



Con il patrocinio di



GENOVA 15 GIUGNO 2018
SALA QUADRIVIUM
Piazza Santa Marta, 2

**IL MODELLO LIGURE
LA CENTRALITÀ DEL PAZIENTE
L'AGENDA SUL FUTURO**

2018 **MOTORE**
SANITÀ
Sanità Universale

SANITÀ A KM 0: LA RISPOSTA LIGURE



**Strategie e risultati nell'abbattimento
dei Tempi di Attesa**

Bruna Rebagliati
Direttore Generale Asl 4

Obiettivo 2016 ai Direttori Generali: ABBATTERE LE LISTE DI ATTESA

Le liste di attesa rappresentano un fenomeno percepito dai cittadini e dai pazienti come una forte criticità dei moderni sistemi sanitari, in quanto compromettono l'accessibilità e la fruibilità delle prestazioni .

L'abbattimento dei tempi di attesa per le prestazioni sanitarie è uno degli obiettivi prioritari del SSN.

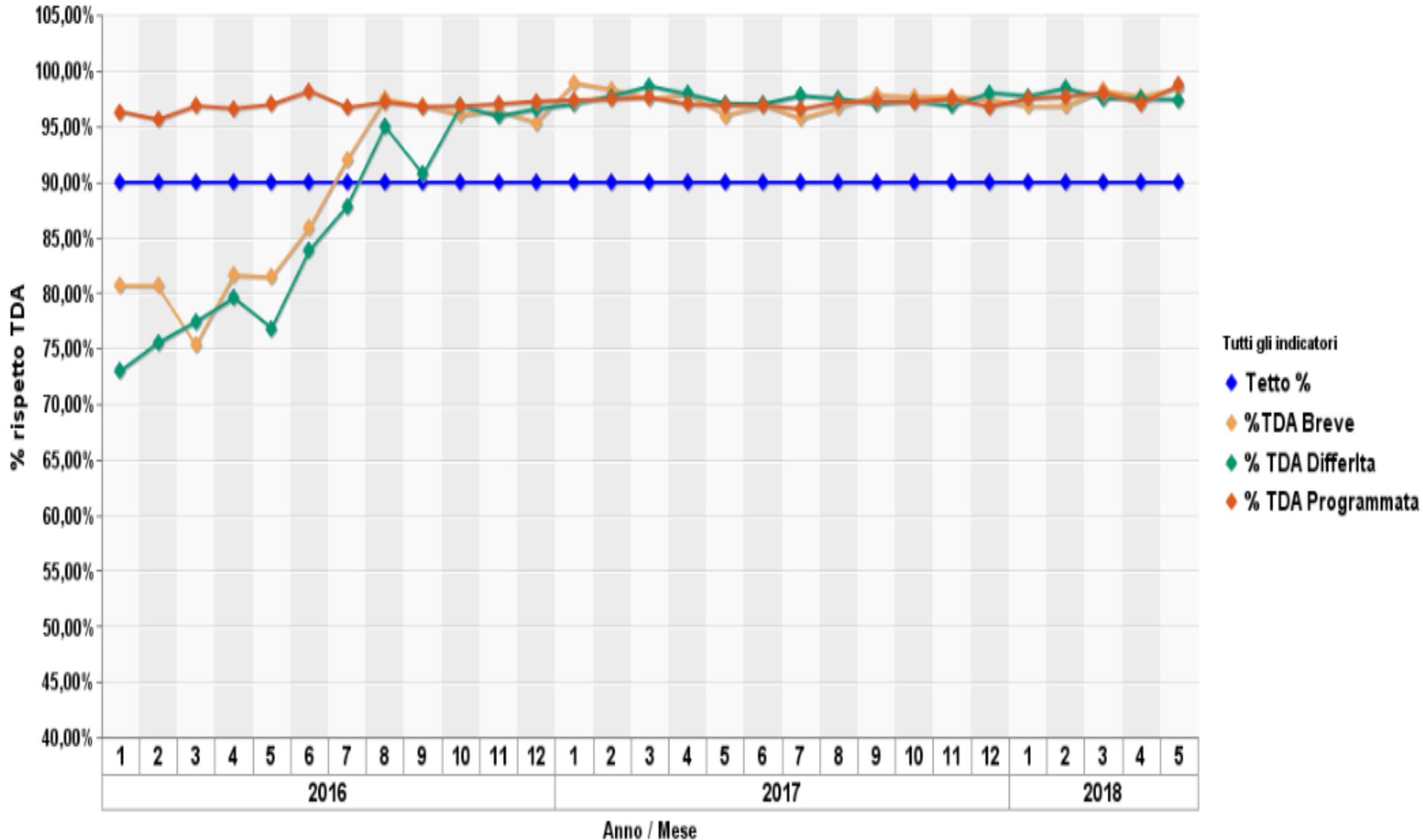
L'erogazione dei servizi entro tempi appropriati, rispetto alla patologia e alle necessità di cura, rappresenta una componente fondamentale dei Livelli Essenziali di Assistenza.

La strategia di fondo: un percorso circolare di efficienza



Consuntivo TDA – Andamento mensile

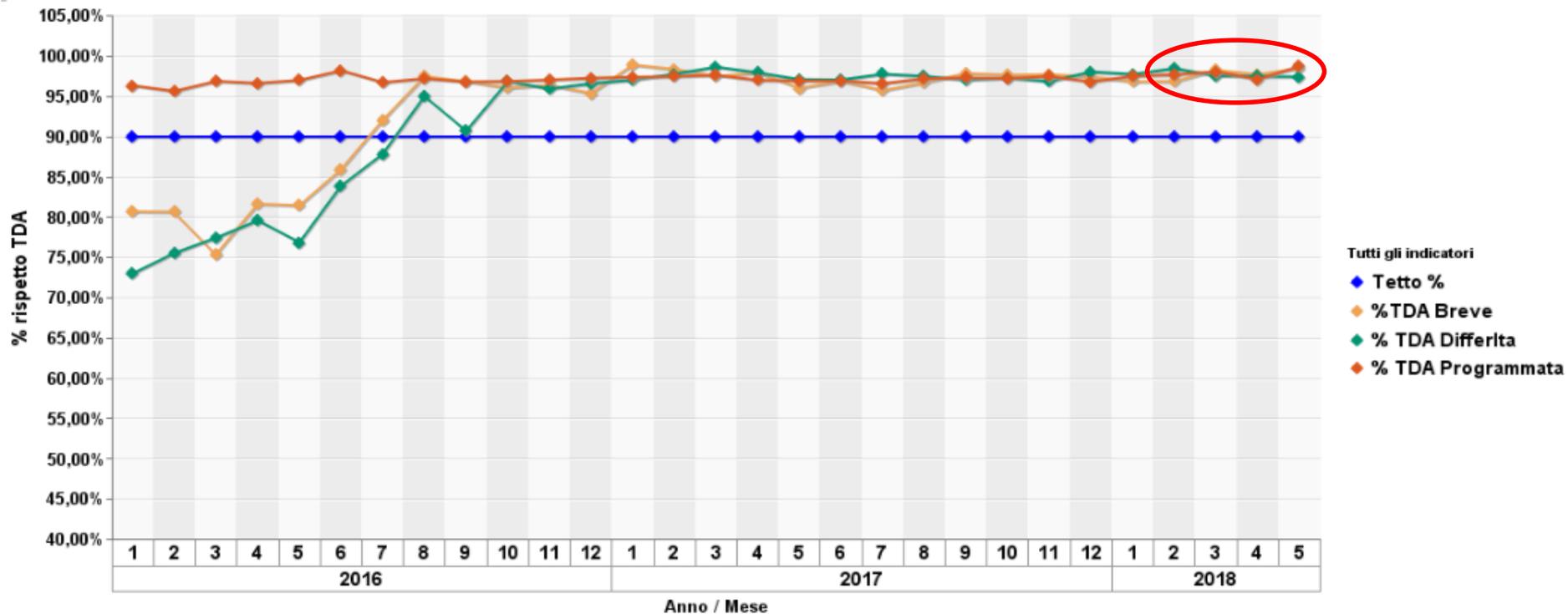
TDA Prestazioni Specialistica Monitoraggio



Consuntivo TDA – 4 mesi 2018

	PROGRAMMATA	%	DIFFERITA	%	BREVE	%	Somma:
NO	680	2,42%	96	2,23%	73	2,63%	849
SI	27.431	97,58%	4.214	97,77%	2.706	97,37%	34.351
Somma:	28.111	100,00%	4.310	100,00%	2.779	100,00%	35.200

TDA Prestazioni Specialistica Monitoraggio



La nostra strategia

- Sistema agende dinamiche
- Sensibilizzazione dei cittadini
 - Numero verde
 - Recall telefonico
 - Cup unico regionale

PROGETTO RIDUZIONE TEMPI D'ATTESA PER VISITE SPECIALISTICHE PRESSO AMBULATORI ASL4



Pensi che l'appuntamento fissato non rispetti i tempi previsti dal codice di priorità indicato sulla richiesta ?

puoi chiamare



NUMERO VERDE ASL4

800 185 088

da lunedì a venerdì
dalle 09.00 alle 12.00

Ricordati di avere a portata di mano:

- 1 richiesta del medico
- 2 numero di prenotazione rilasciato dal CUP

L'operatore di ASL4 cercherà una soluzione alle tue esigenze.

IL CODICE DI PRIORITA' INDICATO SULLA RICHIESTA E' UNO DI QUESTI:

- U ACCESSI URGENTI**
Non possono essere prenotati a CUP. Il medico prescrittore contatta direttamente l'ospedale e il paziente riceve la prestazione indicata nella richiesta entro 72 ore.
- B ACCESSI BREVI**
Il paziente prenota tramite CUP e ottiene la prestazione entro 10 giorni.
- M ACCESSI DIFFERITI**
Il paziente prenota tramite CUP e ottiene la prestazione entro 30 giorni per le visite ed entro 60 giorni per gli esami.
- P ACCESSI PROGRAMMATI**
Entro 12 mesi.



Elaborazione del Progetto Grafico a cura dell'Ufficio Stampa ASL4 Chiavaresca - sb

CUP Liguria
Centro Unificato di Prenotazioni Sanitarie

NUMERO UNICO REGIONALE

800.098.543
GRATUITO DA FISSO E CELLULARE
da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 18:00 festivi esclusi

Alisa
Sistema Sanitario Regione Liguria

Asl1 | Asl2 | Asl3 | Asl4 | Asl5

 **OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO**
Sistema Sanitario Regione Liguria

 **Ospedali Galliera**
Sistema Sanitario Regione Liguria

 **Ospedale Evangelico Internazionale**
Sistema Sanitario Regione Liguria

L'ASL TI RICORDA LA PRENOTAZIONE CON UNA TELEFONATA!



Progetto Recall

www.asl4.liguria.it

Come funziona?



Se prenoti una visita o un esame **a più di 30 giorni** un servizio telefonico automatico **TI RICORDERA*** con alcuni giorni di anticipo data e ora della prestazione



A cosa serve?

SE NON AVVISI O NON TI PRESENTI

- **Impedisci** ad altri di utilizzare la prestazione di cui non hai usufruito
- **Si prolungano** le liste d'attesa
- **Aumentano i costi** e crei uno spreco per il Sistema Sanitario

Come disdire una prenotazione

- call center **0185 329444** - tutti i giorni dalle 8.30 alle 15.30 (escluso sabato e festivi)
- e-mail **disdetta@asl4.liguria.it** (almeno 48 ore prima)
- Medici e Farmacie convenzionati
- cup web **www.asl4.liguria.it**



Per informazioni rivolgersi a: Ufficio Relazioni con il Pubblico tel. 0185 329316 - 0185 329266 e-mail: urp@asl4.liguria.it

Elaborazione e Progetto Grafico a cura dell'Ufficio Stampa ASL4 Chiavaresca - sb

Tempi di Attesa - Azioni

Sensibilizzazione dei cittadini

campagna di comunicazione, sull'importanza di rispettare o disdire per tempo gli appuntamenti prenotati al fine di consentire ad altre persone l'accesso alle prestazioni, evitare lo spreco delle risorse e, non ultimo, ottimizzare il lavoro dei professionisti.



L'ASL TI RICORDA LA PRENOTAZIONE CON UNA TELEFONATA!

Progetto Recall www.asl4.liguria.it

Come funziona?

Se prenoti una visita o un esame a più di 30 giorni un servizio telefonico automatico con alcuni giorni di anticipo data e ora della prestazione

TI RICORDERA'



A cosa serve?

SE NON AVVISI O NON TI PRESENTI

- **Impedisci** ad altri di utilizzare la prestazione di cui non hai usufruito
- **Si prolungano** le liste d'attesa
- **Aumentano i costi** e crei uno spreco per il Sistema Sanitario

Come disdire una prenotazione

- call center **0185 329444** - tutti i giorni dalle 8.30 alle 15.30 (escluso sabato e festivi)
- e-mail disdetta@asl4.liguria.it (almeno 48 ore prima)
- Medici e Farmacie convenzionati
- cup web www.asl4.liguria.it



Tempi di Attesa - Azioni

Sistema agende dinamiche  attivazione di un sistema informatico che consente di rendere disponibili, e quindi prenotabili, gli appuntamenti originariamente riservati a priorità B - D non utilizzati; tali agende vengono aggiornate ogni notte.

Tempi di Attesa - Azioni

Numero verde ➔ a novembre 2016 attivazione presso l'URP del numero verde 800185088 dedicato alle segnalazioni dei cittadini che ritengano non conforme il tempo di attesa della loro prenotazione.



**PROGETTO RIDUZIONE
TEMPI D'ATTESA
PER VISITE SPECIALISTICHE
PRESSO AMBULATORI ASL4**



Pensi che l'appuntamento fissato non rispetti i tempi previsti dal codice di priorità indicato sulla richiesta ?

puoi chiamare



NUMERO VERDE ASL4
800 185 088
da lunedì a venerdì
dalle 09.00 alle 12.00

Ricordati di avere a portata di mano:

- 1 richiesta del medico
- 2 numero di prenotazione rilasciato dal CUP

L'operatore di ASL4 cercherà una soluzione alle tue esigenze.

IL CODICE DI PRIORITA' INDICATO SULLA RICHIESTA E' UNO DI QUESTI:

U	ACCESSI URGENTI Non possono essere prenotati a CUP. Il medico prescrittore contatta direttamente l'ospedale e il paziente riceve la prestazione indicata nella richiesta entro 72 ore.
B	ACCESSI BREVI Il paziente prenota tramite CUP e ottiene la prestazione entro 10 giorni.
D	ACCESSI DIFFERITI Il paziente prenota tramite CUP e ottiene la prestazione entro 30 giorni per le visite ed entro 60 giorni per gli esami.
P	ACCESSI PROGRAMMATI Entro 12 mesi.



Tempi di Attesa - Azioni

Recall telefonico



- ✓ recall telefonico automatizzato (TEMPEST)
- ✓ una settimana prima della visita o dell'esame viene effettuata una chiamata al cittadino per ricordargli la prestazione prenotata e chiederne conferma o disdetta
- ✓ tale strumento è stato esteso a ben 95 agende di prenotazione
- ✓ il recall è stato esteso anche alle prestazioni programmabili (priorità "P").



**L'ASL TI RICORDA
LA PRENOTAZIONE
CON UNA TELEFONATA!**

Progetto Recall www.asl4.liguria.it

Come funziona?



Se prenoti una visita o un esame
a più di 30 giorni
un servizio telefonico automatico
con alcuni giorni di anticipo
data e ora della prestazione



A cosa serve?

SE NON AVVISI O NON TI PRESENTI

- **Impedisci** ad altri di utilizzare la prestazione di cui non hai usufruito
- **Si prolungano** le liste d'attesa
- **Aumentano i costi** e crei uno spreco per il Sistema Sanitario

Come disdire una prenotazione

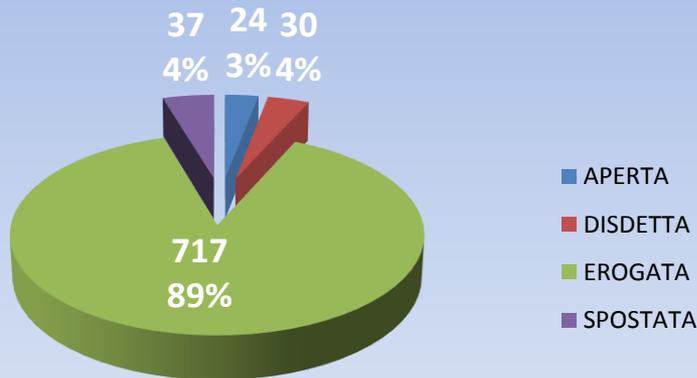
- call center **0185 329444** - tutti i giorni dalle 8.30 alle 15.30 (escluso sabato e festivi)
- e-mail disdetta@asl4.liguria.it
(almeno 48 ore prima)
- Medici e Farmacie convenzionati
- cup web www.asl4.liguria.it



Recall telefonico: valutazione di efficacia

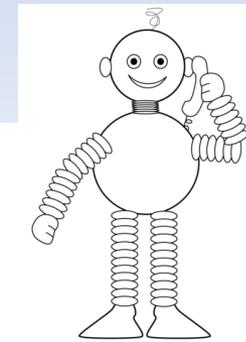
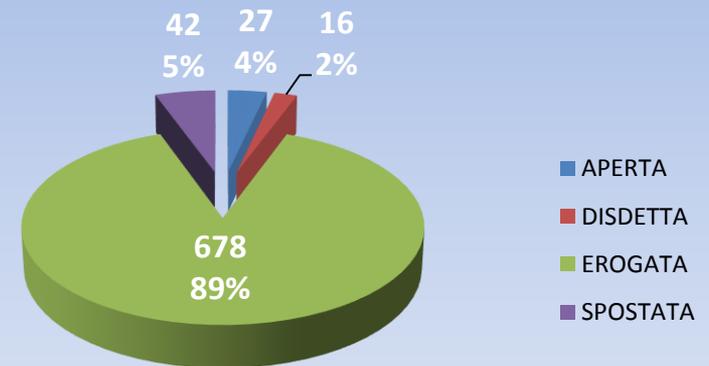
Recall con operatore

ESITO PRENOTAZIONI CONFERMATE



Recall automatizzato

ESITO PRENOTAZIONI CONFERMATE



Recall telefonico: valutazione di efficienza e economicità

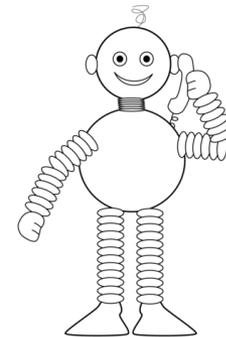
Recall con operatore

Costo stimato annuo:
130.000 Euro



Recall automatizzato

Costo stimato annuo:
10.000 Euro





Centro Unificato Prenotazioni 2.0

SANITÀ digitale

COS'È:

Il servizio del CUP evolve per contribuire a ridurre i tempi di attesa, offrire maggiore comodità di prenotazione e pagamento del cittadino, supportare le direzioni sanitarie per migliorare gli investimenti.

Si avvia un contact center multicanale per la gestione dei tempi d'attesa (recall e numero verde su liste d'attesa già in fase sperimentale in ASL 3).

Viene attivato il numero verde unico regionale, servizio di prenotazione integrato per tutta la Liguria.

A CHI È RIVOLTO:



CITTADINO



OPERATORE SANITARIO



PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

RISULTATI ATTESI:

Si riducono i tempi d'attesa e aumenta la percentuale delle prestazioni ambulatoriali disponibili.

Si ha una maggiore facilità per prenotare e pagare il ticket e una maggiore trasparenza sulle priorità di prenotazione.

Sono definite regole uguali per tutti, in tutta la Liguria. Per le prestazioni ambulatoriali si passa da attuale 30%-80% in CUP (a seconda delle aziende) a un target omogeneo del 90%.



€ 1.470.000

2° semestre 2016

Tempi di Attesa - Azioni

CUP Liguria
Centro Unificato di Prenotazioni Sanitarie

NUMERO UNICO REGIONALE

 **800.098.543**
GRATUITO DA FISSO E CELLULARE
da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 18:00 festivi esclusi

CUP UNICO REGIONALE



Un servizio che permette di rispettare i limiti temporali stabiliti senza un eccessivo spostamento rispetto al territorio di residenza del paziente.

Grazie per l'attenzione

I DATI DELLA REGIONE | 21 maggio 2018

Esami all'Asl 4 Chiavarese, si riducono i tempi di attesa

Simone Rosellini

COMMENTI (0)

32

Tweet

+

ISCRIVITI @

LinkedIn 0

Pinterest 0

Email

Newsletter Il Secolo XIX



La sede della Asl 4 a Chiavari (FLASH)

Chiavari - **Sono in costante miglioramento** i tempi di attesa per gli esami nelle strutture sanitarie del Tigullio. Nei primi tre mesi del 2018, le prestazioni programmate della ASL 4 Chiavarese sono state erogate entro i 12 mesi richiesti dalla legge nel 98,07% dei casi.

ARTICOLI CORRELATI



Tumori al seno, la Asl 4 ne scopre 130 l'anno



Levante, nelle valli dell'entroterra arriva la "telemedicina"

James Blunt a Genova il 10 Luglio acquista qui il biglietto

(Duemila Grandi Eventi)

Promosso da Taboola

per il prezioso lavoro svolto".

Lo fa sapere la Regione Liguria, che precisa i risultati ottenuti anche per le prestazioni più urgenti: il 97,87% di quelle classificate "differite" è stato eseguito nei tempi previsti (ovvero 30 giorni per le visite e 60 giorni per gli esami strumentali) mentre il 97,31% delle prestazioni richieste come "brevi" sono state erogate entro i 10 giorni previsti per legge.

"**Si tratta di dati molto positivi.** Ancora di più se si considera che la normativa nazionale indica la soglia del 90% come livello di garanzia della risposta ai bisogni di salute dei cittadini – commenta la vicepresidente e assessore alla Sanità di Regione Liguria Sonia Viale -. È la prova dell'impegno costante dell'Asl4 per migliorare ulteriormente le prestazioni, riducendo i tempi d'attesa. Voglio quindi ringraziare sia la direzione strategica dell'Asl sia tutto il personale

SALUTE E MEDICINA

L'assessore regionale Viale: "Dati in miglioramento"

Asl 4 da record: nei tempi oltre il 97% delle prestazioni sanitarie

martedì 22 maggio 2018



LAVAGNA - **Costante riduzione dei tempi d'attesa per le prestazioni programmate, differite e brevi nella Asl4 Chiavarese.** Nei primi tre mesi del 2018, il **98,07%** delle prestazioni programmate è stato erogato entro i 12 mesi, come previsto dalla normativa, il **97,87%** delle prestazioni differite è stato eseguito nei tempi previsti (ovvero 30 giorni per le visite e 60 giorni per gli esami strumentali) mentre il **97,31%** delle prestazioni richieste come brevi sono state erogate entro i 10 giorni previsti per legge.

È quanto emerge da una ricognizione dei tempi medi di attesa, che



registrano una costante diminuzione nell'ultimo anno circa. Secondo i dati forniti da Asl4, a giugno 2017, in particolare, il 97,29 % delle prestazioni programmate veniva erogato entro i 12 mesi, il 96,41% di quelle differite veniva erogato entro i tempi previsti (30 giorni per le visite e 60 giorni per gli esami strumentali) e il 95,99% delle prestazioni brevi era erogato entro i 10 giorni.



"Si tratta di dati molto positivi, ancora di più se si considera che la normativa nazionale indica la soglia del 90% come livello di garanzia della risposta ai bisogni di salute dei cittadini – evidenzia la vicepresidente e assessore alla Sanità di Regione Liguria **Sonia Viale** -. È la prova dell'impegno costante dell'Asl4 per migliorare ulteriormente le prestazioni, riducendo i tempi d'attesa. Voglio quindi ringraziare sia la direzione strategica dell'Asl sia tutto il personale per il prezioso lavoro svolto. È ovvio – aggiunge - che in questo processo il

medico di famiglia ricopre un compito fondamentale: a lui spetta, conoscendo l'esatta situazione del suo assistito, decidere la priorità della prestazione, se breve, differita o programmata indicandola nella ricetta rossa e spiegando il significato di questa scelta al proprio paziente. Voglio anche ricordare – conclude la vicepresidente Viale - il ruolo determinante svolto dal Cup regionale nella riduzione dei tempi d'attesa: Regione Liguria è impegnata per migliorare costantemente le prestazioni offerte, in particolare con il recente passaggio alla piattaforma informatica unica e l'aumento del numero degli operatori".