

Deliberazione della Giunta Regionale 17 maggio 2011, n. 28-2027

Disposizioni alle ASR per dotarsi di un sistema informatizzato per gestire in automatico l'attività di "RECALL".

A relazione del Presidente Cota:

Premesso che il contenimento dei tempi di attesa continua a rappresentare un problema di difficile soluzione per tutte le Regioni e non è un caso che la premessa del secondo Piano Nazionale delle liste d'attesa per il triennio 2010-2012, di recente approvato dalla Conferenza Stato Regioni, sottolinei la complessità della questione evidenziando che il fenomeno delle liste di attesa è presente in tutti gli Stati dove insiste un sistema sanitario universalistico che offre un livello di assistenza avanzato.

Che per il contenimento di detti tempi di attesa si stanno attuando in Piemonte una serie di provvedimenti tendenti da un lato a potenziare l'offerta e dall'altro a migliorare l'appropriatezza della domanda.

Che comunque, per il miglior utilizzo delle risorse disponibili una funzione strategica deve continuare ad essere attribuita all'organizzazione del sistema CUP (Centro Unico di Prenotazione) che consente di organizzare, con maggior efficienza, le prenotazioni, gli accessi, la gestione delle unità eroganti e di fornire informazioni ai cittadini.

Che al fine di evitare l'utilizzo delle risorse messe a disposizione occorre anche agevolare l'utente che vuole annullare un appuntamento già prenotato (permettendo quindi di recuperare il posto resosi disponibile), prevedendo facili modalità per la disdetta. A tal fine, è necessario che il promemoria di prenotazione riporti sempre informazioni esaustive chiare e dettagliate delle procedure da seguire in caso di disdetta.

Che comunque, al fine di favorire la "pulizia" delle liste d'attesa ed il conseguente contenimento dei tempi di attesa, ogni Azienda deve svolgere attività di "recall" (contattare i cittadini prenotati per ricordare gli appuntamenti e verificare se siano confermati o meno), almeno per le prestazioni critiche.

Che a tal fine, è necessario che durante la fase di prenotazione sia prevista l'acquisizione de recapiti telefonici (fissi – abitazione e ufficio – e/o cellulare) e che le procedure operative per l'esecuzione dell'attività di recall (quanto tempo prima dell'appuntamento chiamare, quanti tentativi effettuare in caso di mancata risposta, ecc.) siano omogenee a livello regionale.

Che pertanto è indispensabile l'attivazione in ogni Azienda di sistemi automatici che tramite il contatto telefonico e/o l'invio di sms ai numeri di cellulare (segnalato all'atto della prenotazione) e/o l'invio di messaggi di posta elettronica alla casella indicata all'atto della prenotazione, rammentino l'appuntamento e sollecitino l'eventuale disdetta indicandone con precisione le modalità.

Ritenuto pertanto di dare disposizioni alle Aziende affinché entro e non oltre il prossimo mese di giugno si dotino di un efficiente sistema, dotato dei requisiti minimi che saranno indicati dalla Direzione Sanità, per gestire in automatico l'attività di recall.

Ritenuto inoltre che poiché il sistema informatizzato per l'attività di recall deve essere adattato alle esigenze organizzative delle singole Aziende, l'implementazione dello stesso debba essere effettuata a livello di singola azienda, con imputazione degli eventuali costi di acquisizione al bilancio delle stesse, in quanto la spesa potrà facilmente essere recuperata dal miglior utilizzo delle risorse disponibili.

La Giunta Regionale, udito il Relatore;

visto il D.L.vo n. 502/92;

visto l'intesa Stato Regioni del 28.10.2010 – rep. N. 189/CSR;

vista la L.R. 10/1995;

vista la D.G.R. n. 1-415 del 2.08.2010;

all'unanimità,

delibera

- di dare disposizioni alle Aziende Sanitarie Regionali affinché entro e non oltre il prossimo mese di giugno, si dotino con imputazione degli eventuali costi al bilancio aziendale, di un efficiente sistema informatizzato, dotato dei requisiti minimi che saranno indicati dalla Direzione Sanità, per gestire in automatico l'attività di recall delle prenotazioni.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della L.R. n. 22/2010.

(omissis)