

Liste d'attesa: alla Asl 2 arriva il Cup Specialist

Venerdì, 9 Novembre, 2018

Una strategia in più mosse per ridurre i tempi di attesa, che ha già prodotto buoni risultati. A metterla in campo è la Asl Lanciano Vasto Chieti, che ha avviato la sperimentazione di un differente sistema di gestione delle prenotazioni attivando la figura di un “Cup specialist”.

Si tratta di un operatore aggiuntivo collocato nei Centri unici di prenotazione (Cup) degli ospedali di Lanciano, Vasto e Chieti, mentre un secondo, destinato al back office di 2° livello, è a supporto di tutti i punti di prenotazione. Compito di tale figura è la gestione delle criticità che si presentano agli sportelli e al call center, da affrontare con differente modalità.

Lo *specialist* interviene nel caso in cui non siano disponibili prestazioni richieste con le “classi di priorità” (lo strumento che differenzia l'accesso a visite ed esami con il criterio dell'urgenza) e in generale nelle situazioni nelle quali gli operatori dello sportello non hanno la possibilità di dare una risposta efficace all'utente. La sperimentazione è stata avviata nello scorso giugno, e nei primi tre mesi i risultati ottenuti confermano la validità del progetto: sono stati risolti 380 casi, evitando disagi e proteste dei cittadini.

Ma l'unità operativa “Governo delle liste di attesa e servizi di prenotazione” ha attivato anche la “pre-lista”, ulteriore strumento di gestione della domanda, utilizzato per prestazioni tra le più richieste, come eco-colordoppler, ecocardio, ecografia addome superiore: quando la disponibilità aziendale supera il tempo massimo stabilito dai decreti ministeriali, viene effettuata una presa in carico speciale, attraverso un elenco informatizzato che permette di ricontattare l'utente per proporre un appuntamento utile. Nei primi quattro mesi sono state 611 le prese in carico, e 300 le richieste evase; va precisato, però, che tutti gli assistiti inseriti nella pre-lista sono stati contattati singolarmente per telefono e che la prestazione ai restanti 311 non è stata erogata non perché non ci fossero posti disponibili, ma per scelte differenti compiute dagli stessi utenti. Le richieste sono state evase ricorrendo a sedute aggiuntive, utilizzo di posti in classe di priorità non occupati e quindi riconvertiti, rinunce da parte di prenotati ad appuntamenti presi in precedenza. Complessivamente l'attività di pre-lista ha permesso di dare una prenotazione differita, nel rispetto dei tempi di garanzia, a 1.373 assistiti.

«Per abbattere i tempi d'attesa e ricondurli entro limiti accettabili la nostra Azienda sta impiegando risorse economiche e organizzazione innovativa - sottolinea il direttore generale della Asl, Pasquale Flacco -. Quello dell'accessibilità è un tema che abbiamo ben chiaro e che siamo impegnati a migliorare con tutte le nostre energie. Mettere a disposizione fondi per prestazioni aggiuntive, strizzare al massimo le agende di prenotazione recuperando posti disponibili, gestire la domanda in modo diversificato: sono questi i termini del nostro impegno, finalizzato a dare la giusta risposta ai cittadini».

Tags:



- [cup](#) [1]

Responsabile pubblicazione:

- [Redazione web Sanità](#) [2]

Campagne di comunicazione: 0

Source URL: <http://sanita.regione.abruzzo.it/articoli/liste-dattesa-alla-asl-2-arriva-il-cup-specialist>

Links

[1] <http://sanita.regione.abruzzo.it/tags/cup>

[2] <http://sanita.regione.abruzzo.it/responsabili-pubblicazione/redazione-web-sanit%C3%A0>

