



CENTRO DI TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE ESTENSIVA  
ACCREDITATO CON IL S.S.N.

# LA GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA



La gestione delle liste di attesa e il monitoraggio dei tempi di erogazione delle prestazioni rappresenta uno dei pilastri fondamentali del governo clinico in quanto permette di monitorare l'appropriatezza delle attività in relazione alle risorse disponibili, di garantire prestazioni di qualità ed efficaci in quanto somministrate nei tempi adeguati al processo di cura, nonché trasparenza nei confronti degli utenti, anche ai fini degli impegni del Centro nei confronti delle vigenti norme di legge.

In virtù di tali motivazioni il personale del Centro deve assicurare la massima veridicità, trasparenza e completezza di tutte le informazioni prodotte e gestite nello svolgimento delle attività.

In particolare il Centro, attraverso appositi meccanismi di controllo, garantisce la correttezza della rendicontazione delle prestazioni erogate e soggette al rimborso da parte del Servizio Sanitario Nazionale; inoltre, nell'espletamento delle attività, garantisce la salvaguardia del principio di segregazione dei compiti, assicurando che le operazioni svolte vengano correttamente registrate e siano verificabili, legittime, nonché monitorabili.

La documentazione a supporto di ogni operazione garantisce la possibilità di poter procedere, per ognuna di queste, in ogni momento, allo svolgimento di controlli volti ad attestarne la coerenza e congruità.

Per quanto riguarda le attività specificatamente rivolte al governo dei tempi di attesa, si specifica che l'accesso alle prestazioni del Centro avviene di norma tramite prescrizione del medico curante/medico specialista o tramite visita specialistica effettuata all'interno di esso.

Per garantire la presa in carico nei tempi appropriati alla patologia di cui il paziente è affetto, sono stati definiti criteri clinici di priorità e relativi tempi di attesa tra l'arrivo della richiesta e l'erogazione della prima prestazione terapeutica.

Al fine di garantire la tempistica adeguata, il percorso di prenotazione prevede la verifica della richiesta e della documentazione allegata che, nel rispetto dei criteri clinici di priorità adottati, fornisce indicazioni all'ufficio preposto alle prenotazioni in merito a quando inserire la visita. Qualora i posti in agenda non fossero sufficienti a soddisfare le richieste il medico, in base alla propria disponibilità, prevede e dispone slot di visita aggiuntivi.

L'inserimento in agenda dell'appuntamento avviene esclusivamente ad opera degli operatori dell'Ufficio Prenotazioni appositamente formati; qualsiasi modifica in termini di chiusura delle agende o di riduzione degli spazi visita, debitamente motivata, deve essere autorizzata dalla Direzione Sanitaria che verifica la congruità della richiesta con gli impegni istituzionali dei professionisti e la compatibilità con la necessità di garantire tempi di presa in carico adeguati.

Le prestazioni prescritte in fase di visita o riportate nella prescrizione del medico curante/medico specialista possono essere prenotate direttamente presso l'Ufficio Prenotazioni del Centro.

La "*presa in carico del paziente*", ovvero la possibilità per il paziente di usufruire di un percorso tracciato e coordinato, con i minori disagi possibili e la miglior tempistica richiesta dalle condizioni di salute individuali, avviene con la gestione centralizzata delle prenotazioni ad opera di personale appositamente formato, il quale, potendo visionare tutte le agende di prenotazione, può prenotare in maniera consequenziale tutte le prestazioni necessarie al completamento dell'iter diagnostico-terapeutico (ad es. la visita di controllo viene prenotata successivamente all'esecuzione delle prestazioni oggetto di prescrizione medica).

Il personale sanitario e amministrativo, qualora non sia in grado di garantire i tempi di attesa indicati dal medico prescrittore, comunica tale difficoltà alla Direzione Sanitaria, per l'adozione di azioni di miglioramento opportune.

Per le prestazioni la cui tempistica è condizionata dalla disponibilità degli spazi macchina, il supporto informatico per l'automazione dell'individuazione degli slot in rapporto alla priorità assegnata è uno strumento di garanzia di trasparenza nei confronti dell'utenza e un impegno di miglioramento continuo dell'Centro in ambito di appropriatezza e qualità delle cure.