

 **Avviciniamoci!**

Nuovi percorsi di tutela per l'accesso a visite ed esami, dedicato a fasce fragili della popolazione

Dott.ssa Caterina Morcavallo
Specialista in Igiene e Medicina Preventiva
Dirigente Medico in staff di Direzione Generale
ASL Bari



#ForumRisk18



www.forumriskmanagement.it

Il problema: le liste d'attesa

Il formarsi delle **liste di attesa in sanità** rappresenta un fenomeno di elevata complessità e imprevedibilità, influenzato dall'interazione di molteplici e diversi fattori relativi alla domanda e all'offerta



Gli interventi normativi

Il Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa **PNGLA 2019-2021** ha individuato le linee di intervento che le **regioni** devono garantire in modo uniforme per **governare il fenomeno delle liste di attesa** in Italia



Gli interventi normativi

Il Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa **PRGLA 2019-2021** prevede l'adozione di misure in caso di superamento dei tempi massimi e l'indicazione dei **percorsi alternativi** da adottare in **condizioni di criticità**



Gli interventi della ASL di Bari

L'Azienda Sanitaria Locale di Bari ha messo in piedi dei **percorsi di tutela** a integrare eventuali condizioni di difficoltà del processo di presa in carico del paziente fragile, onde evitare ritardi nel percorso diagnostico-terapeutico



#ForumRisk18



www.forumriskmanagement.it

Gli interventi della ASL di Bari: **Avviciniamoci!**

- Il servizio nasce dalla necessità di semplificare l'accesso a visite ed esami per determinate fasce della popolazione

A chi è rivolto?



 Avviciniamoci!

Disabilità grave: Il percorso serve a facilitare l'accesso ai servizi sanitari di quei pazienti che hanno una condizione di disabilità grave, attraverso l'organizzazione delle prenotazioni in differita, in modo tale da favorirne l'erogazione nella struttura più vicina al loro domicilio.



Patologie oncologiche: Il percorso serve a intercettare quei pazienti affetti da una patologia oncologica che però sfuggono al corretto sistema di presa in carico per la programmazione degli esami propedeutici alla visita di controllo, e quindi non riescono a prenotare le prestazioni inerenti alla patologia oncologica, ovvero intra-terapia e post-terapia oncologica, nei tempi necessari al controllo presso sportelli CUP, call center, farmaCUP, portale etc.

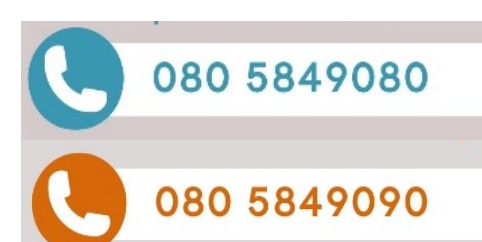
 **Avviciniamoci!**



Avviciniamoci!

Come funziona?

- Due numeri di telefono attivi dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00
- 5 infermiere dedicate alla raccolta dei bisogni di salute
- Rete di referenti territoriali (Distretti Socio Sanitari) e ospedalieri ASLBA per organizzare gli appuntamenti



Pazienti con disabilità grave

 **Avviciniamoci!**

Requisiti per poter accedere al percorso:

Pazienti con disabilità grave ai sensi **art. 3, comma 3, Legge 104/92**, in possesso del certificato di accertamento della condizione emesso dalla commissione medica presso la ASL di cui all'art. 4 della Legge 104/92 (per maggiore appropriatezza, non vi possono accedere i pazienti psichiatrici, over 65 o con diagnosi di demenza); Le prestazioni devono essere riportate esclusivamente su ricetta dematerializzata

Quando è possibile rivolgersi al servizio?

Se attraverso i consueti canali prenotativi messi a disposizione dalla ASL (presso sportelli CUP, farmaCUP, call center, portale etc....) **il paziente non ha ancora trovato disponibilità rispondenti agli ambiti territoriali di garanzia**, può chiedere di accedere al percorso di tutela dedicato

Pazienti con patologia oncologica e codice di esenzione 048

 **Avviciniamoci!**

Requisiti per poter accedere al percorso:

Le **prestazioni** che possono essere gestite attraverso questo percorso devono essere **inerenti alla patologia oncologica** ed essere del tipo: esami di controllo intra-terapia e post-terapia oncologica, oppure follow-up; Le prestazioni devono essere riportate esclusivamente su ricetta dematerializzata

Quando è possibile rivolgersi al servizio?

Se attraverso i consueti canali prenotativi messi a disposizione dalla ASL (presso sportelli CUP, call center, portale etc....) **il paziente non ha trovato disponibilità nei tempi dettati dalla necessità di eseguire visite di controllo/follow-up già programmate dallo specialista, o se il paziente non è ancora stato preso in carico dallo specialista per l'organizzazione degli esami di controllo/follow-up inerenti alla patologia oncologica, può chiedere di accedere al percorso di tutela dedicato.**

#ForumRisk18



www.forumriskmanagement.it

Avviciniamoci!

Si viene ricontattati dalla
ASL?



Si, **il paziente viene ricontattato dal team** dedicato e fornisce i dati dell'avvenuta prenotazione.

Il team dedicato si occupa di organizzare le prenotazioni necessarie, nel rispetto dei tempi previsti dal codice di priorità e in prossimità della data di appuntamento fissata per il controllo oncologico.

In caso di prestazioni multiple in capo allo stesso paziente con disabilità grave, qualora possibile, il team tende ad organizzarle in modo tale da consentirne l'erogazione nella medesima struttura e in un'unica giornata.



#ForumRisk18



www.forumriskmanagement.it

 **Avviciniamoci!**

Lavoro di back office

- Registrazione dei dati inerenti la richiesta e le caratteristiche del paziente (previo consenso)
- Organizzazione delle prenotazioni in differita rispetto al momento della chiamata (slot di prenotazione dedicati)
- Recall del paziente e conferma dell'appuntamento



Informativa all'utenza

Infografiche diffuse attraverso i canali informatici della ASL, testate giornalistiche, telegiornali




Avviciniamoci!
START 11/10/2023
Percorso di tutela per l'accesso a visite ed esami


"Avviciniamoci", più semplice accedere a visite ed esami: la ASL Bari lancia i nuovi Percorsi di tutela

"Avviciniamoci", a Bari al via il servizio telefonico per ridurre le liste d'attesa
Si rivolge a pazienti oncologici e persone con gravi disabilità per prenotare esami e visite specialistiche

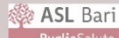
Attivati due numeri telefonici dedicati alla disabilità grave e alle patologie oncologiche



Avviciniamoci! **1** CHE COSA E'?

Utenti con patologia oncologica 

Il percorso serve a intercettare quegli utenti affetti da una patologia oncologica (codice esenzione 048) che però sfuggono al corretto sistema di presa in carico per la programmazione degli esami propedeutici alla visita di controllo e quindi non riescono a prenotare le prestazioni inerenti alla patologia oncologica.

 **ASL Bari**
PugliaSalute



Avviciniamoci! **1**

Utenti con patologia oncologica

Il percorso serve a intercettare quegli utenti con una patologia oncologica (codice es) che però sfuggono al corretto sistema di programmazione degli esami di visita di controllo e quindi non riescono a ottenere le prestazioni inerenti alla patologia.

Avviciniamoci! **2** **COME FUNZIONA?**

Se attraverso i consueti canali prenotativi messi a disposizione dalla ASL, l'utente non ha trovato disponibilità nei tempi dettati dalla necessità di eseguire visite di controllo/follow-up già programmate dallo specialista, o se il paziente non è ancora stato preso in carico dallo specialista per l'organizzazione degli esami di controllo/follow-up inerenti alla patologia oncologica, può chiedere di accedere al percorso di tutela dedicato.

ASL Bari PugliaSalute



Avviciniamoci! **1**

Utenti con patologia oncologica
Il percorso serve a intercettare quegli utenti con una patologia oncologica (codice esecuzionale) che però sfuggono al corretto sistema di programmazione degli esami per la programmazione degli esami di visita di controllo e quindi non riescono a ottenere le prestazioni inerenti alla patologia oncologica.

Avviciniamoci! **2**

Se attraverso i consueti canali predefiniti dalla ASL, l'utente non ha trovato la soluzione, o se la prestazione è già programmata dallo specialista ma ancora non è stata ancora presa in carico, il team dedicato si occuperà di organizzare le prenotazioni necessarie, nel rispetto dei tempi previsti dal codice di priorità, ricontattando l'utente per informarlo dell'avvenuta prenotazione.

Avviciniamoci! **3** **COME ACCEDERE**

Telefonare al numero 080-5849080 attivo dal lunedì al venerdì mattina dalle ore 10:00 alle ore 12:00.
Il team dedicato si occuperà di organizzare le prenotazioni necessarie, nel rispetto dei tempi previsti dal codice di priorità, ricontattando l'utente per informarlo dell'avvenuta prenotazione.

080 5849080

ASL Bari PugliaSalute



Avviciniamoci! **1** CHE COSA E'?

Utenti con disabilità grave 

Il percorso serve a facilitare l'accesso ai servizi sanitari di quegli utenti con disabilità grave, attraverso l'organizzazione delle prenotazioni in modo tale da favorirne l'erogazione nella struttura più vicina al loro domicilio.

ASL Bari
 PopliSalute



Avviciniamoci! **1** CHE

Utenti con disabilità grave
 Il percorso serve a facilitare l'accesso sanitario di quegli utenti con disabilità attraverso l'organizzazione delle prenotazioni tale da favorirne l'erogazione nel modo più vicina al loro domicilio.

ASL Bari PugliaSalute

Avviciniamoci! **2** COME FUNZIONA?

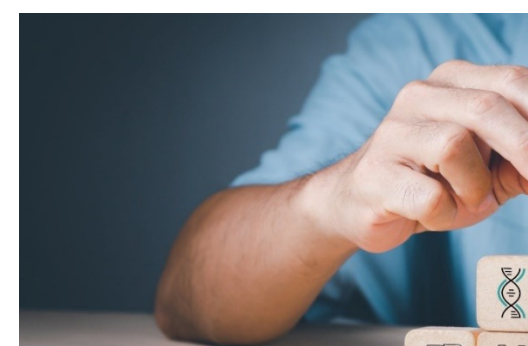
Se attraverso i consueti canali prenotativi messi a disposizione dalla ASL (presso sportelli CUP, farmaCUP, call center, portale etc....) l'utente non ha ancora trovato disponibilità rispondenti agli ambiti territoriali di garanzia, può chiedere di accedere al percorso di tutela dedicato.

ASL Bari PugliaSalute

Disabilità grave

21-24 NOVEMBRE 2023

18



Avviciniamoci!

1 CHE

Utenti con disabilità grave

Il percorso serve a facilitare l'accesso sanitario di quegli utenti con disabilità attraverso l'organizzazione delle prenotazioni in modo tale da favorirne l'erogazione nella più vicina al loro domicilio.



Avviciniamoci!

2

Se attraverso i consueti canali di disposizione dalla ASL (press farmacUP, call center, portale) è ancora trovata disponibilità rispetto ai territori di garanzia, può chiedere il percorso di tutela di



Avviciniamoci!

3

COME ACCEDERE

Telefonare al numero 080-5849090 attivo dal lunedì al venerdì mattina dalle ore 10:00 alle ore 12:00. Il team dedicato si occuperà di organizzare le prenotazioni necessarie, nel rispetto dei tempi previsti dal codice di priorità e, in caso di prestazioni multiple, tenderà ad organizzarle in modo tale da consentirne l'erogazione nella medesima struttura e in un'unica giornata.



080 5849090



Perché parlarne? Opportunità:

- Occasione di dialogo con il paziente
- Presa in carico dell'attesa. La ASL si avvicina all'utenza
- Individuazione dei «gap» di sistema intra e inter-aziendale (presa in carico cronicità, percorsi oncologici, agende a rete)
- Interventi correttivi
- Maggiore aderenza degli ambiti territoriali di garanzia
- Maggiore aderenza dei codici di priorità
- Monitoraggio

Prospettive future

- Estensione percorsi di tutela ad altre categorie di fasce fragili
- Costruzione di modelli organizzativi e gestionali delle liste d'attesa correttivi sulla base dell'evidenza

Grazie per l'attenzione!

Delitti in materia di violazione del diritto d'autore (Art. 25-novies, D.Lgs. n. 231/2001) [articolo aggiunto dalla L. n. 99/2009]

- Messa a disposizione del pubblico, in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera dell'ingegno protetta, o di parte di essa (art. 171, legge n.633/1941 comma 1 lett. a) bis)
- Reati di cui al punto precedente commessi su opere altrui non destinate alla pubblicazione qualora ne risulti offeso l'onore o la reputazione (art. 171, legge n.633/1941 comma 3)
- Abusiva duplicazione, per trarne profitto, di programmi per elaboratore; importazione, distribuzione, vendita o detenzione a scopo commerciale o imprenditoriale o concessione in locazione di programmi contenuti in supporti non contrassegnati dalla SIAE; predisposizione di mezzi per rimuovere o eludere i dispositivi di protezione di programmi per elaboratori (art. 171-bis legge n.633/1941 comma 1)
- Riproduzione, trasferimento su altro supporto, distribuzione, comunicazione, presentazione o dimostrazione in pubblico, del contenuto di una banca dati; estrazione o reimpiego della banca dati; distribuzione, vendita o concessione in locazione di banche di dati (art. 171-bis legge n.633/1941 comma 2)
- Abusiva duplicazione, riproduzione, trasmissione o diffusione in pubblico con qualsiasi procedimento, in tutto o in parte, di opere dell'ingegno destinate al circuito televisivo, cinematografico, della vendita o del noleggio di dischi, nastri o supporti analoghi o ogni altro supporto contenente fonogrammi o videogrammi di opere musicali, cinematografiche o audiovisive assimilate o sequenze di immagini in movimento; opere letterarie, drammatiche, scientifiche o didattiche, musicali o drammatico musicali, multimediali, anche se inserite in opere collettive o composite o banche dati; riproduzione, duplicazione, trasmissione o diffusione abusiva, vendita o commercio, cessione a qualsiasi titolo o importazione abusiva di oltre cinquanta copie o esemplari di opere tutelate dal diritto d'autore e da diritti connessi; immissione in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera dell'ingegno protetta dal diritto d'autore, o parte di essa (art. 171-ter legge n.633/1941)
- Mancata comunicazione alla SIAE dei dati di identificazione dei supporti non soggetti al contrassegno o falsa dichiarazione (art. 171-septies legge n.633/1941)
- Fraudolenta produzione, vendita, importazione, promozione, installazione, modifica, utilizzo per uso pubblico e privato di apparati o parti di apparati atti alla decodificazione di trasmissioni audiovisive ad accesso condizionato effettuate via etere, via satellite, via cavo, in forma sia analogica sia digitale (art. 171-octies legge n.633/1941).

[Torna all'inizio](#)