una volta alla settimana. La cadenza settimanale consente di operare con una maggiore incisività di azione e tempestività di valutazione degli esiti, monitorando l'"Work in progress" sulla specialistica al fine di raggiungere gli obiettivi richiesti.

Durante gli incontri il RUA riferisce quanto emerso nelle riunioni settimanali della Cabina di regia regionale e, collegialmente, viene verificato l'allineamento/scostamento delle azioni intraprese in funzione delle indicazioni regionali.

Nello specifico, l'attività del gruppo di monitoraggio prevede la presentazione dei dati della settimana per le liste di pre-appuntamento con analisi dettagliata delle prenotazioni entrate e delle erogazioni avvenute, l'individuazione dei trend delle singole specialità, un esame delle proposte migliorative e la valutazione della loro fattibilità.

A seguire viene elaborato il piano di azione operativo che può avere diversa tempistica di attuazione.

Trimestralmente il Controllo di Gestione presenta i dati dell'erogato al fine di valutare la produzione aziendale.

Nel dettaglio, nel corso del 2024 si è proceduto e si proseguirà anche nel 2025:

- al monitoraggio continuo di domanda ed offerta delle prestazioni ambulatoriali, con particolare riferimento alla cura dei tempi di permanenza nella lista di pre-appuntamento al fine di scongiurare eventuali scadenze delle prenotazioni

- al rinforzo della presa in carico da parte delle Unità di cura, in particolare attraverso una revisione dei PDTA e dei percorsi oncologici

- a favorire la prenotazione dei controlli di branca a conclusione della prima visita. A questo proposito l'analisi della estrazione dal gestionale aziendale fa rilevare che nel 2024 sono state 1.323.881 le impegnative emesse dal prescrittore interno (riguardano prescrizioni per pazienti esterni intesi come non degenti, amid, cicli di prestazioni, etc).

La prenotazione di prestazioni prescritte da medici AOUI è risultata pari a 1.225.212 cioè il 93% del prescritto. L'estrazione è stata molto laboriosa e forse imperfetta per difetto

- ad aggiornare le informazioni che il CUP deve fornire agli utenti in merito alla modalità di prenotazione, alle nuove disposizioni sulla validità dell'impegnativa, disdette e quant'altro venga periodicamente normato

- a migliorare la gestione delle segnalazioni all'URP, in particolare per l'applicazione del D. Lgs. 124/98, art. 30 c.10, con l'ipotesi di adozione di una modulistica di segnalazione omogenea a quella della Azienda territoriale

- ad effettuare una analisi delle agende a CUP ed a prenotazione interna per un miglioramento dell'intera offerta e ottimizzazione dell'utilizzo delle sedute ambulatoriali
- a prevedere una calendarizzazione annuale di incontri con l'Azienda territoriale, con appuntamenti predefiniti tra i due team che si occupano del monitoraggio delle liste di attesa ambulatoriali
- a programmare incontri periodici con gli specialisti per condividere strategie comuni di miglioramento dell'offerta e manutenzione delle agende, come ad esempio la gestione della prima visita ematologica come fosse una prestazione tracciante valorizzando una collaborazione tra ematologi ed internisti per la maggiore/migliore appropriatezza per le super specialità Per la rilevazione dei tempi di attesa e la corretta gestione delle liste di attesa, AOUI effettua periodici monitoraggi in conformità con la cadenza prevista dalle normative regionali e l'esito degli stessi viene inviato, tramite i canali istituzionali preposti (deposito nei portali regionali o invio di comunicazioni ad hoc) ad Azienda Zero e alla Regione del Veneto. Vengono inoltre effettuati settimanalmente il monitoraggio della situazione delle liste di pre-appuntamento utilizzando dei format predisposti all'uopo da Azienda Zero. Questi dati sono oggetto di analisi da parte della Cabina di Regia Regionale che si riunisce con cadenza settimanale.

Telemedicina

L'AOUI ha in programma il potenziamento e l'ottimizzazione delle attività attualmente svolte mediante Telemedicina.

Nel corso del 2025 si intende procedere, in particolare:

- alla revisione Procedura Aziendale Gestionale (PAG 44) "Gestione Percorsi Telemedicina", allo scopo di aggiornare la procedura rispetto ai contenuti normativi
- alla stesura di una procedura per la regolamentazione di prestazioni di Telemedicina/teleconsulto da erogare in Libera Professione
- alla verifica del fabbisogno dei punti di erogazione dal punto di vista della dotazione informatica anche in funzione di un potenziamento delle attività di Telesalute e relativo monitoraggio degli utenti
- all'individuazione di aree di miglioramento rispetto all'erogazione delle prestazioni anche mediante interviste agli utilizzatori, ricercando eventuali ulteriori nuove necessità e proposte presso le UUOCC

Progetto di integrazione nella Gestione dei Pre-appuntamenti AULSS 9 – AOUI

Per migliorare l'integrazione tra AOUI e ULSS 9 nel 2024 è stata sperimentata una modalità integrata di gestione dei pre-appuntamenti e della loro successiva prenotazione.

Dal 18 settembre 2024 la sperimentazione è stata avviata per alcune prestazioni di Ecografia in priorità D: eco addome, doppler TSA, eco capo collo. Non si esclude nel 2025 un ampliamento del modello ad altre prestazioni.

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. Tale Regolamento è in fase di revisione e la nuova adozione è prevista entro la fine del 2025."

Percorsi di tutela

L'AOUI continua a garantire i 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 di interoperabilità).

Al fine di garantire un appuntamento al cittadino nel più breve tempo possibile, AOUI continua ad implementare 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.
- attivazione della lista di pre-appuntamento
- l'applicazione del D. Lgs. 124/98, art. 30 c.10

Si segnala 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. 124/98, art. 30 c.10, 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

Piano delle azioni sull'appropriatezza prescrittiva

Continuerà anche nel 2025 l'attività di formazione/aggiornamento dei medici prescrittori interni ad AOUI.

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)

Si conferma che nel Piano formativo annuale aziendale per il 2025 sarà inserita una formazione dei prescrittori interni di AOUI VR nelle seguenti aree:

- Formazione sulle esenzioni (per tutti i prescrittori): FAD
- Formazione per gestione "RM Sclerosi multipla-Appropriatezza erogativa prestazioni di RM pazienti affetti da sclerosi multipla" (prescrittori interni e radiologi): FAD
- Formazione sull'adozione di protocolli aziendali per guidare il dirigente medico di AOUI a specifici criteri di appropriatezza prescrittiva

Si segnala, inoltre, che AOUI VERONA partecipa, attraverso gli specialisti aziendali incaricati, ai Tavoli Interaziendali, ULSS 9 e AOUI, sul tema della appropriatezza prescrittiva, in particolare per le seguenti discipline/prestazioni: Ortopedia, Endoscopia Digestiva, Oculistica, Radiologia, Ecocolordoppler TSA

Ambito di garanzia territoriale

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.

Nel Piano Attuativo presentato nell'agosto 2024 si era riportato quanto era stato proposto nell'accordo con l'Azienda Territoriale ULSS 9 Scaligera e cioè di delimitare l'offerta di AOUI al distretto 1 della ULSS. Ad oggi, in assenza di una formale conferma da parte dell'Azienda Territoriale, l'AOUI VERONA considera il bacino di garanzia di riferimento l'intero territorio della Provincia veronese, come per la ULSS 9.

Tale indicazione potrebbe essere modificata sulla base dell'Accordo AOUI e ULSS 9, ancora in fase di definizione.