



Servizio Sanitario Regionale Basilicata
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

NUMERO 2019/00386

DEL 22/05/2019

Collegio Sindacale il 22/05/2019

OGGETTO

Adozione della procedura delle sospensioni programmabili e non programmabili delle prestazioni specialistiche e della relativa modulistica

Struttura Proponente

U.S.I.B. - Lauria

Documenti integranti il provvedimento:

Descrizione Allegato	Pagg.	Descrizione Allegato	Pagg.
regolamento Sospensioni CUP	6	modello sospensioni agenda CUP	2

Uffici a cui notificare

Area delle Cure Primarie - (LAG)	Area delle Cure Primarie - (PZ)
Budget e Controllo di Gestione	U.S.I.B. - Lauria
U.S.I.B. - Senise	U.S.I.B. - Melfi
U.S.I.B. Villa D'Agri	U.S.I.B. Potenza
U.S.I.B. - Venosa	Gestione Strutture Private Accreditate e Convenzionate - Ex. Art.25

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente è stata pubblicata ai sensi dell'Art.32 della L.69/2009 all'Albo Pretorio on-line in data 22/05/2019

La presente diviene eseguibile ai sensi dell'art.44 della L.R. n.39/2001 e ss.mm.ii

Immediatamente

Dopo 5 gg dalla pubblicazione all'Albo

Ad avvenuta approvazione regionale

Il Responsabile Unico del Procedimento, Dott. De Fino Massimo relaziona quanto segue:

PREMESSO CHE

- Le prestazioni di specialistica ambulatoriale sono erogate dall'Azienda al fine di garantire i Livelli Essenziali di Assistenza e offrire all'utenza un servizio adeguato alle necessità;
- La numerosità dell'offerta intesa come complesso delle agende ambulatoriali e la sua diffusione in diversi punti di erogazione necessitano di una modalità omogenea di gestione delle agende con l'intento di definire un processo che coinvolga i diversi attori mantenendo come obiettivo primario il buon governo dell'offerta;
- Elemento essenziale di tutto il processo è la comunicazione fra le parti, che deve essere chiara, inequivocabile e puntuale.

CONSIDERATO CHE

l' ALLEGATO A del PIANO NAZIONALE DI GOVERNO DELLE LISTE DI ATTESA PER IL TRIENNIO 2019-2021, ALL'ART.

6.4. Monitoraggio delle sospensioni delle attività di erogazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale,

RECITA TESTUALMENTE:

- Le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano devono adottare le disposizioni per regolare i casi in cui la **sospensione dell'erogazione delle prestazioni è ammessa purché legata a motivi tecnici** nonché prevedere interventi per fronteggiare i disagi causati dalle sospensioni.
- Il Ministero della Salute rileva semestralmente le eventuali sospensioni delle attività di erogazione delle prestazioni ambulatoriali. Nel corso del 2019 sarà disponibile un sistema per il Monitoraggio delle sospensioni dell'attività di erogazione all'interno del NSIS.
- Le Regioni e le Province Autonome impartiscono indirizzi alle Aziende per gestire i disagi causati dalle sospensioni e ne osservano l'andamento prevedendo interventi in caso di criticità ricorrenti.
- La sospensione dell'erogazione delle prestazioni legata a motivi tecnici e gli interventi conseguenti per fronteggiare i disagi, sono oggetto di confronto e individuazione di percorsi di garanzia per il cittadino, con le organizzazioni civiche di tutela del diritto alla salute (comunicazione tempestiva, ri-prenotazione automatica e via preferenziale).

CONSIDERATO INOLTRE CHE

L' 6.4.1. Il comma 282, dell'articolo 1. della Legge 23 dicembre 2005, n. 266 (Finanziaria 2006), stabilisce che per le Aziende Sanitarie e le Aziende Ospedaliere **è vietato sospendere le attività di prenotazione delle prestazioni** di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 novembre 2001. Quindi, le Regioni e Province Autonome prevedono un'attività sistematica di vigilanza sul rispetto del divieto di sospensione dell'attività di prenotazione."

VISTO

il regolamento aziendale di gestione delle agende di attività specialistica ambulatoriale adottato con Deliberazione n. 1196 del 10 dicembre 2009 ed aggiornato con i contenuti della DGR n.15/2012, con cui viene affrontata la problematica legata alla sospensione temporanea/variazione di attività ambulatoriale e disciplinata con apposita procedura ivi descritta, di seguito viene aggiornata la procedura per le sospensioni non programmabili alla luce delle recenti disposizioni normative e delle ultime rilevazioni.

TENUTO CONTO

- che l'ultima rilevazione delle sospensioni delle agende del 2° semestre 2018 effettuata su tutte le strutture di erogazione dei distretti della salute di Melfi, Lauria, Potenza, Senise, Venosa e Villa D'Agri e dei P.O. D. di Venosa, Lauria Maratea e Chiaromonte ha evidenziato che, pur in presenza di un miglioramento dei

fenomeni di sospensione, la causa prevalente di sospensione riguarda la indisponibilità del personale per carenza di medici specialisti e in qualche caso il guasto macchina;

- che il P.I.N.G.L.A. 2019/2021 sostanzialmente conferma quanto disciplinato già da questa Azienda Sanitaria in merito alle procedure di sospensioni;

RAVVISATA LA NECESSITA'

di procede ad adottare formalmente la procedura e la relativa modulistica delle sospensioni programmabili e non programmabili delle prestazioni specialistiche, e a diffonderla a tutti gli interessati.

Dato atto che la formulazione della proposta di un atto deliberativo impegna la responsabilità del soggetto proponente in ordine alla regolarità amministrativa e legittimità del contenuto della stessa;

PROPONE AL DIRETTORE GENERALE

Di adottare il regolamento delle sospensioni programmabili e non programmabili delle prestazioni specialistiche e della relativa modulistica che, allegato al presente atto, ne è parte integrante e sostanziale

IL DIRETTORE GENERALE

In virtù dei poteri conferitigli con Decreto di nomina dal Presidente della Giunta Regionale di Basilicata n. 258 del 16.11.2018;

Letta e valutata la proposta deliberativa riportata in narrativa;

Acquisiti i pareri favorevoli del Direttore amministrativo, del Direttore sanitario, resi per quanto di rispettiva competenza;

DELIBERA

di adottare la proposta di deliberazione sopra riportata, nei termini indicati e per l'effetto:

adottare il regolamento delle sospensioni programmabili e non programmabili delle prestazioni specialistiche e della relativa modulistica che, allegato al presente atto, ne è parte integrante e sostanziale;

trasmettere il presente atto a tutti i Direttori di Distretto della Salute, ai referenti dei Presidi Ospedalieri Distrettuali, ai Direttori delle UUOCC Assistenza Primaria, al Direttore UOC Centri esterni Accreditati, nonché al Dipartimento Regionale Politiche della Persona.

L'Istruttore

Il Responsabile Unico del Procedimento

Massimo De Fino

Il Dirigente Responsabile dell'Unità Operativa

Il presente provvedimento è notificato ai destinatari a cura dell'istruttore.

Francesco Negrone

Lorenzo Bochicchio

Giacomo Chiarelli

Il Direttore Sanitario
Francesco Negrone

Il Direttore Generale
Lorenzo Bochicchio

Il Direttore Amministrativo
Giacomo Chiarelli

Tutti gli atti ai quali è fatto riferimento nella premessa e nel dispositivo della deliberazione sono depositati presso la struttura proponente, che ne curerà la conservazione nei termini di legge.



REGOLAMENTO

PROCEDURA SOSPENSIONI PROGRAMMABILI e NON PROGRAMMABILI DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

PREMESSO CHE

Le prestazioni di specialistica ambulatoriale sono erogate dall'Azienda al fine di garantire i Livelli Essenziali di Assistenza e offrire all'utenza un servizio adeguato alle necessità.

La numerosità dell'offerta intesa come complesso delle agende ambulatoriali e la sua diffusione in diversi punti di erogazione hanno portato alla stesura di questo protocollo con l'intento di definire un processo che coinvolga i diversi attori mantenendo come obiettivo primario il buon governo dell'offerta.

Elemento essenziale di tutto il processo è la comunicazione fra le parti, che deve essere chiara, inequivocabile e puntuale.

CONSIDERATO CHE

I' ALLEGATO A del PIANO NAZIONALE DI GOVERNO DELLE LISTE DI ATTESA PER IL TRIENNIO 2019-2021, ALL'ART. 6.4. Monitoraggio delle sospensioni delle attività di erogazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale, RECITA TESTUALMENTE:

- Le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano devono adottare le disposizioni per regolare i casi in cui la **sospensione dell'erogazione delle prestazioni è ammessa purché legata a motivi tecnici** nonché prevedere interventi per fronteggiare i disagi causati dalle sospensioni.
- Il Ministero della Salute rileva semestralmente le eventuali sospensioni delle attività di erogazione delle prestazioni ambulatoriali. Nel corso del 2019 sarà disponibile un sistema per il Monitoraggio delle sospensioni dell'attività di erogazione all'interno del NSIS.
- Le Regioni e le Province Autonome impartiscono indirizzi alle Aziende per gestire i disagi causati dalle sospensioni e ne osservano l'andamento prevedendo interventi in caso di criticità ricorrenti.
- La sospensione dell'erogazione delle prestazioni legata a motivi tecnici e gli interventi conseguenti per fronteggiare i disagi, sono oggetto di confronto e individuazione di percorsi di garanzia per il cittadino, con le organizzazioni civiche di tutela del diritto alla salute (comunicazione tempestiva, ri-prenotazione automatica e via preferenziale).

CONSIDERATO INOLTRE CHE

L' 6.4.1. Il comma 282, dell'articolo 1. della Legge 23 dicembre 2005, n. 266 (Finanziaria 2006), stabilisce che per le Aziende Sanitarie e le Aziende Ospedaliere è **vietato sospendere le attività di prenotazione delle prestazioni** di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29



novembre 2001. Quindi, le Regioni e Province Autonome prevedono un'attività sistematica di vigilanza sul rispetto del divieto di sospensione dell'attività di prenotazione.”

VISTO

il regolamento aziendale di gestione delle agende di attività specialistica ambulatoriale adottato con Deliberazione n. 1196 del 10 dicembre 2009 ed aggiornato con i contenuti della DGR n.15/2012, con cui viene affrontata la problematica legata alla sospensione temporanea/variazione di attività ambulatoriale e disciplinata con apposita procedura ivi descritta;

TENUTO CONTO

- che l'ultima rilevazione delle sospensioni delle agende del 2° semestre 2018 effettuata su tutte le strutture di erogazione dei distretti della salute di Melfi, Lauria, Potenza, Senise, Venosa e Villa D'Agri e dei P.O. D. di Venosa, Lauria Maratea e Chiaromonte ha evidenziato che, pur in presenza di un miglioramento dei fenomeni di sospensione, la causa prevalente di sospensione riguarda la indisponibilità del personale per carenza di medici specialisti e in qualche caso il guasto macchina;
- che il PINGLA 2019/2021 sostanzialmente conferma quanto disciplinato già da questa Azienda Sanitaria in merito alle procedure di sospensioni;

RAVVISATA LA NECESSITA'

- di aggiornare la procedura per le sospensioni, ed in particolare per quelle non programmabili alla luce delle recenti disposizioni normative e delle ultime rilevazioni;
- di procede pertanto ad adottare formalmente la procedura e la relativa modulistica delle sospensioni programmabili e non programmabili, e a diffonderla a tutti gli interessati.

Viene adottata la seguente

PROCEDURA SOSPENSIONI PROGRAMMABILI e NON PROGRAMMABILI DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE:

ART. 1

Le sospensioni dell'attività ambulatoriale possono essere:

1. programmabili
2. non programmabili

ART. 2



SOSPENSIONI PROGRAMMABILI

Rientrano tra le sospensioni programmabili quelle dovute all'assenza del medico per

- Ferie
- congressi/corsi di aggiornamento
- manutenzioni ordinarie delle attrezzature.

In tali casi, ove non sia possibile sostituire il medico o utilizzare altre apparecchiature presenti in azienda,

1. le richieste di sospensione su apposito modello devono pervenire alla Direzione di Distretto e Direzione di POD almeno 30 giorni prima rispetto alla data oggetto di spostamento su apposita modulistica allegata.
2. Nel richiedere la sospensione è **OBBLIGATORIO** esplicitare le modalità (date e orari congrui con l'agenda ordinaria) di recupero di pazienti eventualmente già prenotati.
3. Al fine di garantire il lineare svolgimento dell'attività di prenotazione e minimizzare gli interventi di spostamento, le Unità Operative sono tenute ad inoltrare le richieste di sospensioni programmate per ferie con cadenza semestrale per gli ambulatori che operano sotto la responsabilità della Direzione di Distretto e con le seguenti scadenze:
 - entro il 30 settembre per i periodi natalizio e pasquale
 - entro il 31 marzo per il periodo estivo.

Poiché per nessun motivo l'erogazione di una prestazione LEA può essere sospesa su tutto il territorio aziendale, le Unità Operative che erogano le stesse prestazioni devono coordinarsi per fissare le chiusure in modo da garantire l'accesso ai pazienti con richieste in classe B entro i tempi di attesa previsti.

ART. 3

SOSPENSIONI NON PROGRAMMABILI

Rientrano in questa categoria le sospensioni impreviste ed eccezionali causate da:

- assenza improvvisa del medico (malattia, lutto,...) e impossibilità di reperire un sostituto nella giornata o nei giorni seguenti
- emergenza di servizio che richiede la presenza dello specialista negli orari programmati per l'attività ambulatoriale (es. copertura turni di guardia) nell'impossibilità di reperire un sostituto
- rotture improvvise di attrezzature



In tali situazioni è necessario che il Medico e/o il Servizio interessato avvisino tempestivamente il personale CUP di riferimento e gli Uffici Distrettuali.

In caso di sospensione delle attività per i gravi ed eccezionali motivi su elencati:

1. Gli Specialisti interessati devono informare tempestivamente il responsabile dell'Assistenza Specialistica Ambulatoriale/Dirigente medico delegato e del CUP competente per territorio che a loro volta disporranno la sospensione informando la Direzione Distrettuale e/o del POD. Il primo giorno il personale del CUP e il personale infermieristico informeranno direttamente gli eventuali pazienti che dovessero essersi già presentati e il personale del CUP contatterà telefonicamente i pazienti successivi comunicando loro che la seduta è stata sospesa e che saranno ricontattati dal CUP per un nuovo appuntamento. Eventuali ulteriori sospensioni nei giorni successivi avverranno a cura dal personale CUP su indicazioni del Responsabile.
2. In caso di guasto dell'apparecchiatura, alla domanda va allegata la scheda rilasciata dal tecnico che ha verificato il guasto ove si riporta la data presunta di ripristino. In generale, comunque, si deve provvedere alla gestione della ricollocazione dei pazienti già prenotati nel più breve tempo possibile.
3. Il Responsabile dell'Assistenza Specialistica Ambulatoriale/ Dirigente medico delegato e del CUP hanno il compito di informare immediatamente gli operatori CUP e congiuntamente con i Direttori dei presidi ospedalieri distrettuali e dei distretti, adottare tutte le misure necessarie per il recupero delle prestazioni non erogate, al fine di limitare il disagio degli utenti che non hanno potuto usufruire delle prestazioni prenotate.
4. In ogni caso la sospensione temporanea delle agende di prenotazione di qualsiasi U.O. va prevista solo nei casi di gravi o eccezionali motivi individuati con l'esclusione del motivo di eccessiva lunghezza dei tempi di attesa, si conferma anche nel nuovo PINGLA 2019/2021 il divieto di chiusura delle agende CUP, e secondo le modalità già descritte per la sospensione dell'attività di erogazione.
5. Per le sospensioni improvvise non programmabili e temporanee, i medici erogatori dovranno suggerire le modalità di erogazione delle prestazioni già programmate, come l'istituzione di una seduta aggiuntiva o la distribuzione su più giorni dei prenotati in aggiunta a quelli già programmati.
6. La sospensione deve essere resa nota tempestivamente al Call Center regionale, ai fini di una corretta informazione dell'utenza.



7. Comportamenti difformi saranno segnalati dal Responsabile al Direttore del Distretto per gli opportuni provvedimenti.

ART. 4

MODALITA' DI COMUNICAZIONE E SISTEMA DI CONTROLLI DELLE SOSPENSIONI

Ogni richiesta di sospensione di attività ambulatoriale, redatta in maniera esaustiva esclusivamente sul modello allegato sarà valutata e autorizzata dalla Direzione Distrettuale o di POD. Le richieste valutate positivamente saranno trasmesse al CUP di riferimento e al coordinatore del Servizio dove viene erogata l'attività ambulatoriale, oltre che al richiedente.

Richieste incomplete o pervenute oltre i termini stabiliti non saranno accettate.

Le richieste valutate negativamente saranno comunicate con motivazione al richiedente. I necessari spostamenti dei pazienti già prenotati vengono effettuati, salvo diversa indicazione disposta.

Semestralmente la Regione Basilicata effettua un monitoraggio delle sospensioni ambulatoriali secondo i criteri prestabiliti dalla normativa vigente.

ART. 5

I **soggetti attivi coinvolti** sono:

- I medici specialisti interessati convenzionati e dipendenti e il Responsabile dell'U.O. a cui afferiscono
- il Responsabile dell'Assistenza Specialistica Ambulatoriale, Dirigente medico delegato, il Responsabile CUP e il coordinatore infermiere di riferimento
- gli operatori CUP
- la Direzione Medica POD e la Direzione Distrettuale
- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Controllo di Gestione

Al fine della rilevazione per il monitoraggio semestrale si considerano oggetto del monitoraggio gli eventi di sospensione delle attività di erogazione aventi durata superiore a un giorno, mentre non sono oggetto di monitoraggio le chiusure definitive dovute a riorganizzazione dei servizi offerti.

Le sospensioni programmate non sono oggetto di rilevazione essendo oggetto di pianificazione e quindi gestibili anticipatamente.

Art. 6



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale Di Potenza**

Le cause di sospensione come codificate oggi nel CUP regionale sono:

1. inaccessibilità alla struttura
2. guasto macchina
3. indisponibilità del personale
4. indisponibilità di materiale di consumo e dispositivi

Ai punti 1 e 4 verranno indicati i motivi della sospensione;

Al punto 2 verrà indicato il tipo di apparecchio, il guasto rilevato ed i tempi di ripristino.



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

ATTIVITA' SPECIALISTICA AMBULATORIALE
SCHEDA DI SOSPENSIONE AGENDA CUP

ALLEGATO A (Medico Specialista)

Data _____

Prot. N. _____

Al Direttore del Distretto di _____

Al Responsabile C.U.P. _____

Al Coord.re Infermieristico Ambulatori _____

Il sottoscritto _____ in qualità di _____ comunica la
sospensione dell'ambulatorio di _____ presso la struttura di _____
a partire dal _____ e fino al _____ per le seguenti motivazioni:

1. Inaccessibilità alla struttura
2. Guasto macchina
3. Indisponibilità Ferie (come da domanda preventivamente autorizzata)
del personale Malattia(a posteriori come da certificazione medica per il periodo interessato)
4. Indisponibilità materiale / dispositivi

Per i punti 1, 4 indicare i motivi: _____

Per il punto 2 indicare: tipo di apparecchio _____, guasto rilevato _____
_____, tempi di ripristino _____

Data/Periodo da sospendere..... Nuova data assegnata

Lo Specialista _____

Data, lì _____

Si autorizza

Non si autorizza

Il Responsabile o suo Delegato

ALLEGATO B (Operatore CUP – Personale Infermieristico)

Operatore che esegue il blocco (cognome: _____ nome: _____)

Data Firma

Operatore incaricato alle chiamate telefoniche agli utenti (cognome _____ nome _____)

Data Firma

Attività di avviso agli utenti completata in data Firma

Operatore CUP incaricato agli spostamenti degli utenti (cognome _____ nome _____)

Data Firma

Completamento attività di spostamento

Data Firma

Data di Archiviazione..... Firma dell'incaricato _____