

LISTE D'ATTESA: ASL CHIETI SPERIMENTA IL "CUP SPECIALIST", 380 CASI IN 3 MESI

9 Novembre 2018



CHIETI - La Asl Lanciano-Vasto-Chieti ha avviato la sperimentazione di un sistema di gestione delle prenotazioni attivando 'Cup specialist' e 'prelista' nell'ambito di una strategia, per ridurre i tempi d'attesa, che ha già prodotto buoni risultati.

Il 'cup specialist' è un operatore aggiuntivo collocato nei Centri unici di prenotazione degli ospedali di Lanciano, Vasto e Chieti; un secondo, destinato al back office di 2/o livello, è a supporto di tutti i punti di prenotazione. Compito della figura è gestire le criticità agli sportelli e al call center.

Lo 'specialist' interviene se non sono disponibili prestazioni richieste con 'classi di priorità' (l'accesso a visite ed esami con il criterio dell'urgenza) e quando gli operatori allo sportello non possono dare risposte efficaci all'utente. La sperimentazione è partita a giugno: da allora risolti 380 casi, evitando disagi e proteste dei cittadini.

La 'pre-lista' è utilizzata per prestazioni molto richieste, come eco-color Doppler, ecocardio, ecografia addome superiore.

Quando la disponibilità supera il tempo massimo stabilito dai decreti ministeriali, si effettua una presa in carico speciale, attraverso un elenco informatizzato che permette di ricontattare l'utente per proporre un appuntamento utile.

Nei primi 4 mesi 611 prese in carico e 300 richieste evase: tutti gli assistiti inseriti in pre-lista sono stati contattati e la prestazione ai restanti 311 non è stata erogata per scelte differenti degli utenti stessi.

Le richieste sono state evase ricorrendo a sedute aggiuntive, utilizzo di posti in classe di priorità non occupati quindi riconvertiti, rinunce da parte di prenotati ad appuntamenti presi.

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 la nostra Asl sta impiegando risorse economiche e organizzazione innovativa - dice il manager, Pasquale Flacco - L'accessibilità è un tema che siamo impegnati a migliorare con tutte le energie. Fondi per prestazioni aggiuntive, recupero posti disponibili, gestione della domanda in modo diversificato: sono i termini del nostro impegno per dare la giusta risposta ai cittadini".