

Programma Attuativo Aziendale sul contenimento dei tempi di attesa – anno 2025–

Sommario

1. Premessa	3
1. Stato dell'arte	3
2. Scenario, obiettivi ed interventi	4
3. Organizzazione interna	7
4. Accesso alle prestazioni sanitarie	7
4.1. Modalità di accesso alle prestazioni sanitarie	7
4.1.1. Prescrizione su ricettario SSR	7
4.1.2. Prescrizione con ricetta bianca	8
4.1.3. Accesso diretto	8
4.1.4. Libera professione intramoenia	8
4.2. Corretta compilazione della prescrizione	9
4.2.1. Tipologia di accesso	9
4.3. Quesito diagnostico	9
4.4. Classi di priorità della prestazione	10
4.5. Dalle prestazioni ai percorsi	10
4.6. Validità della priorità di accesso	11
5. Governo delle prestazioni	12
5.1. Il Centro Unico di Prenotazione regionale	12
5.2. Il CUP aziendale	12
5.3. Agende e registri di prenotazione	12
5.4. Gestione delle agende e sospensione delle attività	13
5.5. Tempi massimi di attesa	14
6. Governo delle prestazioni	16
7. Garanzia dei tempi massimi di attesa	17
8. Strumenti a tutela del rispetto dei tempi di attesa	17
9. Strumenti di governo delle liste di attesa	18
9.1. Utilizzo delle grandi apparecchiature di diagnostica per immagini	18
9.2. Modello gestionale per garantire l'incremento dell'efficienza di utilizzo dei posti letto ospedalieri, l'incremento delle sedute operatorie, i processi di deospedalizzazione	18
9.3. Libera professione intramoenia	19
10. Monitoraggio delle prestazioni	19
11. Comunicazione e partecipazione	21
12. Responsabilità dell'utente	21
Allegato 1 Elenco prestazioni ambulatoriali oggetto di monitoraggio 2024	23
Allegato 2 Elenco prestazioni di ricovero oggetto di monitoraggio – anno 2024 -	27

1. Premessa

L'IRCCS CRO di Aviano (da ora in poi, Istituto), si caratterizza come centro di ricerca sanitaria traslazionale e ospedale di alta specializzazione e di rilievo regionale, nazionale ed internazionale nel settore oncologico. Persegue quindi, secondo standard d'eccellenza, finalità di ricerca nel campo biomedico ed in quello dell'organizzazione dei servizi sanitari, di innovazione nei modelli d'assistenza e di trasferimento delle conoscenze, unitamente a prestazioni sanitarie di alto livello. Rispetto alla gestione delle Liste di attesa, un'IRCCS non è valutato sui tempi complessivamente garantiti alla popolazione di riferimento, ma, in qualità di Ente Erogatore, è valutato sui tempi garantiti per le prestazioni, facendo riferimento in tal senso ai primi accessi. Tali primi accessi dovrebbero fare riferimento solo a casistica inerente il mandato specifico attribuito all'IRCCS dalla normativa, ovvero per situazioni cliniche di sospetto oncologico e correlate ad esigenze di approfondimento, inquadramento, stadiazione di uno stato patologico pre/canceroso. In tale perimetro il CRO agisce di concerto con l'Azienda territoriale di riferimento, ASFO – Azienda Sanitaria Friuli Occidentale -configurandosi istituzionalmente anche come funzione di oncologia e radioterapia dell'area pordenonese.

L'Istituto, sulla base delle indicazioni contenute nel Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa (PRGLA) 2019-2021 (DGR n. 1815 del 20/10/2019) e nelle Linee per la Gestione del Servizio Sanitario e Sociosanitario Regionale 2025 (DGR 2052 del 30/12/2024, Lr 22/2019 - linee annuali per la gestione del servizio sanitario regionale per l'anno 2025. approvazione preliminare) si impegna nella programmazione e nella realizzazione di un Piano di Governo delle Liste di Attesa che, come dichiarato nel Piano Regionale, confermi “strumenti e modi di collaborazione tra tutti gli attori del sistema, sia quelli operanti sul versante prescrittivo sia quelli di tutela dell'utente per una concreta presa in carico dei pazienti fin dal processo di definizione o approfondimento diagnostico da parte degli specialisti delle strutture, dei Medici di Medicina Generale (MMG) e Pediatri di Libera Scelta (PLS)”.

Il presente Piano ha pertanto il fine di individuare gli strumenti e le modalità di collaborazione tra tutti gli attori del sistema, sia quelli operanti sul versante prescrittivo sia quelli di tutela del cittadino-utente, per una concreta presa in carico dei pazienti prevedendo anche modelli di gestione integrata dell'assistenza attraverso l'attuazione e la gestione programmata dei Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali (PDTA) e lo sviluppo della gestione del paziente mediante team multidisciplinari e multiprofessionali (TMM), riconosciuti come strumenti per affrontare la complessità della gestione dei pazienti affetti da tumore, per assicurare un aumento della tempestività delle decisioni, migliorandone i tempi e il coordinamento e per contribuire a creare collegamenti con altre organizzazioni sanitarie assicurando riferimenti appropriati, consultazioni tempestive e ottimizzazione della continuità delle cure del paziente.

1. Stato dell'arte

Permane anche nel 2025 una criticità complessiva regionale, oltre che nazionale, sui tempi di attesa, sebbene negli ultimi anni i dati a livello regionale hanno mostrato un miglioramento complessivo.

In Istituto le criticità sono riferite in particolare alla diagnostica per immagini, alla gastroenterologia, la dermatologia oncologica, l’anestesia e alla chirurgia plastica. Tale criticità è generata da più cofattori come, ad esempio: la nota carenza di alcune professionalità sanitarie; la riduzione della mobilità interregionale dei professionisti; la maggior affluenza dei professionisti verso il privato.

Negli ultimi anni il CRO ha beneficiato di una iniezione di risorse aggiuntive previste dalle misure nazionali per superare i ritardi generati dalla pandemia, che ha permesso di sostenere la produzione nelle aree critiche, dando così maggior continuità ai percorsi di presa in carico dei pazienti. Di un tanto vi è evidenza misurando i tempi garantiti “ex-ante”, ovvero al momento della prenotazione dell’appuntamento, e quelli “ex-post” ovvero quelli al momento dell’appuntamento, quindi considerando anche le azioni di miglioramento messe in atto dall’Istituto.

Anno 2024

CRO	% Garantite EX-ANTE	% Garantite EX-POST
B	55,97%	70,82%
D	55,31%	70,43%
P	68,63%	80,06%

Anno 2023

CRO	% Garantite EX-ANTE	% Garantite EX-POST
B	52,2%	66,6%
D	56,1%	74,4%
P	67,5%	75,3%

Fonte dati: cruscotto Direzionale SISSR

Il dettaglio puntuale per ogni prestazione monitorata è riportato nell’Allegato 1 per le prestazioni ambulatoriali e nell’Allegato 2 per gli interventi chirurgici.

2. Scenario, obiettivi ed interventi

La programmazione dell’anno 2025 per la gestione dei tempi di attesa muove da alcuni elementi di rilievo di **tipo generale**:

- l’adozione del nuovo nomenclatore tariffario nazionale e regionale a partire dal 30.12.2024, che potrebbe non rendere confrontabile la performance del 2025 con quella del 2024, dato che molte prestazioni, soprattutto in radiologia hanno cambiato la logica prescrittiva (es: specificazione dei singoli distretti)
- le risorse aggiuntive per il sostegno delle produttività delle Strutture operative finalizzate ai tempi di attesa, sono note già ad inizio dell’anno e pertanto offrono maggior efficacia nel loro utilizzo
- il recente DL 73 “Misure urgenti per la riduzione dei tempi delle liste di attesa delle prestazioni sanitarie” richiede che nell’ambito della gestione delle patologie cronico-degenerative e oncologiche, al fine di ottimizzare la programmazione sanitaria regionale, debba essere definito e garantito l’accesso alle prestazioni presenti nei percorsi diagnostico-terapeutico-assistenziali (PDTA), attraverso agende dedicate e che la gestione di tali “agende di percorso” possa essere effettuata direttamente dallo specialista di

riferimento o dalla struttura appositamente dedicata della ASL di appartenenza.

- l'avvio della Rete Oncologica Regionale apre a nuovi scenari di interoperabilità fra le Aziende sanitarie regionali nella presa in carico di un paziente, in funzione dei PDTA regionali che verranno costruiti.

Altri elementi di **rilievo specifico** per il CRO che impattano sulla programmazione della gestione delle liste di attesa sono:

- la Giunta regionale ha valutato opportuno nominare Direttore generale del CRO il medesimo Direttore di ASFO, con la finalità di attivare ulteriori percorsi di integrazione per la presa in carico del paziente oncologico;

- la programmazione di alcuni aggiornamenti tecnologici nel corso dell'anno avranno necessariamente un impatto sull'attività erogata: l'apparecchiatura per la Tomoterapia dal mese di giugno, la Risonanza Magnetica 3 Tesla nel mese di marzo, la Risonanza Magnetica 1,5 Tesla a fine anno.

All'interno del modello organizzativo regionale e d'Istituto di cui ai paragrafi successivi e prendendo le mosse dallo scenario sopra tracciato, le principali direttrici di intervento per il 2025 saranno: il potenziamento dei percorsi integrati per i pazienti e l'utilizzo di prestazioni aggiuntive finalizzate alla gestione delle Liste di attesa.

A. Percorsi integrati multidisciplinari e trans-aziendali ASFO-CRO

La scelta della Regione di nominare il medesimo Direttore generale per le due Aziende che insistono sul territorio pordenonese, - una con mandato generalista di presa in carico complessiva della popolazione in riferimento ai bisogni socio-sanitari, l'altra con un mandato specialistico sulla patologia oncologica e sulla ricerca in ambito oncologico - consente di catalizzare un processo che è in essere da molti anni e che trova nella normativa nazionale di settore (in particolare il DM 70, il Piano oncologico nazionale e il DPCM LEA del 2017) l'elemento guida per l'integrazione dei percorsi.

In particolare nel 2025, in riferimento alla specialistica ambulatoriale, saranno avviate le seguenti linee progettuali, alcune delle quali in continuità con le azioni di miglioramenti attivate negli anni precedenti:

A.1 Completare l'attività di efficientamento delle agende informatizzate, strutturando l'offerta in coerenza con i percorsi clinici, anche in modo integrato con ASFO. In particolare:

- Per garantire la presa in carico del paziente oncologico, nelle varie fasi della malattia - indagine, diagnosi, stadiazione, ri-stadiazione, terapia e trattamento, follow up - , allocando le prestazioni dell'IRCCS oncologico, delle Strutture di ASFO e del Privato accreditato convenzionato, erogate con risorse sia istituzionali, sia straordinarie, va costruita con ASFO la programmazione dei Follow up, definendone l'appropriatezza clinica, attraverso la rilettura multidisciplinare delle linee guida di patologia, e l'appropriatezza organizzativa, attraverso l'individuazione di percorsi dedicati all'interno della complessiva offerta presente nel territorio. Tale scelte andranno poi condivise con la medicina generale.

A.2 Consolidare i percorsi dedicati ai team multidisciplinari, quale principale snodo di attività per tutti i pazienti oncologici presi in carico e a garanzia dell'erogazione delle prestazioni nei tempi clinici necessari al paziente nel suo percorso di cura. In

particolare, si prevede:

- L'attivazione di slot dedicate coinvolge principalmente i team che operano attraverso la piattaforma informatizzata OLGA (persOnalized oncoloGy cAre flow) e con un volume di attività stabile;
- L'ampliamento dell'utilizzo di OLGA anche per i team multidisciplinari integrati con ASFO.

A.3 Collaborare con ASFO per la tutela del Diritto di garanzia per le prestazioni di primo accesso, appropriate, ma non programmate nei tempi previsti, definendo una flow chart per la gestione dei casi, che coinvolgono segnalazioni di pazienti CRO, con quesito diagnostico oncologico.

B. Prestazioni aggiuntive finalizzate alla gestione delle Liste di attesa

Con il finanziamento regionale 2025 (DGR 2052 dd 30.12.2024 e DGR 21/2025) sono state assegnate al CRO ulteriori risorse aggiuntive (200.000 €), che saranno allocate nelle aree di maggior sofferenza, ovvero:

B.1 Area della diagnostica: in risposta all'incremento della domanda di prestazioni radiologiche, nonché per far fronte all'assenza di un dirigente medico per i primi mesi dell'anno, si prevede di utilizzare le risorse aggiuntive finalizzate a garanzia del rispetto dei tempi per i follow up oncologici. Questa scelta è volta a sostenere il cambiamento del trend prescritto da parte dei medici che dopo la pandemia tendono a sovraddosare l'utilizzo dei codici di priorità, invece di utilizzare il percorso dei follow up. Riportando l'equilibrio nella prescrizione dei controlli diagnostici, i posti dedicati e ponderati per le priorità cliniche di primo accesso dovrebbero risultare più accessibili, a parità di offerta.

Un discorso analogo verrà fatto per le ecografie e le densitometrie.

Invece, per dare risposta alla continua richiesta di PET-CT con il radiofarmaco Gallio68 e contestualmente contenere la fuga verso altre regioni, verrà incrementata la produzione pomeridiana di tale prestazione.

Anche le procedure diagnostiche gastroenterologiche non rispettano i tempi previsti, anche in relazione alla carenza di organico.

B.2 Area della radioterapia: a fronte del rinnovamento tecnologico di uno degli acceleratori lineari, che non potrà essere operativo per alcuni mesi, l'attività radioterapica dovrà essere riorganizzata e si prevede la possibilità di aprire delle sedute aggiuntive al di fuori della settimana standard, per compensare tale effetto. Verranno garantite con risorse aggiuntive alcune slot dedicate ai follow up radioterapici, a garanzia dei tempi previsti dalle linee guida/PDTA, dato che la pressione della domanda è sempre maggiore, in virtù dell'aumento della prevalenza dei pazienti che hanno superato la malattia.

B.3 Screening oncologici, saranno attivate eventuali sedute extra, in funzione della richiesta della segreteria degli screening dell'area pordenonese.

B.4 Gastroenterologia: la carenza di organico limita la risposta alle prime visite gastroenterologiche, dovuta anche alla compresenza di prestazioni per patologie oncologiche, pre-cancerose e patologie non oncologiche, per cui sarà necessario implementare una maggior offerta tramite le risorse aggiuntive.

B.5 Oncodermatologia: in risposta alla crescente domanda di follow up, saranno previste delle slot dedicate.

B.6 Interventi chirurgici, per mantenere la tempistica richiesta dal PDTA della mammella

malgrado la carenza di anestesisti in Istituto, anche nel 2025 saranno attivate sedute operatorie in extraorario per l'equipe anestesiologicala.

3. Organizzazione interna

Allo stato attuale il CRO di Aviano gestisce la propria offerta di prestazioni sanitarie e il correlato sistema di accesso (Sportelli CUP) con il coinvolgimento di professionisti afferenti alla Direzione Sanitaria e alla Direzione Amministrativa, nonché attraverso il raccordo con i Direttori di Dipartimento e i Responsabili di SOC e SOSD aziendali. La responsabilità è posta in capo alla Direzione Sanitaria, che si avvale per tali finalità dell'Ufficio per la Gestione dell'Accesso ai Percorsi clinici.

In tale modo vengono assicurati il monitoraggio e la valutazione del rapporto domanda/offerta e dei tempi d'attesa delle prestazioni e dei relativi volumi, la gestione delle agende per l'accesso alle prestazioni delle attività ambulatoriali erogate sia in regime istituzionale che di libera professione intramoenia, la valutazione della corretta codifica delle prestazioni ambulatoriali e della mobilità sanitaria; la gestione della libera professione intramoenia e di tutta l'attività aziendale a pagamento; l'implementazione dei criteri di priorità; l'appropriatezza dei ricoveri e la risoluzione di eventuali criticità legate all'occupazione dei posti letto ed ai relativi tempi di attesa.

In linea con gli atti di programmazione aziendale e regionale e l'approvazione preliminare del Piano Oncologico Regionale 2025-2027 (DGR 1872 dd 06.12.2024), i Direttori di Dipartimento, raccogliendo le istanze e le criticità di SOC e SOSD aziendali, si raccordano con la Direzione Strategica dell'Istituto e, attraverso questa, con l'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale e la Rete Oncologica Regionale del Friuli Venezia Giulia (ROR FVG) al fine di garantire l'integrazione delle attività specialistiche nell'articolazione della rete e a supporto della continuità assistenziale.

A partire dal 2024, presso le Aziende sanitarie regionali è stato istituito il Responsabile unico dell'accesso ovvero di un referente unico delle liste chirurgiche, con responsabilità di potenziare il controllo centralizzato delle liste di attesa per l'accesso alle prestazioni sanitarie. Presso l'Istituto questo ruolo è assegnato alla Posizione organizzativa del Dipartimento chirurgico. La sua partecipazione agli incontri di pianificazione e di programmazione settimanale delle sale consente un miglior monitoraggio delle liste di attesa.

4. Accesso alle prestazioni sanitarie

4.1. Modalità di accesso alle prestazioni sanitarie

4.1.1. Prescrizione su ricettario SSR

La prescrizione su ricettario SSR permette di accedere alle prestazioni di specialistica ambulatoriale previste dai livelli essenziali di assistenza (LEA) e presenti nel Nomenclatore tariffario regionale per la specialistica ambulatoriale. Ogni ricetta prevede la possibilità di prescrivere un massimo di 8 (otto) prestazioni singole appartenenti alla stessa branca specialistica, mentre per la branca di riabilitazione sono prescrivibili da 3 (tre) a 6 (sei) cicli

da 10 (dieci) prestazioni.

Non è possibile effettuare successive integrazioni di prestazioni sulla stessa ricetta da parte dell'erogatore; in caso di necessità di ulteriori esami/prestazioni deve essere emessa una nuova ricetta da parte dello specialista. Su una ricetta non possono essere prescritte prestazioni di specialistica ambulatoriale appartenenti a branche specialistiche diverse; le prestazioni appartenenti alla branca "altre prestazioni" possono essere associate a qualsiasi branca. Possono prescrivere su ricettario SSR i seguenti professionisti:

- medici di medicina generale (MMG);
- pediatri di libera scelta (PLS);
- medici di continuità assistenziale (MCA);
- specialisti dipendenti del SSR o convenzionati con il SSR;

Il ricettario è personale e identifica il medico prescrittore, responsabile dell'appropriatezza, correttezza e completezza dei dati (classe di priorità assegnata, eventuale esenzione, ...).

In nessun caso possono essere previsti ricettari di struttura.

4.1.2. Prescrizione con ricetta bianca

La ricetta bianca è una prescrizione su carta intestata o con timbro che identifica il medico prescrittore; riporta la data di prescrizione e la firma del prescrittore. La prestazione è a totale carico dell'assistito secondo il tariffario regionale. Deve essere utilizzata per prescrizioni in regime libero professionale individuale o di équipe, prescrizioni di farmaci non a carico del SSR, prestazioni non previste nei LEA e presenti nel nomenclatore tariffario. Anche nella ricetta bianca deve essere indicato il testo quesito. Per tali ricette non sono previste classi di priorità.

4.1.3. Accesso diretto

L'accesso diretto consiste nella possibilità per l'utente, di accedere senza prescrizione su ricetta esclusivamente presso le strutture pubbliche, per le visite nelle specialità di:

- odontoiatria;
- ostetricia-ginecologia;
- pediatria;
- psichiatria;
- neuropsichiatria infantile;
- oculistica, limitatamente alle prestazioni optometriche.

Nell'ambito del CRO di Aviano, la ginecologia è la sola specialità per cui sia previsto l'accesso diretto.

È altresì ammesso l'accesso diretto da parte dell'utente nei casi previsti da specifica normativa.

In tutti i casi di accesso diretto l'erogatore produce comunque una prescrizione SSR con le medesime regole di esenzione e di pagamento. Per tali ricette non sono previste classi di priorità.

4.1.4. Libera professione intramoenia

L'attività svolta in Libera Professione intramoenia si aggiunge all'offerta istituzionale ed è disciplinata dalla normativa in materia e dai contratti collettivi nazionali di lavoro della dirigenza medica e della dirigenza sanitaria che pongono in capo all'Ente dal quale ogni singolo professionista dipende o con il quale è convenzionato le responsabilità del controllo. In regime libero-professionale possono essere erogate solo le medesime prestazioni già erogate in attività istituzionale, secondo volumi di attività, per struttura erogatrice e per singolo medico, definiti. Nell'esercizio dell'attività libero professionale non è consentito l'utilizzo del ricettario del SSR. Ad eccezione di un eventuale ricovero, le

prestazioni conseguenti o connesse con l'attività erogata in regime libero professionale intramoenia possono pertanto essere prescritte solo su ricetta bianca e, quindi, erogate con spese a carico del cittadino.

La prenotazione dell'attività di libera professione intramoenia viene effettuata su agende informatizzate, dedicate al singolo professionista, o alla singola équipe di libera professione. Non sono in nessun caso ammesse agende cartacee.

4.2. Corretta compilazione della prescrizione

4.2.1. Tipologia di accesso

Per “**primo accesso**”, coerentemente con quanto stabilito dal PRGLA, è da intendersi:

- il primo contatto dell'utente con il SSR per un dato problema clinico ossia prima visita o primo esame di diagnostica strumentale, visita o prestazione di approfondimento erogati da struttura diversa da quella del primo medico specialista;
- nel caso di paziente affetto da malattie croniche (compreso il paziente in follow up oncologico), la visita o l'esame strumentale necessari in seguito ad un peggioramento del quadro clinico.

Per prestazioni successive al “primo accesso” (classificate sulla prescrizione come “**altro accesso**”) sono da intendersi le visite di controllo e le visite/prestazioni di follow up in cui un problema di salute, già noto, viene rivalutato a distanza e la documentazione scritta esistente viene aggiornata o modificata, indipendentemente dal tempo trascorso rispetto alla prima visita.

Le prestazioni successive al primo accesso devono essere prescritte dallo Specialista che ha preso in carico il paziente, senza che questo sia rimandato al proprio MMG/PLS per la prescrizione, in particolar modo quando le prestazioni si rendono necessarie per rispondere al quesito diagnostico posto inizialmente. Tipicamente il paziente oncologico è inserito in un PDTAR (Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali e di Ricerca) che prevede dei momenti di controllo clinico e/o strumentale per monitorare l'andamento delle terapie e l'evoluzione della patologia. Tali prestazioni sono prescritte dalla struttura che ha in carico il paziente e al paziente viene assegnato un appuntamento.

Quando il paziente termina il proprio PDTAR viene “dimesso” dall'Istituto, tramite l'invio al curante di una lettera di dimissione ambulatoriale che fa da raccordo tra la storia clinica del paziente, presente sul patient summary del FSE se il paziente è regionale, ed eventuali indicazioni clinico terapeutiche da seguire nella cronicità/superamento della malattia.

Per le sole prestazioni di laboratorio non è prevista l'indicazione della tipologia di accesso.

4.3. Quesito diagnostico

Il quesito diagnostico o la diagnosi/indicazione clinica è obbligatorio per tutte le prescrizioni. Può essere formulato come:

- quesito diagnostico/codice diagnosi, ovvero il sospetto clinico che il medico prescrittore ha formulato dopo aver raccolto l'anamnesi, visitato l'utente ed aver eventualmente valutato indagini strumentali precedenti (radiologiche, di laboratorio, ecc.);
- motivazione clinica, ovvero descrizione dei sintomi accusati dall'utente e/o dei segni rilevati dall'obiettività, da utilizzare qualora non si possa formulare uno specifico quesito.

4.4. Classi di priorità della prestazione

Al fine di determinare il codice di priorità da indicare, previa valutazione clinica, al momento della prescrizione medica devono essere considerate le seguenti definizioni contenute nel PRGLA:

U (urgente) = da eseguire entro 72 ore. Gli utenti con situazioni cliniche che devono essere valutati con una tempistica inferiore vanno indirizzati al Pronto Soccorso;

B (Breve) = da eseguire entro 10 giorni;

D (Differibile) = da eseguire entro 30 giorni per le visite o 60 giorni per gli accertamenti diagnostici;

P (Programmata) = da eseguire entro 120 giorni.

Per rendere omogenee le modalità prescrittive ed il corretto utilizzo dei codici di priorità in base al quesito diagnostico, sono adottati i criteri sviluppati in ambito regionale e i Raggruppamenti di Attesa Omogenei (RAO) redatti da AGENAS, per quanto di pertinenza dell'Istituto.

Data la patologia trattata presso l'Istituto, la prenotazione dei primi accessi mediante punti di accesso esterno, è limitata alle priorità B e D, che rappresentano quadri di clinici compatibili con patologie oncologiche. In particolare, in accordo con l'azienda territoriale ASFO, le prestazioni di diagnostica oncologica (PET, TAC, RMN) saranno prenotabili solo presso l'istituto.

Per le prestazioni successive al primo accesso, che non prevedono l'indicazione del criterio di priorità, nell'ottica della ottimale continuità assistenziale, nel campo dedicato al quesito diagnostico deve essere indicata la tempistica di programmazione della prestazione di controllo.

4.5. Dalle prestazioni ai percorsi

Nelle more della definizione da parte della ROR di specifici Percorsi Integrati di cura (PIC), da codificare all'interno dei sistemi informativi, ed in attesa dell'approntamento all'interno degli strumenti informatici regionali di strumenti operativi per la gestione dei percorsi di cura dei pazienti e non solo delle singole prestazioni, il CRO adotta in via sperimentale:

- una modalità prescrittiva legata alla presa in carico da parte dei team multidisciplinari. Il team multidisciplinare è lo standard di riferimento per la presa in carico del paziente e per l'approntamento del piano diagnostico terapeutico specifico, concordato tra i diversi specialisti. Le richieste di prestazioni che derivano da una tempistica decisa da un team multidisciplinare, ovvero corrispondente ad una necessità clinico-terapeutica coerente con il bisogno reale del paziente preso in carico, non richiedono l'indicazione della priorità BDP, tipica per i primi accessi, ma vadano indicati come "accesso successivo". Tale prescrizione avverrà con l'indicazione del Team multidisciplinare di patologia quale Struttura inviante, a garanzia dell'appropriatezza prescrittiva, sia in termini clinici che di tempistica; ciò consente altresì di non incorrere nel rischio di "autoprescrizione" da parte del medico prescrittore, perché la responsabilità della prescrizione è collegiale e aderente ad un percorso condiviso.

- l'utilizzo dello strumento di "presa in carico" che si sostanzia con una prescrizione di "accesso successivo", ovvero che non richiede che il paziente venga considerato un primo accesso per completare il proprio quadro diagnostico o per richiedere una consulenza o per ricevere un trattamento di piccola chirurgia o radiologico con finalità diagnostico-terapeutiche.

Di seguito una sintesi delle diverse situazioni che si potrebbero configurare e le regole prescrittive conseguenti, nonché con il percorso logistico che ne consegue.

BISOGNO DELL'UTENTE	PERCORSO	TEMPISTICA	PRESCRITTORE	PRENOTAZIONE
PRIMO ACCESSO				
Sospetto oncologico	Primo accesso (PA)	secondo logica priorità BDP	MMG; specialista	Call Center Farmacie Portale regionale online Sportelli CUP aziende territoriali Sportello CUP CRO
Approfondimento, inquadramento, stadiazione di uno stato patologico pre/canceroso	Presa in carico (Altro accesso)	In base a puntuali esigenze legate alla clinica	Specialista dell'Istituto, anche per branche diverse.	Sportello CUP CRO Segreterie UO Case manager
			In caso di accesso ad Team Multidisciplinare, il medico che propone il caso	
Adesione a PDTAR aziendale/regionale	Screening PACC Day service	Secondo PDTA		Sportello CUP CRO Segreterie UO Case manager
Trattamento	Presa in carico (Altro accesso)	Secondo Linee guida di patologia	Specialista di area	Sportello CUP CRO Segreterie UO
Completamento percorso di chirurgia ambulatoriale e diagnostica correlata	Presa in carico (Altro accesso)	Secondo Linee guida di patologia	Specialista di area	Sportello CUP CRO Segreterie UO
ACCESSO SUCCESSIVO/PRESA IN CARICO – FOLLOW UP				
Monitoraggio decorso della malattia e delle terapie farmacologiche	Follow up (FUP) all'interno di PDTA	Secondo PDTA e/o protocollo di ricerca	Specialista dell'ambulatorio	Sportello CUP CRO Segreterie UO
	Follow up (FUP) extra PDTA	In base alle indicazioni cliniche e/o protocollo di ricerca	Specialista dell'ambulatorio	Sportello CUP CRO Segreterie UO

4.6.Validità della priorità di accesso

Per limite di validità temporale si intende quello definito ai fini della prenotazione e si

riferisce esclusivamente al tempo massimo entro il quale l'utente ha titolo per accedere al sistema di prenotazione e non al momento in cui viene erogata la prestazione.

Ai fini del rispetto della priorità di accesso assegnata dal medico prescrittore, l'utente è tenuto ad accedere al sistema di prenotazione entro i seguenti termini:

- priorità U-urgente non oltre le 72 ore dalla data di emissione;
- priorità B-breve non oltre i 4 giorni dalla data di emissione;
- priorità D-differibile non oltre i 30 giorni dalla data di emissione;
- priorità P-programmata non oltre i 120 giorni dalla data di emissione.

Qualora l'utente si presenti oltre i termini suindicati deve essere reindirizzato al medico prescrittore per una rivalutazione. Il sistema di prenotazione non consente l'inserimento di appuntamenti con ricette che abbiano superato i limiti di validità.

Avvenuta la prenotazione, la prescrizione non ha scadenza e resta valida anche nel caso in cui l'appuntamento già fissato debba essere rinviato per esigenze dell'utente.

5. Governo delle prestazioni

5.1. Il Centro Unico di Prenotazione regionale

Il Centro Unico di Prenotazione regionale svolge le funzioni così come definite dal PRGLA.

5.2. Il CUP aziendale

Le funzioni del CUP del CRO di Aviano, attualmente gestite in diversi punti dell'organizzazione interna, sono le seguenti:

- gestione del front e del back office degli sportelli aziendali;
- indirizzo e coordinamento delle strutture erogatrici e dei prescrittori;
- implementazione a sistema e contabilizzazione delle prestazioni erogate;
- contabilizzazione e cassa, sia con sportelli automatici che attraverso gli sportelli presidiati;
- configurazione delle agende di prenotazione delle prestazioni per prime visite, esami strumentali, interventi e procedure, controlli e libera professione intramoenia;
- garantire la visibilità delle agende di prenotazione;
- monitoraggio dei tempi d'attesa ed adozione delle iniziative di contenimento degli stessi;
- gestione operativa delle situazioni che determinano sospensioni temporanee di erogazione delle prestazioni;
- monitoraggio dell'appropriatezza prescrittiva della specialistica ambulatoriale in raccordo con il livello regionale;
- verifica sulla correttezza dei flussi informativi.

Nell'ambito della programmazione aziendale, tutte le funzioni saranno ricondotte ad un coordinamento centralizzato, come definito nel capitolo 3.

5.3. Agende e registri di prenotazione

L'agenda di prenotazione è lo strumento informatizzato utilizzato per gestire il calendario delle prenotazioni per le prestazioni. Come previsto dalla legge n. 241/1990 sulla trasparenza degli atti amministrativi, tutti gli utenti che vi abbiano interesse possono

richiedere alle direzioni sanitarie notizie sulle prenotazioni e sui relativi tempi di attesa, con la salvaguardia della riservatezza dei dati delle persone.

Le agende sono organizzate in modo da poter distinguere le attività riservate ai primi accessi, ai controlli/follow-up e, progressivamente ed auspicabilmente in misura sempre più prevalente, ai PDTAR aziendali. Per i primi accessi sono stratificate per criteri di priorità. La gestione delle agende deve essere improntata a criteri di flessibilità, in modo da evitare la sottoutilizzazione dell'offerta e assicurare il rispetto dei tempi massimi di attesa. La Direzione Sanitaria monitora l'offerta settimanalmente coordinandosi con i responsabili delle strutture per equilibrare l'offerta.

Per quanto attiene i Registri di Prenotazione dei Ricoveri, il Piano Nazionale per il Contenimento dei Tempi di Attesa (Intesa Stato-Regioni del 28/03/2006) ha reso obbligatorio il loro utilizzo nel formato e con le modalità previste dal Mattone "Tempi di Attesa". L'Accordo Stato-regioni del 09.07.2020 relativo alle "linee di indirizzo per il governo del percorso del paziente chirurgico programmato" recepito con DGR 333/2023, dà indicazioni operative sulla messa in lista dei pazienti chirurgici programmati, in particolare per il percorso oncologico.

La Conferenza Stato-Regioni ha recentemente esteso le linee di indirizzo a tutti i ricoveri programmati, non solo quelli chirurgici (Linee guida del 02.08.2023). Nel corso del 2024, il CRO ha adeguato la registrazione dei ricoveri a tali indicazioni.

5.4. Gestione delle agende e sospensione delle attività

Le agende di primo accesso sono incluse nel sistema CUP regionale, visibili a tutti i prenotatori ad eccezione delle agende di visita oncologica e visita radioterapica che vengono gestite solo internamente all'istituto, pur con la massima trasparenza, per garantire, fin dal primo contatto, la correttezza del percorso, sia in termini di tempistica che di équipe medica ed evitare all'utente un inutile primo passaggio "generico". Parte dell'offerta di prestazioni diagnostiche è gestita solo internamente, a garanzia dei percorsi diagnostico-terapeutici dei pazienti oncologici.

Le agende non vengono mai chiuse e garantiscono la prenotabilità continua delle prestazioni. Per la prenotazione di prestazioni di controllo, sono attivate apposite agende dedicate, in modo da assicurare la continuità della cura fino alla risoluzione del problema di salute o, come più frequentemente accade in un istituto oncologico, per mantenere il controllo sui risultati conseguiti e garantire la tempestività nella diagnosi di una eventuale riacutizzazione.

È vietata la sospensione delle prenotazioni di prestazioni sanitarie ambulatoriali o di ricovero programmato. La eventuale sospensione per motivi tecnici programmati (es. fermi macchina per manutenzione preventiva) o straordinari comporta interventi organizzativi, volti a fronteggiare i disagi causati dalle stesse sospensioni, condivisi tra la struttura interessata e la Direzione Sanitaria. La Struttura interessata comunica immediatamente alla Direzione Sanitaria la sospensione con le motivazioni dettagliate e avvia le procedure per il mantenimento dell'offerta programmata al fine di garantire la tempestiva ri-prenotazione della prestazione, non prima di una valutazione clinica dei singoli casi rispetto alla opportunità e sicurezza della eventuale dilatazione delle tempistiche. La Direzione Sanitaria comunica la sospensione al livello regionale indicando le cause, i tempi previsti per la ripresa dell'attività e le misure adottate per gestire le criticità; procede inoltre alla sospensione della prenotazione della corrispondente attività di libera professione intramoenia. Nel caso in cui l'evento non consenta la riprogrammazione locale, dovranno essere contattate altre aziende sanitarie regionali, o, eventualmente, extra-regionali.

In caso di sospensione dell'erogazione di una prestazione, l'attività di prenotazione prosegue tenendo conto del periodo di sospensione. La chiusura delle agende di prenotazione è espressamente vietata dalla legge 266 del 2005 (Legge Finanziaria 2006 art. 1 comma 282) che prevede sanzioni amministrative per i trasgressori.

La tipologia del case-mix dei pazienti (primi accessi/stadiazione/terapia/Follow up) del CRO, vede una grossa quota di offerta da dedicare ai controlli periodici. Nell'impossibilità di dare un appuntamento puntuale oltre l'anno a tutti i pazienti, sono state costruite delle liste di pre-appuntamento, che consentono una successiva e sicura pianificazione dell'appuntamento quando è disponibile l'offerta aggiuntiva necessaria. Di un tanto il paziente ha evidenza sia con un promemoria cartaceo, sia tramite Sesamo.

5.5. Tempi massimi di attesa

L'Istituto organizza l'offerta delle prestazioni nel rispetto dei tempi massimi di attesa previsti dal PRGLA 2019-2021.

Il **tempo massimo di attesa** è il tempo che intercorre tra la data di prenotazione di una prestazione sanitaria (ricovero o prestazione ambulatoriale) e la data di erogazione della stessa. Il tempo massimo di attesa è fissato dalla Regione in attuazione delle indicazioni nazionali.

Le **prestazioni ambulatoriali** per le quali sono definiti i tempi massimi sono quelle di primo accesso. Rimangono pertanto escluse dal monitoraggio:

- le prestazioni che non risultano prescritte con impegnativa;
- le prestazioni urgenti (U) per le quali non è necessario l'accesso al pronto soccorso, ma la cui effettuazione deve avvenire con carattere d'urgenza o in un periodo immediatamente successivo (72 ore);
- le prestazioni classificate come: "altro accesso" (visite/prestazioni di controllo) o senza tipologia di accesso (prestazioni di laboratorio);
- le prestazioni erogate all'interno di specifici percorsi diagnostico terapeutici (PDT), che rendono necessario individuare specifici tempi massimi di attesa per le diverse fasi dei percorsi stessi;
- le prestazioni in pre e post ricovero;
- le prestazioni erogate nell'ambito dei piani regionali della prevenzione attiva, inserite in programmi di screening.

Per ciascuna Classe di priorità e con riferimento a tutte le strutture sanitarie, il tempo massimo di attesa deve essere garantito (ai fini del monitoraggio) come riportato nella tabella sottostante.

Priorità	Tempo (in gg)	Valore soglia
B (breve)	Da eseguire entro 10 giorni	Almeno 90% delle prenotazioni

D (differita)	Da eseguire entro 30 giorni per le visite e 60 giorni per gli accertamenti diagnostici	Almeno 90% delle prenotazioni
P (programmata)	Da eseguire entro 120 giorni	Almeno 90% delle prenotazioni

Le **prestazioni di ricovero** per le quali sono definiti i tempi massimi riguardano esclusivamente i ricoveri programmati. Rimangono pertanto esclusi dal monitoraggio:

- i ricoveri urgenti
- i ricoveri la cui accettazione è stata ritardata su richiesta dell'interessato, per esigenze esterne all'ambito clinico o non di competenza di questo Istituto.

Per tutti i ricoveri programmati è obbligatorio l'uso sistematico delle Classi di priorità, definite in coerenza con quanto già indicato nell'ambito delle Linee Annuali per la Gestione del SSR 2020, dell'Accordo dell'11 luglio 2002, del PNCTA 2006-2008 e del PNGLA 2010-2012 di cui alla tabella sotto riportata:

Classe di priorità per il ricovero	Indicazioni
A	Ricovero entro 30 giorni per i casi clinici che potenzialmente possono aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti, o comunque da recare grave pregiudizio alla prognosi.
B	Ricovero entro 60 giorni per i casi clinici che presentano intenso dolore, o gravi disfunzioni, o grave disabilità ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto di diventare emergenti né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi.
C	Ricovero entro 180 giorni per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità, e non manifestano tendenza ad aggravarsi né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi.
D	Ricovero senza attesa massima definita per i casi clinici che non causano alcun dolore, disfunzione o disabilità. Questi casi devono comunque essere effettuati almeno entro 12 mesi .

Per i ricoveri, l'inserimento nella lista di attesa tramite procedura informatizzata deve tenere conto dei criteri di appropriatezza e priorità clinica.

Per le prestazioni di ricovero, la data di prenotazione corrisponde alla data di inserimento dell'utente nel registro (agenda) di prenotazione. Tale data è da intendersi come quella in cui viene confermata dallo specialista la necessità di ricovero e si provvede contestualmente all'inserimento dell'utente nel registro di prenotazione.

Le prestazioni di pre-ricovero, eseguibili dopo l'inserimento nel registro (agenda) di prenotazione, devono essere limitate a quelle necessarie per stabilire l'idoneità all'intervento chirurgico. Non fanno parte pertanto del percorso tutti gli esami e le prestazioni effettuati per giungere alla diagnosi dalla quale si è poi sviluppata l'indicazione al ricovero.

Al fine di garantire la trasparenza, al momento dell'inserimento in lista di attesa, devono essere comunicate all'utente informazioni sul suo ricovero, sulla Classe di priorità e i relativi tempi massimi d'attesa, oltre alle indicazioni organizzative previste (es. informazioni circa il pre-ricovero).

Ciascun utente può richiedere di prendere visione della propria posizione nella lista di attesa per il ricovero facendone opportuna richiesta alla Direzione Sanitaria. Qualora si modifichino le condizioni cliniche dell'utente oppure l'utente intenda rinviare l'intervento, è possibile apportare modifiche all'ordine di priorità, a cura del medico proponente.

Le prestazioni incluse in specifici **PDTAR** di ambito oncologico dovranno rispondere ai requisiti stabiliti dall'Osservatorio Nazionale sulle Liste di Attesa come previsto dalla normativa nazionale e dal PRGLA 2019-2021.

6. Governo delle prestazioni

L'**offerta complessiva** dell'istituto, in quanto ente a valenza nazionale e centro di riferimento regionale, si modula in base all'epidemiologia della popolazione afferente, sia regionale che extra regionale, garantendo le prestazioni previste dai Livelli Essenziali di Assistenza nazionali e regionali come previsto dalla normativa di riferimento.

Nell'ambito del processo di budget, l'Istituto definisce l'offerta complessiva dei volumi di prestazioni ambulatoriali, specifici per branca di attività, programmati al fine di quantificare prime visite, primi esami e controlli, sulla base dei dati storici di attività, delle strategie aziendali e regionali emergenti e, non ultimo, in coordinamento con la programmazione all'interno della Rete Oncologica Regionale. Per la definizione del fabbisogno è infatti fondamentale la fruibilità dei dati di prescrizione, che possono dare la corretta dimensione qualitativa e quantitativa della domanda in un dato periodo e in tal senso il miglior ambito coordinato di riferimento sarà per l'appunto la ROR.

Ai fini dell'appropriatezza organizzativa e della corretta erogazione sequenziale delle prestazioni nel percorso di diagnosi e cura del malato oncologico, l'Istituto sviluppa e attua **PDTAR** condivisi e formalizzati nell'ambito dei Team Multidisciplinari e Multiprofessionali (TMM) ed eroga le prestazioni ivi comprese, quando previsto, anche attraverso il day service. Di tali percorsi viene data adeguata informazione al paziente e ai suoi familiari, oltre che alle associazioni di volontariato attive in Istituto.

Per le prestazioni erogate in **regime libero professionale intramoenia** è assicurato il rispetto delle disposizioni vigenti, della legge n. 120 del 2007 e s.m. e dei relativi provvedimenti attuativi sia per le attività ambulatoriali che per quelle di ricovero.

Le agende informatizzate di prenotazione di tali prestazioni sono nominali o di équipe e sono disponibili a CUP aziendale.

L'Azienda garantisce adeguate modalità di rilevazione dell'impegno orario che ciascun professionista dedica all'attività istituzionale ed all'attività libero professionale, al fine di consentire una corretta tracciabilità di tale impegno.

7. Garanzia dei tempi massimi di attesa

Il tempo massimo d'attesa che può intercorrere dalla data di prenotazione a quella di erogazione è fissato dalla Regione, in attuazione alle indicazioni nazionali, in base a valori standard di riferimento.

Si è in una condizione di diritto di garanzia:

- quando l'utente accetta una disponibilità proposta entro i tempi massimi d'attesa all'interno dell'offerta della propria Azienda (ovvero Azienda "hub" per le prestazioni erogate dai presidi di 2° livello);
- in tutti i casi di assenza di offerta nei tempi massimi di attesa previsti (indipendentemente dalla scelta dell'utente).

8. Strumenti a tutela del rispetto dei tempi di attesa

Come previsto dal PRGLA 2019-2021, la garanzia del rispetto dei tempi massimi di erogazione di una determinata prestazione è calcolata in automatico dal sistema, al momento della prenotazione, in funzione dell'offerta che l'azienda di residenza/domicilio garantisce ai propri assistiti.

Al momento della prenotazione, sulla base della priorità indicata dal prescrittore, il sistema propone la prima data disponibile. Qualora il cittadino rifiuti la data proposta, esce dal diritto di garanzia. Questa scelta dell'utente viene registrata dal sistema, permettendo di distinguere le prestazioni che non trovano una disponibilità oggettiva entro i tempi massimi previsti da quelle che escono dal limite per scelta discrezionale dell'utente. Il tempo di attesa (sia quello proposto dal sistema con la prima data disponibile, sia quello scelto dall'utente) viene calcolato a partire dalla data del contatto (telefonico o allo sportello) e registrato dal sistema.

Nel caso in cui la prestazione di primo accesso non sia garantita nei tempi massimi previsti, la Direzione Sanitaria prevede i seguenti percorsi al fine di garantire l'erogazione delle prestazioni nei tempi stabiliti mediante:

- a. ricerca di ulteriori spazi disponibili nell'ambito aziendale;
- b. eventuale aumento della disponibilità, anche temporanea, dell'offerta.

L'utente che non ha trovato in prima battuta il posto in regime di garanzia viene quindi ricontattato e gli viene proposta la prima disponibilità trovata, se migliorativa.

Qualora il sistema non riesca comunque a soddisfare, in regime istituzionale, le richieste di prenotazione nei tempi previsti, al fine della rimodulazione dell'offerta e nella logica del contenimento degli oneri a carico del bilancio aziendale, sono previsti i seguenti interventi da adottare:

- rilevazione ogni 24/48 ore dei posti disponibili e chiamata attiva da parte dell'operatore CUP aziendale finalizzata alla erogazione della prestazione in anticipo rispetto alla data prenotata;
- rimodulazione della distribuzione dell'offerta per criteri di priorità all'interno dell'agenda;
- finalizzazione delle risorse contrattuali di risultato del personale;
- utilizzo di eventuali risorse aggiuntive finanziate a livello regionale o statale, finalizzate alla continuità assistenziale;
- eventuale acquisto, concordato con i professionisti, di prestazioni aggiuntive, ai

sensi dell'art. 89 del CCNL 23/01/2024 della dirigenza sanitaria del S.S.N e dell'art. 6 co. 1. d) CCNL 21/05/2018 del comparto sanità, nel rispetto del vincolo del tetto di spesa del personale.

Tali percorsi alternativi sono finalizzati esclusivamente a garantire l'erogazione delle prestazioni nei tempi prefissati e non prevedono pertanto la libera scelta dell'erogatore da parte dell'utente.

L'attivazione delle prestazioni aggiuntive spetta alla Direzione Sanitaria e necessita dell'autorizzazione della Direzione regionale per l'utilizzo delle prestazioni aggiuntive attraverso il cosiddetto Fondo Balduzzi e attraverso il succitato art. 89 del CCNL 23/01/2024 per la dirigenza e dell'art. 6 co. 1. d) CCNL 21/05/2018 per il comparto.

Tali attività saranno svolte all'interno delle strutture aziendali e sempre al di fuori dell'orario di lavoro istituzionale. In tale ambito dovrà essere utilizzato il ricettario SSN per la richiesta degli ulteriori accertamenti.

9. Strumenti di governo delle liste di attesa

9.1. Utilizzo delle grandi apparecchiature di diagnostica per immagini

L'utilizzo delle grandi apparecchiature di diagnostica per immagini è utilizzato con la massima efficienza, in relazione alle risorse disponibili, con l'obiettivo di tendere, anche mediante l'utilizzo di risorse aggiuntive, ad uno standard di riferimento pari ad almeno l'80% della capacità produttiva.

A tale scopo l'Istituto realizza un piano dettagliato che consente di adeguare le risorse tecnologiche al personale, tenendo conto dei tempi di fermo macchina per guasto/manutenzione, nonché dell'esigenza di sostituzione delle apparecchiature obsolete.

9.2. Modello gestionale per garantire l'incremento dell'efficienza di utilizzo dei posti letto ospedalieri, l'incremento delle sedute operatorie, i processi di deospedalizzazione

Nella gestione delle liste di attesa dei ricoveri in elezione (sia medici che chirurgici) l'Istituto si avvale dell'uso sistematico delle classi di priorità, definite e riportate al capitolo 5.5.

Su tale base si regola e controlla l'accesso al ricovero e sono stabiliti gli ambiti di responsabilità per la garanzia della pianificazione dei ricoveri e la composizione delle liste di attesa nel rispetto dei criteri di accessibilità, equità e trasparenza. I Registri di Prenotazione dei Ricoveri sono informatizzati come previsto dal Piano Nazionale per il Contenimento dei Tempi di Attesa (Intesa Stato-Regioni del 28/03/2006) che ha reso obbligatorio il loro utilizzo nel formato e con le modalità previste dal Mattone "Tempi di Attesa".

Relativamente alla garanzia di trasparenza ed equità di accesso, l'Istituto svolge controlli ad hoc sulle attività, presidiando il sistema informatizzato di gestione dell'accesso alle prestazioni di ricovero programmato, al fine di:

- mantenere la gestione totalmente informatizzata delle agende di prenotazione;

- presidiare la definizione dei criteri di priorità per l'accesso secondo modalità coerenti rispetto alle indicazioni regionali.

La Direzione Sanitaria agisce direttamente su dinamiche particolarmente critiche sia dei processi intraospedalieri (che determinano la durata della degenza media) sia dei processi di deospedalizzazione laddove questi richiedano interventi di facilitazione (in accordo con il DM 70/2015). Attualmente le degenze medie dei pazienti ricoverati nel nostro Istituto sono generalmente brevi. Le eventuali problematiche di durata della degenza sono analizzate e vengono ricercate le soluzioni del caso (funzionamento dei servizi diagnostici e di supporto, ecc...). Per quanto riguarda i rapporti con l'assistenza primaria, va specificato come il territorio di afferenza degli utenti del CRO sia quanto mai differenziato e riguardi in buona parte il territorio extraregionale. Per quanto riguarda il territorio regionale, dovranno essere valutati accordi specifici con i distretti e la medicina generale, attraverso le rispettive aziende sanitarie regionali.

9.3. Libera professione intramoenia

L'Istituto disciplina i percorsi ed i meccanismi che assicurano la coerenza fra i tempi massimi di attesa e il diritto all'esercizio dell'attività libero professionale. In conformità a quanto stabilito dall'art. 7 della LR 7/2009 e nel rispetto della Legge 120/2007 art. 1 comma 5, l'Istituto definisce e monitora:

- i volumi di attività istituzionale e di attività libero professionale intramoenia per singola struttura ed eventuale rimodulazione della loro proporzione;
- l'impegno orario di ciascun professionista rispetto all'attività istituzionale e a quella in libera professione intramoenia, tenuto conto del tempo necessario la gestione amministrativa necessaria per la programmazione e condivisione del percorso di cura e trattamento del paziente, tipica dell'attività istituzionale, nonché dell'arruolamento negli studi clinici;
- la modalità di gestione delle agende di prenotazione e i relativi tempi di attesa;
- le prestazioni per le quali non è prevista la libera professione;
- le azioni previste in caso di superamento dei tempi di attesa.

10. Monitoraggio delle prestazioni

Il monitoraggio periodico dell'aderenza a quanto previsto dal PRGLA 2019-2021 in tema di tempi di attesa ha lo scopo di identificare tempestivamente le criticità e permettere quindi la messa in atto di strategie di adeguamento e miglioramento complessivo del sistema.

L'Istituto provvede alla produzione ed al conferimento dei flussi informativi, nei tempi e modalità previsti dall'allegato B al Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa PNGLA 2019-2021 e coerentemente con l'organizzazione regionale rispetto a tale tema, delineata nel PRGLA:

- Monitoraggio ex post delle prestazioni ambulatoriali erogate in regime istituzionale
- Monitoraggio ex ante delle prestazioni ambulatoriali erogate in regime ambulatoriale
- Monitoraggio ex post delle attività di ricovero erogate in regime istituzionale
- Monitoraggio delle sospensioni delle attività di erogazione
- Monitoraggio dei percorsi diagnostico terapeutici assistenziali (PDTA)
- Monitoraggio ex ante delle prestazioni ambulatoriali erogate in attività libero professionale intramoenia
- Monitoraggio dell'aggiornamento sul sito web aziendale della sezione dedicata ai

tempi di attesa

- Monitoraggio della effettiva inclusione di tutte le agende di prenotazione nel sistema CUP

Internamente, a supporto delle decisioni da parte della Direzione Strategica, sono inoltre attivati:

- monitoraggi ex post delle prestazioni ambulatoriali erogate in regime istituzionale con cadenza settimanale
- monitoraggi ex ante delle prestazioni ambulatoriali erogate in regime istituzionale con cadenza settimanale
- monitoraggi ex post delle attività di ricovero erogate in regime istituzionale con cadenza mensile
- monitoraggio ex post dei tempi di refertazione delle prestazioni di laboratorio individuate come critiche

Le prestazioni oggetto di monitoraggio sono quelle individuate dal PRGLA 2019-2021 (allegato), eventualmente integrate da altre considerate critiche e stabilite dal Direttore Sanitario.

Tutti i monitoraggi verteranno sui medesimi criteri di selezione delle prenotazioni e delle prestazioni erogate, facendo riferimento al report predisposto nel 2021 da ARCS e dal gruppo tecnico per la rilevazione dei tempi di attesa. Per le finalità interne, nei monitoraggi non si applicheranno pesi diversi all'utenza regionale ed extraregionale, dato che per valutare l'efficienza della presa in carico è da considerarsi l'intera utenza oncologica, che nello specifico dell'Istituto è per ca il 40% extraregionale.

Rispetto al monitoraggio dei **PDTA** formalizzati dall'Istituto, coerentemente con quanto previsto dal precedente PNGLA 2010-2012 che include le Linee Guida per il Monitoraggio dei percorsi diagnostico terapeutici complessi, le quali definiscono il PDTA come "sequenza predefinita, articolata e coordinata di prestazioni ambulatoriali e/o di ricovero", la verifica delle tempistiche sarà articolata non per criteri di priorità delle singole prestazioni ma per fasi, così come previsto dalle suddette Linee Guida. Il dato di maggior rilievo è la tendenza generale del percorso complesso costruito sulla base delle evidenze scientifiche, al fine di evidenziare criticità di sistema e orientare la eventuale riprogettazione dell'offerta nell'ottica di ottimizzare risorse e tempi.

Parallelamente, l'Istituto mette in atto una serie di **misure di controllo** sul lato della domanda, strutturando i seguenti monitoraggi periodici:

- verifica della correttezza e appropriatezza delle prescrizioni di specialistica ambulatoriale (priorità, quesito diagnostico, tipologia di accesso) e condivisione dei dati di monitoraggio con i prescrittori allo scopo di aumentare la consapevolezza e sensibilità rispetto all'accesso appropriato alle prestazioni;
- verifica, da parte dello specialista che eroga la prestazione, della appropriatezza delle prescrizioni attraverso la valutazione della coerenza tra il codice di priorità definito dal prescrittore e i criteri definiti dai RAO dove esistenti o da altri documenti di consensus (questa metodologia, che prevede l'utilizzo del sistema informatizzato G2, è stata recentemente sperimentata in Istituto per alcune prestazioni e sarà estesa progressivamente. Si precisa che la valutazione da parte dello specialista deve avvenire prima di effettuare la visita, al fine di porsi nelle medesime condizioni del prescrittore).

11. Comunicazione e partecipazione

Gli aspetti comunicativi legati a processi che prevedono il coinvolgimento, a vario titolo, di diversi attori, rivestono particolare importanza non solo in termini di “rendicontazione”, ma anche e soprattutto di coinvolgimento e aumento della consapevolezza rispetto al proprio e altrui ruolo nel disegno complessivo.

Sul tema della comunicazione, l’Istituto si attiva pertanto su due fronti: quello interno costituito dai propri specialisti e quello esterno formato da MMG, PLS, altri medici specialisti ambulatoriali, medici ospedalieri di altre aziende, utenti, associazioni di volontariato.

Verso questo ultimo gruppo di stakeholders, l’URP e l’Ufficio Comunicazione predispongono adeguata informativa da diffondere sia in forma cartacea che attraverso gli strumenti web, primo fra tutti il sito aziendale, contenente:

- l’elenco delle prestazioni ambulatoriali e di ricovero erogate dall’Istituto;
- le modalità di accesso alle prestazioni;
- la procedura per la disdetta di appuntamenti;
- i percorsi previsti a garanzia dei tempi massimi d’attesa;
- le responsabilità degli utenti, comprese le sanzioni previste;
- i volumi e rapporti tra prestazioni istituzionali e in libera professione intramoenia;
- il percorso per la segnalazione di suggerimenti, reclami, elogi.

Il coinvolgimento dei prescrittori avviene parallelamente sul fronte interno, ossia con i propri medici specialisti e su quello esterno verso i medici di assistenza primaria e PLS, tenendo conto degli ambiti di provenienza dell’utenza. In entrambi gli ambiti la finalità è duplice; da un lato la sensibilizzazione alla corretta applicazione del presente Piano con particolare riguardo alla compilazione della prescrizione e all’utilizzo dei criteri di priorità, dall’altro la collaborazione per l’individuazione degli strumenti più adeguati al fine del miglioramento complessivo del sistema.

12. Responsabilità dell’utente

La mancata presentazione o la disdetta intempestiva di una prestazione prenotata causano un danno rilevante alla collettività e in particolare a quegli utenti che sono in attesa di una prestazione sanitaria.

L’utente è tenuto ad arrivare in orario all’appuntamento prenotato. In caso di impossibilità a presentarsi ha l’obbligo di dare la disdetta della prenotazione almeno 3 giorni prima della data prevista. Qualora un utente non si presenti all’appuntamento ovvero non preannunci l’impossibilità di fruire della prestazione prenotata sarà tenuto, **anche se in possesso di esenzione**, al pagamento di una sanzione pari al ticket della prestazione, fatte salve documentate situazioni eccezionali. Di tale sanzione all’utente deve essere data opportuna informazione in occasione della prenotazione. (D. Lgs. 124/1998 art. 3 c.14-15).

Il mancato ritiro del referto da parte dell’utente entro i trenta giorni, decorrenti dalla data comunicata per il ritiro, comporta il pagamento, a titolo di sanzione, pari all’intero costo della prestazione eseguita (L. 412/1991 art 4 c. 18).

L’ufficio Cassa ha il compito di effettuare i controlli relativi alle mancate disdette e al mancato ritiro dei referti al fine di procedere, su autorizzazione della Direzione Amministrativa, ad eventuale recupero del credito o all’archiviazione del caso.

Allo scopo di ridurre le mancate presentazioni agli appuntamenti, l’Istituto provvede ad attivare strumenti atti a ricordare all’utente l’appuntamento prenotato (promemoria di

prenotazione cartaceo, SMS, chiamata telefonica, e-mail, altro). In particolare nel corso del 2025, il nuovo sistema di gestione delle prenotazioni prevede l'invio automatico di SMS come promemoria 3 giorni prima dell'appuntamento.

Allegati

Allegato 1. Elenco prestazioni ambulatoriali oggetto di monitoraggio 2024

Allegato 2. Elenco prestazioni di ricovero oggetto di monitoraggio 2024

Allegato 1 Elenco prestazioni ambulatoriali oggetto di monitoraggio 2024

Le prestazioni erogate presso l'Istituto sono "ad indirizzamento" oncologico.

Sono inserite le prestazioni erogate dal CRO per utenti esterni, in primo accesso, non per prestazioni erogate mediante convenzione con altre Aziende, che integrano il percorso di cura del paziente presso il CRO.

Per ciascuna prestazione è indicato il numero di prenotazione ricevute, con evidenza di quante fanno riferimento a pazienti domiciliati in regione e della quantità, assoluta e %, di quelle erogate nei tempi ex-ante (ovvero al momento della prenotazione, al netto quindi di ogni intervento di miglioramento avviato successivamente)

N.	Prestazione	Priorità Clinica	Totale prenotazioni	da garantire	Garan-tite	% garantite ex-ante	GG attesa media	mediana gg di attesa
7	Prima Visita ginecologica	B - Breve	289	151	136	90%	7	8
7	Prima Visita ginecologica	D - Differita	315	132	79	60%	29	13
7	Prima Visita ginecologica	P - Programmata	474	246	180	73%	70	7
10	Prima Visita dermatologica	B - Breve	201	124	106	85%	6	5
10	Prima Visita dermatologica	D - Differita	390	208	198	95%	18	18
10	Prima Visita dermatologica	P - Programmata	1105	643	641	100%	31	24
12	Prima Visita gastroenterologica	B - Breve	654	322	17	5%	52	50
12	Prima Visita gastroenterologica	D - Differita	244	122	41	34%	141	147
12	Prima Visita gastroenterologica	P - Programmata	236	136	70	51%	184	118
13	Prima Visita oncologica	B - Breve	1267	597	576	96%	6	6
13	Prima Visita oncologica	D - Differita	636	239	234	98%	14	14
13	Prima Visita oncologica	P - Programmata	1440	655	651	99%	16	12
15	Mammografia bilaterale [ER]	B - Breve	136	32	14	44%	32	12
15	Mammografia bilaterale [ER]	D - Differita	234	51	18	35%	221	297
15	Mammografia bilaterale [ER]	P - Programmata	189	24	17	71%	99	53
16	Mammografia monolaterale	B - Breve	15	3	2	67%	23	7
16	Mammografia monolaterale	D - Differita	41	7	4	57%	199	56
16	Mammografia monolaterale	P - Programmata	25	2	1	50%	259	259
17	TC del Torace	B - Breve	72	35	25	71%	20	8
17	TC del Torace	D - Differita	43	31	23	74%	33	19
17	TC del Torace	P - Programmata	33	14	12	86%	70	39
18	TC del Torace con MCD senza e con MCD	B - Breve	658	344	204	59%	26	8

N.	Prestazione	Priorità Clinica	Totale prenotazioni	da garantire	Garantite	% garantite ex-ante	GG attesa media	mediana gg di attesa
18	TC del Torace con MCD senza e con MCD	D - Differita	279	102	62	61%	45	48
18	TC del Torace con MCD senza e con MCD	P - Programmata	144	29	16	55%	131	112
19	TC dell'addome superiore	B - Breve	3	2	0	0%	93	93
19	TC dell'addome superiore	D - Differita	4	3	2	67%	36	35
20	TC dell'addome superiore senza e con MDC	B - Breve	16	10	3	30%	60	53
20	TC dell'addome superiore senza e con MDC	D - Differita	12	6	5	83%	32	25
20	TC dell'addome superiore senza e con MDC	P - Programmata	12	4	4	100%	16	15
21	TC dell'Addome inferiore	B - Breve	2	1	1	100%	10	10
21	TC dell'Addome inferiore	P - Programmata	19	0	0			
22	TC dell'addome inferiore senza e con MDC	B - Breve	1	1	1	100%	7	7
23	TC dell'addome completo	B - Breve	17	9	4	44%	46	11
23	TC dell'addome completo	D - Differita	8	5	3	60%	49	56
23	TC dell'addome completo	P - Programmata	16	6	5	83%	102	100
24	TC dell'addome completo senza e con MDC	B - Breve	634	333	203	61%	24	8
24	TC dell'addome completo senza e con MDC	D - Differita	261	95	59	62%	44	46
24	TC dell'addome completo senza e con MDC	P - Programmata	153	29	16	55%	129	112
25	TC Cranio-encefalo	B - Breve	12	7	2	29%	20	11
25	TC Cranio-encefalo	D - Differita	12	10	7	70%	33	17
25	TC Cranio-encefalo	P - Programmata	7	3	2	67%	104	40
26	TC Cranio-encefalo senza e con MDC	B - Breve	210	115	69	60%	26	8
26	TC Cranio-encefalo senza e con MDC	D - Differita	58	21	15	71%	40	34
26	TC Cranio-encefalo senza e con MDC	P - Programmata	15	4	1	25%	151	175
27	TC del rachide e dello speco vertebrale cervicale	B - Breve	2	1	0	0%	12	12
27	TC del rachide e dello speco vertebrale cervicale	D - Differita	3	3	0	0%	66	66
28	TC del rachide e dello speco vertebrale toracico	B - Breve	5	3	2	67%	8	7
28	TC del rachide e dello speco vertebrale toracico	D - Differita	2	2	0	0%	66	66
29	TC del rachide e dello speco vertebrale lombosacrale	B - Breve	4	1	0	0%	12	12
29	TC del rachide e dello speco vertebrale lombosacrale	D - Differita	3	2	0	0%	66	66
30	TC del rachide e dello speco vertebrale cervicale senza e con MDC	B - Breve	5	4	3	75%	28	8
31	TC del rachide e dello speco vertebrale toracico senza e con MDC	B - Breve	1	1	1	100%	5	5
32	TC del rachide e dello speco vertebrale lombosacrale senza e con MDC	B - Breve	5	3	3	100%	6	5

N.	Prestazione	Priorità Clinica	Totale prenotazioni	da garantire	Garantite	% garantite ex-ante	GG attesa media	mediana gg di attesa
32	TC del rachide e dello speco vertebrale lombosacrale senza e con MDC	P - Programmata	3	1	1	100%	10	10
33	TC di Bacino e articolazioni sacroiliache	B - Breve	7	4	2	50%	27	10
33	TC di Bacino e articolazioni sacroiliache	D - Differita	2	2	0	0%	66	66
34	RM di encefalo e tronco encefalico, giunzione cranio spinale e relativo distretto vascolare	B - Breve	5	3	3	100%	6	7
34	RM di encefalo e tronco encefalico, giunzione cranio spinale e relativo distretto vascolare	D - Differita	11	6	4	67%	44	28
34	RM di encefalo e tronco encefalico, giunzione cranio spinale e relativo distretto vascolare	P - Programmata	41	18	14	78%	94	102
35	RM di encefalo e tronco encefalico, giunzione cranio spinale e relativo distretto vascolare senza e con MDC	B - Breve	113	60	39	65%	10	7
35	RM di encefalo e tronco encefalico, giunzione cranio spinale e relativo distretto vascolare senza e con MDC	D - Differita	80	35	14	40%	61	71
35	RM di encefalo e tronco encefalico, giunzione cranio spinale e relativo distretto vascolare senza e con MDC	P - Programmata	120	51	43	84%	105	98
36	RM di addome inferiore e scavo pelvico	B - Breve	5	2	2	100%	7	7
36	RM di addome inferiore e scavo pelvico	D - Differita	16	15	15	100%	23	23
36	RM di addome inferiore e scavo pelvico	P - Programmata	26	9	9	100%	63	60
37	RM di addome inferiore e scavo pelvico senza e con MDC	B - Breve	75	36	26	72%	10	7
37	RM di addome inferiore e scavo pelvico senza e con MDC	D - Differita	353	196	193	98%	29	27
37	RM di addome inferiore e scavo pelvico senza e con MDC	P - Programmata	154	85	85	100%	68	62
38	RM della colonna in toto	B - Breve	178	82	16	20%	42	42
38	RM della colonna in toto	D - Differita	34	10	7	70%	41	42
38	RM della colonna in toto	P - Programmata	37	12	8	67%	79	87
39	RM della colonna in toto senza e con MDC	B - Breve	32	18	17	94%	6	6
39	RM della colonna in toto senza e con MDC	D - Differita	13	7	4	57%	43	53
39	RM della colonna in toto senza e con MDC	P - Programmata	31	12	3	25%	135	143
40	Diagnostica ecografica del capo e del collo	B - Breve	610	289	114	39%	15	14
40	Diagnostica ecografica del capo e del collo	D - Differita	562	217	121	56%	96	54
40	Diagnostica ecografica del capo e del collo	P - Programmata	523	214	31	14%	373	385
43	Ecografia dell'addome superiore	B - Breve	80	27	8	30%	22	14
43	Ecografia dell'addome superiore	D - Differita	37	18	5	28%	143	105
43	Ecografia dell'addome superiore	P - Programmata	74	42	3	7%	416	442
44	Ecografia dell'addome inferiore	B - Breve	11	8	3	38%	18	14
44	Ecografia dell'addome inferiore	D - Differita	18	8	1	13%	265	320

N.	Prestazione	Priorità Clinica	Totale prenotazioni	da garantire	Garantite	% garantite ex-ante	GG attesa media	mediana gg di attesa
44	Ecografia dell'addome inferiore	P - Programmata	17	9	1	11%	499	467
45	Ecografia dell'addome complete	B - Breve	353	131	30	23%	25	15
45	Ecografia dell'addome complete	D - Differita	432	163	73	45%	104	62
45	Ecografia dell'addome complete	P - Programmata	531	183	26	14%	301	225
46	Ecografia bilaterale della mammella	B - Breve	428	113	25	22%	23	19
46	Ecografia bilaterale della mammella	D - Differita	381	115	37	32%	207	229
46	Ecografia bilaterale della mammella	P - Programmata	281	38	30	79%	87	34
47	Ecografia monolaterale della mammella	B - Breve	73	23	5	22%	19	21
47	Ecografia monolaterale della mammella	D - Differita	15	2	1	50%	41	41
49	Ecografia ginecologica	B - Breve	12	9	3	33%	18	21
49	Ecografia ginecologica	D - Differita	9	8	1	13%	149	168
49	Ecografia ginecologica	P - Programmata	2	1	1	100%	57	57
50	Ecocolordoppler degli arti inferiori arterioso e/o venoso	B - Breve	13	1	0	0%	14	14
51	Colonscopia totale con endoscopio flessibile	B - Breve	160	50	9	18%	46	37
51	Colonscopia totale con endoscopio flessibile	D - Differita	648	383	41	11%	232	259
51	Colonscopia totale con endoscopio flessibile	P - Programmata	705	469	62	13%	398	449
53	Rettosigmoidoscopia con endoscopio flessibile	B - Breve	3	2	2	100%	6	6
53	Rettosigmoidoscopia con endoscopio flessibile	D - Differita	4	2	2	100%	25	25
53	Rettosigmoidoscopia con endoscopio flessibile	P - Programmata	5	1	1	100%	12	12
54	Esofagogastroduodenoscopia	B - Breve	63	21	9	43%	44	34
54	Esofagogastroduodenoscopia	D - Differita	129	39	22	56%	94	45
54	Esofagogastroduodenoscopia	P - Programmata	183	62	59	95%	46	24
55	Esofagogastroduodenoscopia con biopsia in sede multipla	B - Breve	24	13	3	23%	63	46
55	Esofagogastroduodenoscopia con biopsia in sede multipla	D - Differita	53	22	18	82%	48	23
55	Esofagogastroduodenoscopia con biopsia in sede multipla	P - Programmata	23	14	11	79%	122	22
55	Esofagogastroduodenoscopia con biopsia in sede unica	B - Breve	2	2	0	0%	36	36
55	Esofagogastroduodenoscopia con biopsia in sede unica	D - Differita	11	6	6	100%	20	20

Allegato 2 Elenco prestazioni di ricovero oggetto di monitoraggio - anno 2024 -

	% nei tempi	T. medio di attesa
Totali	91,28	18,72
Interventi chirurgici per Melanoma	81,58	20,75
Interventi chirurgici tumore maligno Colon	96,30	13,93
Interventi chirurgici tumore maligno dell'Utero	91,80	22,90
Interventi chirurgici tumore maligno Mammella	92,52	18,50
Intervento chirurgico tumore maligno del Retto	87,50	17,06

I criteri utilizzati per la selezione e la valutazione fanno riferimento al Programma Nazionale Esiti (PNE) di Agenas (dato al 19.01.2025).