

DOLOMITI S.r.l CASA DI CURA "S. LUCA"	GESTIONE LISTE DI ATTESA AMBULATORIALI	DS_IST_GLAA
		REV. 3 del 13/04/2020
		Pag. 1 di 3

Istruzione operativa

GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA AMBULATORIALI

REV	Data	Descrizione	Redazione		Verifica		Approvazione	
			Funz.	Firma	Funz.	Firma	Funz.	Firma
1	14/02/14	Prima emissione						
2	31/08/16	Revisione Generale						
3	13/04/2020	Revisione Generale						

DOLOMITI S.r.l CASA DI CURA "S. LUCA"	GESTIONE LISTE DI ATTESA AMBULATORIALI	DS_IST_GLAA
		REV. 3 del 13/04/2020
		Pag. 2 di 3

1. Scopo e Campo di applicazione

Scopo di questa procedura è quello di regolamentare i criteri di accesso alle procedure ambulatoriali secondo criteri di accessibilità, equità, trasparenza e tutela dei pazienti e di tenere il processo sotto controllo, applicandolo a tutti i casi di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali. La procedura si applica alle prestazioni ambulatoriali erogate dalla Casa di Cura San Luca.

2. Responsabilità

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 Personale dell'accettazione è responsabile dell'inserimento e della prenotazione del paziente nel sistema informatico "Argento"

3. Classi di Priorità

Prestazioni ambulatoriali:

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).

Per un efficace governo e monitoraggio dei tempi e delle liste di attesa diventa indispensabile la gestione informatizzata e trasparente di tutte le agende di prenotazione.

La struttura dispone di un servizio di prenotazione e successiva accettazione delle prenotazioni di prestazioni ambulatoriali che viene gestito con agenda informatizzata.

4. Prestazioni Ambulatoriali

Il ricorso appropriato ai servizi sanitari ambulatoriali richiede, quali elementi essenziali ed imprescindibili prescrizione del Medico di medicina generale con l'indicazione di

- classe di priorità
- quesito diagnostico
- identificazione prima visita (patologia affrontata per la prima volta quindi primo accesso)

DOLOMITI S.r.l CASA DI CURA "S. LUCA"	GESTIONE LISTE DI ATTESA AMBULATORIALI	DS_IST_GLAA
		REV. 3 del 13/04/2020
		Pag. 3 di 3

- identificazione visita di controllo (accesso successivo, finalizzato a monitorare nel tempo la patologia diagnosticata).

Le prestazioni ambulatoriali (visita o indagine diagnostico strumentale) vengono prenotate presso il servizio accettazione della casa di cura secondo il criterio cronologico salvo indicazioni di priorità.

Sospensione della erogazione di prestazioni ambulatoriali

La sospensione delle attività di erogazione delle prestazioni deve essere rilevata a cura del servizio accettazione, nel caso in cui si verifichi la sospensione dei servizi per una delle seguenti cause:

- Guasto macchina
- Indisponibilità del personale
- Indisponibilità materiali / dispositivi

In questo caso bisogna garantire la continuità del servizio di prenotazione calcolando nuovi tempi di attesa. Le sospensioni rilevate devono essere solo quelle relative all'erogazione totale di una prestazione.

Ogni caso di sospensione deve essere registrato con modalità che rendano disponibili le seguenti informazioni: tipo di prestazione sospesa; dove; perchè; per quanto tempo.

Le sospensioni programmate non sono oggetto di rilevazione e monitoraggio in quanto, essendo pianificate, sono gestibili anticipatamente e non costituiscono impedimento all'erogazione della prestazione all'assistito nella data prefissata.

5. Gestione della lista di Attesa

La lista di attesa va verificata con una cadenza correlata alla classe di priorità assegnata ed è necessario procedere periodicamente al controllo dei pazienti in attesa, verificando

- rinunce\uscite dalla lista di attesa
- stati di sospensione

I controlli periodici sono da eseguire di norma ogni 6 mesi

Gestione Delle Disdette

La mancata presentazione degli utenti per prestazioni già prenotate costituisce un fenomeno molto significativo, che incide sui tempi di attesa. Per contenere tale fenomeno, la struttura pone in essere alcune azioni strategiche:

- Servizio di Recall, espletato in funzione della disponibilità delle risorse umane, che, mediante contatto telefonico, consente di ricevere dall'utenza conferma dell'appuntamento già prenotato e di procedere così alla pulizia delle liste di attesa.
- Sospensione. Si concretizza mentre il paziente è inserito in lista di attesa ed è motivata da:
 - Indisponibilità del paziente per motivi personali
 - Insorgenza di controindicazioni sanitarie (motivi di salute, eventuali accertamenti di 2° livello, ecc)
- Rimozione dalla lista. Si verifica per
 - rinuncia dell'utente
 - irreperibilità\non disponibilità dell'utente
 - non disponibilità e\o mancata presentazione alle visite programmate
 - errore materiale