



**RESPONSABILE UNICO AZIENDALE
PER I TEMPI DI ATTESA
(RUA)**

**CONSIGLIO DI RAPPRESENTANZA
DEI SINDACI**

Monza, 24 marzo 2025



IL RESPONSABILE UNICO AZIENDALE (RUA) PER I TEMPI DI ATTESA

□ D.G.R. n. X/7766 del 17 gennaio 2018

Misura utile al perseguimento di una più efficiente organizzazione orientata al perseguimento dell'obiettivo del contenimento delle liste d'attesa si ritiene debba essere la nomina di un Responsabile Unico Aziendale al quale affidare i compiti di presidio dell'organizzazione aziendale relativamente, ad esempio, al corretto rapporto tra attività istituzionale e libero professionale, all'ottimale utilizzo delle risorse disponibili e al quale affidare la gestione esclusiva delle agende, in sinergia con le Direzione strategiche aziendali.

Il Responsabile Unico Aziendale sarà inoltre competente della definizione di interventi formativi che garantiscano che l'accoglienza dei pazienti e la comunicazione sulla permanenza nelle liste d'attesa siano gestite con competenze adeguate da parte degli operatori incaricati. Le funzioni sono quelle di monitoraggio continuo della realizzazione delle azioni attraverso l'analisi dei dati dei sistemi informativi correnti e l'esame delle criticità, per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi posti attraverso appositi indicatori.



I TEMPI DI ATTESA E LA TUTELA DEL CITTADINO - 1

- ❑ **In caso di primo accesso a visita specialistica o esame diagnostico, sulla richiesta deve essere riportato il codice di priorità che indica il tempo massimo di attesa per ricevere la prestazione prenotata:**
 - **Classe U (Urgente) entro 72 ore (3 giorni lavorativi incluso il sabato)**
 - **Classe B (Breve) entro 10 giorni**
 - **Classe D (Differibile) entro 30 giorni per le visite e entro 60 giorni per gli altri esami**
 - **Classe P (Programmata) entro 120 giorni**

- ❑ **Il paziente deve negoziare tempestivamente la prescrizione ed il tempo d'attesa decorre dalla data di negoziazione**



I TEMPI DI ATTESA E LA TUTELA DEL CITTADINO - 2

- ❑ **Per la classe di priorità U la prescrizione deve essere negoziata tassativamente entro 2 giorni lavorativi (incluso il sabato).**
Per le prescrizioni con priorità B e D, se la negoziazione viene fatta in un tempo maggiore rispetto alla classe di priorità indicata dal prescrittore +10 giorni di tolleranza (20 gg. per la B, 40/70 gg. per la D) la prescrizione sarà declassata alla classe di priorità successiva.



I TEMPI DI ATTESA E LA TUTELA DEL CITTADINO - 3

- In caso di impossibilità ad erogare la prestazione secondo la classe di priorità indicata, la Struttura, pubblica o privata accreditata, deve prendere in carico il cittadino e, attraverso il Responsabile Unico Aziendale per i Tempi di Attesa (RUA), identificare un'altra Struttura nell'ambito dell'ATS, ove il cittadino possa ottenere la prestazione, prenotandola direttamente mediante l'applicativo regionale GP++**
- Qualora ciò non fosse possibile il cittadino può presentare formale istanza per fruire della prestazione in attività libero professionale intramoenia, con la sola corresponsione della quota di partecipazione alla spesa sanitaria, se dovuta**



I TEMPI DI ATTESA E LA TUTELA DEL CITTADINO - 4

- In nessun caso il cittadino può ottenere il rimborso qualora abbia effettuato, volontariamente ed autonomamente, la prestazione in regime privato o libero professionale**



I TEMPI DI ATTESA E LA TUTELA DEL CITTADINO IN ASST BRIANZA - 1

- In caso di indisponibilità di slot nei presidi aziendali il personale di front-office procede a prendere in carico il cittadino.**
 - Classi U e B: fotocopia della prescrizione e attivazione delle Direzioni Mediche di Presidio per ottenere dalle singole Strutture Complesse e Semplici Dipartimentali slot aggiuntivi finalizzati**
 - Classi D e P: utilizzo dell'applicativo regionale GP++ per il reperimento di slot disponibili presso altre Aziende, nell'ambito di garanzia (ATS Brianza) ovvero, d'intesa con l'utente, anche fuori ambito**

Entrambe le modalità sono già attive nei presidi ospedalieri e sono in fase di implementazione in quelli territoriali



I TEMPI DI ATTESA E LA TUTELA DEL CITTADINO IN ASST BRIANZA - 2

- ☐ Nel caso in cui non si riesca a trovare soluzione per l'utente in tempo reale (front-office), il paziente attiva l'Ufficio Relazioni con il Pubblico che provvede a registrare la segnalazione aprendo una pratica**
- ☐ L'URP attiva l'Ufficio del Responsabile Unico Aziendale per la definizione in back-office della pratica; l'appuntamento viene fissato e comunicato al paziente entro i termini previsti dalla classe di priorità indicata nella prescrizione**

Il processo sopra dettagliato riguarda gli utenti che si presentano agli sportelli CUP



I TEMPI DI ATTESA E LA TUTELA DEL CITTADINO IN ASST BRIANZA - 3

- L'utente che utilizza il Contact Center Regionale, in caso di indisponibilità slot per la classe di priorità indicata nella prescrizione nell'intero ambito di garanzia (ATS di residenza), viene avviato a sua richiesta ad un percorso totalmente informatizzato: il paziente e la sua prescrizione vengono inseriti nelle cosiddette «liste di galleggiamento» e la notifica viene inviata all'ASST competente per territorio; l'Ufficio del RUA si fa carico della gestione di queste pratiche con le medesime modalità utilizzate nel caso di segnalazione originata all'interno dell'Azienda**



I TEMPI DI ATTESA E LA TUTELA DEL CITTADINO IN ASST BRIANZA - 4

- L'utente che abbia accettato, mediante la Rete Regionale di Prenotazione (CCR, sito regionale, APP Salutale, Farmacie, ecc.), una prenotazione oltre il termine massimo previsto dalla classe di priorità indicata sulla prescrizione e che successivamente ritenga di far valere il proprio diritto ovvero che riferisca di aver negoziato la prescrizione senza ottenere la prenotazione nei tempi previsti può inviare una comunicazione al Direttore Generale ed al RUA della propria ASST per ottenere la prestazione medesima nei tempi previsti: l'Ufficio del RUA si fa carico della gestione di queste pratiche con le medesime modalità sopra descritte**



I TEMPI DI ATTESA E LA TUTELA DEL CITTADINO IN ASST BRIANZA - 5

- L'utente che abbia accettato, mediante contatto con altra Azienda pubblica o privata accreditata, una prenotazione oltre il termine massimo previsto dalla classe di priorità indicata sulla prescrizione e che successivamente ritenga di far valere il proprio diritto inviando una comunicazione al Direttore Generale ed al RUA della propria ASST per ottenere la prestazione medesima nei tempi previsti, viene re-indirizzato all'Azienda inadempiente che, sulla scorta della normativa regionale, è tenuta ad ottemperare: l'Ufficio del RUA provvede inoltre ad inviare una segnalazione all'ATS competente per territorio**



TEMPI DI ATTESA – PROBLEMATICHE - 1

□ Il territorio

La tematica dei tempi di attesa, nonostante i ripetuti interventi del legislatore nazionale e regionale, appare di difficile approccio, sia per la problematica connessa al governo della domanda, sia per la grave carenza di risorse specialistiche da adeguatamente attribuire alla erogazione delle prestazioni ambulatoriali e di chirurgia elettiva; giòva evidenziare che, in tale ambito ampiamente critico, si colloca anche la mancata omogeneizzazione dei comportamenti a livello territoriale.

Le prestazioni critiche si riferiscono infatti ad una vasta gamma di discipline e subiscono i comportamenti degli erogatori vicini: in un regime di libera scelta del cittadino l'incremento dei tempi di attesa per una prestazione in una Azienda determina lo "spostamento" dell'utenza sulle Aziende confinanti, la cui capacità di offerta, per vincoli di personale e/o di apparecchiature a disposizione, è commisurata all'utenza del proprio ambito territoriale.

Certamente il CUP unico regionale costituirà un elemento fondamentale nella redistribuzione dei pazienti rispetto all'offerta prenotabile presso le singole Aziende, ma non potrà, fino alla sua significativa diffusione per ambiti territoriali limitrofi, raggiungere, se non parzialmente, lo scopo per cui è stato fortemente voluto.



I TEMPI DI ATTESA – PROBLEMATICHE - 2

□ L'appropriatezza

Occorre sottolineare con rammarico che parte delle prestazioni ambulatoriali richieste risultano inappropriate; tale fenomeno interessa in modo significativo la Diagnostica per Immagini e, in particolare, le metodiche meno invasive (tipicamente le ecografie), per le quali, in una percentuale che talora raggiunge il 20% delle prestazioni eseguite, si registra, sia pure con una valutazione ex-post, un riscontro diagnostico privo di patologie e non del tutto corrispondente al quesito diagnostico indicato nella prescrizione. E' di tutta evidenza che tali risorse potrebbero essere utilmente riconvertite nei settori a più elevata criticità.



I TEMPI DI ATTESA – PROBLEMATICHE - 3

I «comportamenti» delle Aziende

Di massima efficacia nel breve periodo è la disposizione regionale che prevede l'obbligatorietà della "presa in carico" del paziente da parte della Struttura cui il medesimo è affetto per un primo accesso: le prescrizioni relative ad approfondimenti e controlli successivi devono essere redatte dallo specialista e devono essere prenotate presso l'Azienda che le ha emesse; purtroppo, per stessa ammissione del Difensore Regionale, tale comportamento (che non costituisce norma giuridica non essendo prevista specifica sanzione), viene ampiamente disatteso.

Parimenti censurabile è il rinvio del paziente nel caso in cui non si abbiano in agenda disponibilità per la classe di priorità richiesta: il legislatore regionale anche in questo caso ha disposto che l'Azienda di primo accesso provveda, utilizzando tutti i canali della Rete Regionale di Prenotazione nonché risorse proprie, a farsi carico della prescrizione negoziata, con tutti gli strumenti ritenuti utili allo scopo (GPOpe, liste di galleggiamento, fotocopie, ecc.).



L'OBIETTIVO





LO STILE

QUANDO PENSI DI AVERE TUTTE
LE RISPOSTE, LA VITA TI
CAMBIA TUTTE LE DOMANDE..



Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Brianza



Grazie per l'attenzione