

Titolo:**RIDUZIONE DELLE LISTE D'ATTESA IN ASL2 S.S.R. LIGURIA: ACCESSO DIRETTO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE****Nomi Autori:**

Tulimiero L.¹; Gastaldo A.²; Lillo F.³; Bellone P.⁴; Buccicardi D.⁵; Dotta I.⁶; Iudici R.⁷; Porfido E.⁸.

Carica e struttura di appartenenza autori:

1) Direttore f.f. S.C. Direzione Medica Presidio Ospedaliero ASL2, 2) Direttore S.C. Radiologia Diagnostica e Interventistica ASL2, 3) Direttore S.C. Laboratorio di Patologia Clinica ASL2, 4) Direttore S.C. Cardiologia e Unità coronarica ASL2, 5) Dirigente Medico S.C. Radiologia diagnostica e interventistica ASL2, 6) Coordinatore Tecnico S.C. Radiologia diagnostica e interventistica ASL2), 7) Dirigente Medico S.C. Direzione Medica Presidio Ospedaliero ASL2, 8) Direttore Generale ASL2.

Parole chiave:

Accesso Diretto Prestazioni

Introduzione

L'accessibilità rappresenta la possibilità per l'utente di ricevere assistenza, necessaria ed adeguata, a costi ragionevoli, in un tempo definito ed in un determinato luogo.

Gli indicatori ad essa riferiti sono in prevalenza diretti alla quantificazione dell'offerta sanitaria, cioè l'effettiva disponibilità di assistenza, mediante una valutazione delle barriere ostacolanti l'accesso ai servizi, oggettive (per es. eccessiva lunghezza dei tempi di attesa o disomogenea distribuzione dei servizi sul territorio) o soggettive (per es. percezione individuale in termini di scarsa fruibilità o di bassa qualità del servizio proposto).

Contenuti

Sulla base delle linee di indirizzo date dalla Regione Liguria e nell'ottica del miglioramento dell'accessibilità all'offerta di salute, ASL2 ha istituito la Commissione Ospedale Territorio che ha proposto, da Settembre 2016, accanto alla normale lista di prenotazione, presso il P.O. di Savona e Cairo, un'inedita organizzazione con modalità di accesso diretto (AD) alle prestazioni di radiologia convenzionale. L'AD offre la possibilità, ai pazienti muniti di richiesta dematerializzata, di recarsi presso il servizio di radiodiagnostica e, senza prenotazione CUP, grazie all'installazione di una postazione dedicata ad accettazione e riscossione ticket, di un totem mista-code e alla consegna immediata del referto, di completare il percorso diagnostico in 1 ora.

Dopo una sperimentazione di 8 mesi, valutato il grado di soddisfazione dell'utenza, si è deciso di estendere l'AD alla Diagnostica Cardiologica (ECG) e di Laboratorio replicando l'organizzazione.

La valutazione in itinere dei risultati dell'AD ha rilevato i seguenti esiti:

- **Radiodiagnostica Convenzionale.** In 12 mesi sono stati effettuati 14.705 esami che hanno influito sul totale delle prestazioni erogate, garantendo la presa in carico di 30.466 pazienti rispetto ai 24.848 dei 12 mesi precedenti, con un aumento dell'attività pari al 23%.
- **Diagnostica Cardiologica.** L'intero percorso diagnostico, dall'accettazione al ritiro del referto si completa in 30 minuti. In 4 mesi di AD sono stati eseguiti circa 300 ECG, con progressivo azzeramento della lista di attesa. Dopo un "run in" iniziale caratterizzato da un aumento nelle richieste, ci si è assestati su una media giornaliera di 16-18 ECG, abbondantemente coperte da un'offerta di 20 prestazioni/die.
- **Diagnostica di Laboratorio,** l'AD, introdotto nel mese di febbraio 2017 con la garanzia di 60 prelievi/die senza prenotazione per ogni P.O. Aziendale, ha permesso di azzerare la lista di attesa, mantenendo comunque la possibilità di accesso con prenotazione per gli utenti che lo preferiscono e per gli esami che necessitano di preparazione (per es. curve da carico).

Conclusioni

L'incremento numerico delle prestazioni erogate, la riduzione dei tempi di attesa ed il risparmio di tempo precedentemente dedicato alle operazioni di prenotazione, pagamento del ticket e ritiro differito del referto, conteggiato in circa 3 ore per utente, hanno impattato positivamente sulla qualità e sull'attrattività del servizio. Tutto ciò isorisorse e senza pesare sui carichi di lavoro, grazie ad una ripensamento dei percorsi.

La riorganizzazione ha sgravato gli operatori CUP da un consistente n° di contatti, permettendo di attivare un CUP di 2° livello mirato ad intensificare le attività di "recall" e riposizionamento delle prenotazioni, per una copertura ottimale delle disponibilità offerte dalle strutture diagnostiche di ASL 2.