

BARRIERE ALL'ADOZIONE DELLA CARTELLA CLINICA INFORMATIZZATA

**Le barriere nella sanità territoriale:
dall'utenza CUP**

Milano, 20 settembre 2007

Dott. I.G.Ferraresi

**Direttore del Presidio Ambulatoriale Territoriale degli Ospedali
Riuniti di Bergamo**

COMPLESSITA'!

I sistemi sanitari nei Paesi più sviluppati sono diventati negli ultimi anni delle potenti macchine di produzione.

Oggi il problema che ci si pone davanti è che a questa crescita rapida delle tipologie di offerta non ha fatto riscontro una capacità del sistema di esprimere un governo unitario delle stesse.

Cos'è il CUP?

Il Centro Unificato di Prenotazione è un sistema centralizzato di prenotazione di prestazioni sanitarie, generalmente telematico, che consente di organizzare, con maggiore efficienza, le prenotazioni, gli accessi, la gestione delle unità eroganti e di fornire informazioni ai cittadini.

Può essere:

- Regionale**
- Interaziendale**
- Aziendale**
- Sub-aziendale.**

Facilita il governo del rapporto domanda / offerta di prestazioni sanitarie, con particolare riferimento alla programmazione delle risorse disponibili ed alla gestione delle liste di attesa.

R
34.675
O

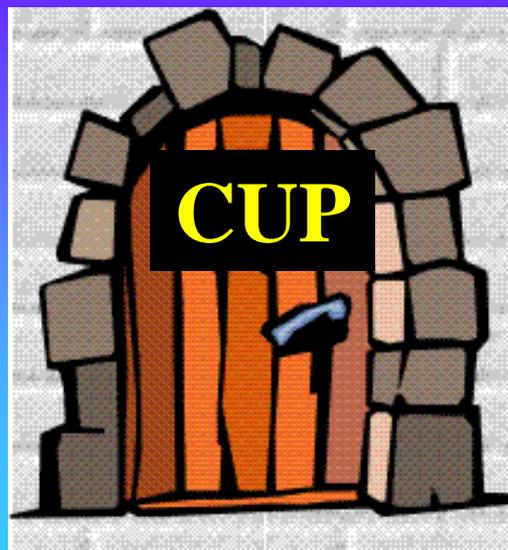
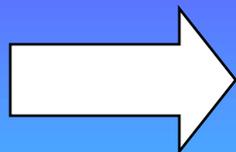
RICOVERO

54.255

HOSPITAL

AM **3 milioni** **O**

DAY SERVICE



OSPEDALE

Attività del Centro Unificato di Prenotazione e Servizi Aprile 2006

| | | | |
|---|--|--|---|
| Agende attive 586 | Prenotazioni giornaliere 671 | Utenti giornalieri 2093 | Referti consegnati giornalmente 469 |
| Telefonate al Call-Center giornalmente 1151 | Tempo medio di attesa per il Call-Center 3m16s | Tempo medio di attesa per l'accesso alla prenotazione 12m19s | |

Code (sportelli polifunzionali)

Call Center

Spazi

**Informazioni
utenza**

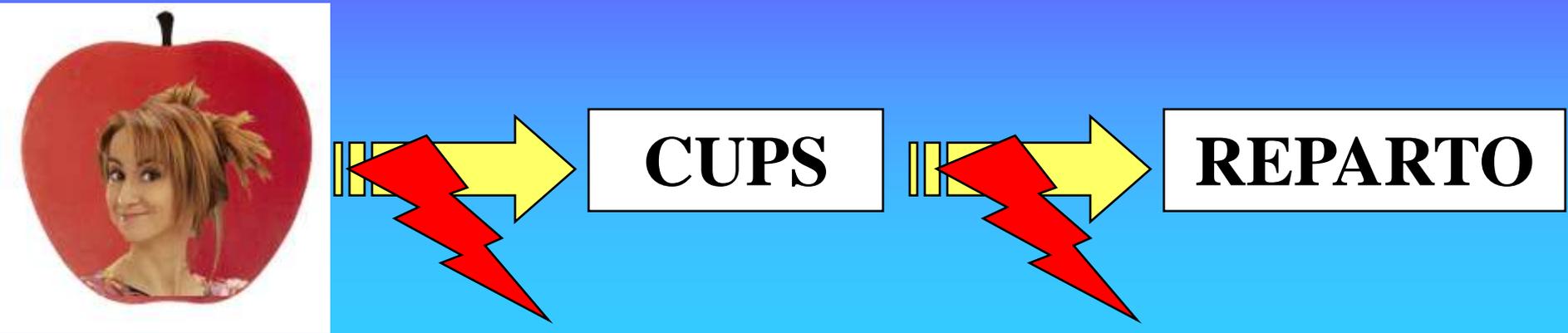
Programmazione e pianificazione dell'offerta in funzione della domanda espressa

**Proattivo/
Passivo**

Tempi attesa

CUPS: Aspetti tematici e funzioni

Quali barriere nel percorso ambulatoriale del cittadino?



PRENOTAZIONE/ACCETTAZIONE

- **Tipologia CUPS/tipologia prestazioni**
- **Smart card:** firma elettronica, riconoscimento cittadino e operatore, dematerializzazione impegnativa
- **CUPS Proattivo:** consegna referti, riduzione del drop out (overbooking, agende aperte, sms...), gestione liste d'attesa LIS e RIS

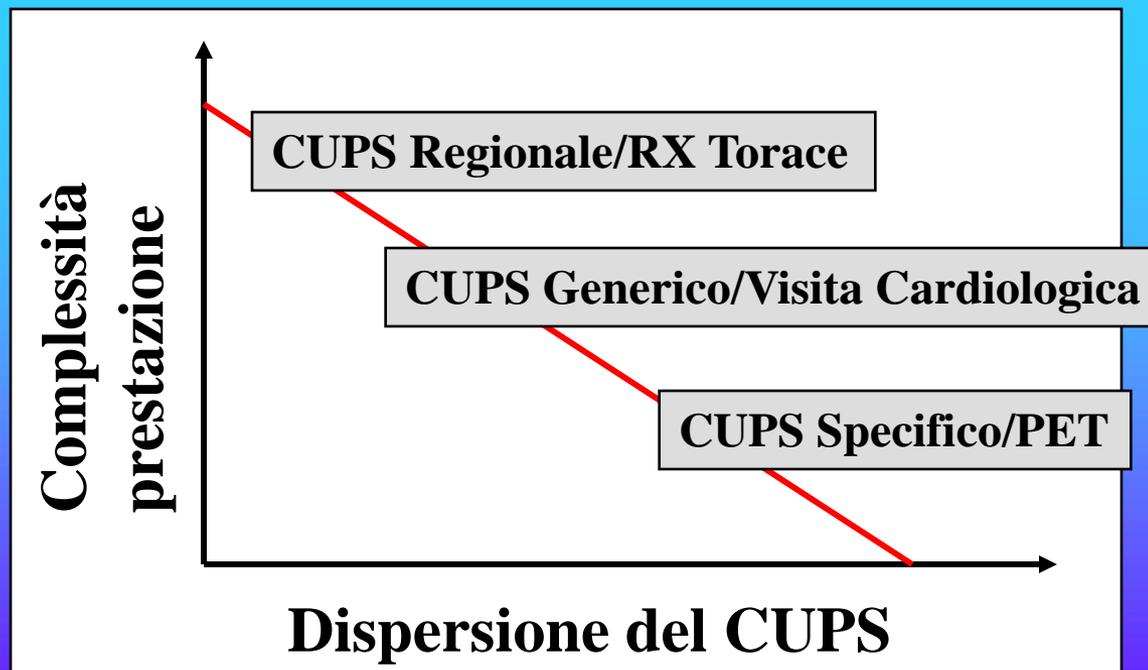
VISITA/REFERTO/RENDICONTAZ.

- **Unitarietà:** comunicazione tra diversi applicativi
- **Refertazione**
- **Sicurezza dei dati:** continuità del servizio, integrità dei dati, accessibilità ai dati, privacy
- **Interfacce:** numeriche, grafiche (client server/web)

Le diverse tipologie di CUPS

- CUPS regionale
- CUPS generico
- CUPS specifico

... Quale relazione con la tipologia di prestazioni da prenotare?



Questo influisce sulla relazione appropriatezza – tempi di attesa!

Alcune varianti sul tema della prenotazione...

| TIPOLOGIA | VANTAGGI | SVANTAGGI |
|---|---|---|
| CUPS telefonico | Immediatezza per il cittadino Riduzione afflusso presso la struttura | Impossibilità di prenotare tutte le prestazioni Incomprensioni |
| CUPS sul web | | Impossibilità di prenotare tutte le prestazioni |
| Prenotazione decentrata sul prescrittore | Immediatezza per il cittadino Riduzione afflusso presso la struttura Qualità della prenotazione | Impossibilità di prenotare tutte le prestazioni |

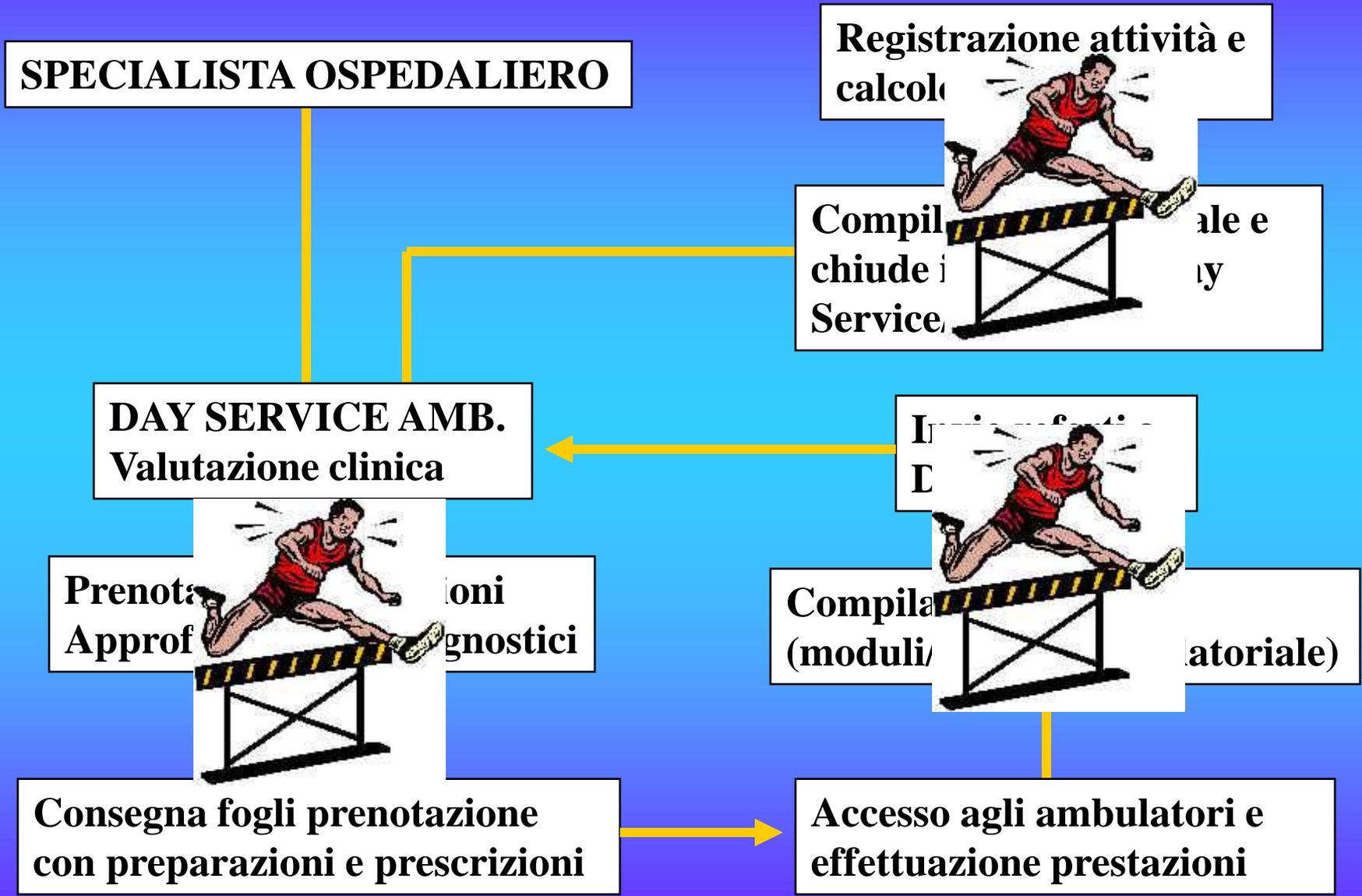
Criticità nella refertazione

- deve essere unificato: i dati che lo riguardano devono essere tutti presenti (testo, parte strumentale)
- deve esistere un repository
- gestione dei precedenti (limitata per alcune USC, elevata per altre)

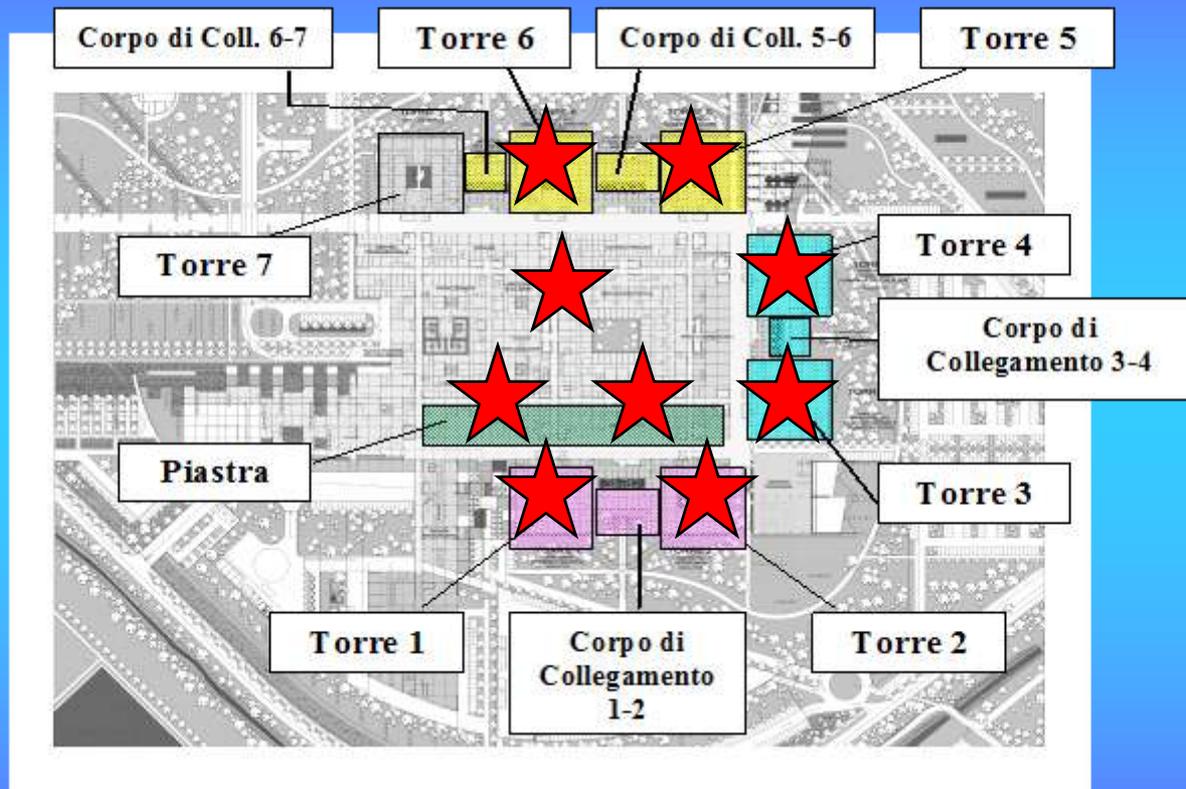
La gestione dell'archivio è tanto più complessa quanto più lo è la casistica affrontata

Due esempi pratici

Un esempio paradigmatico: il Day Service



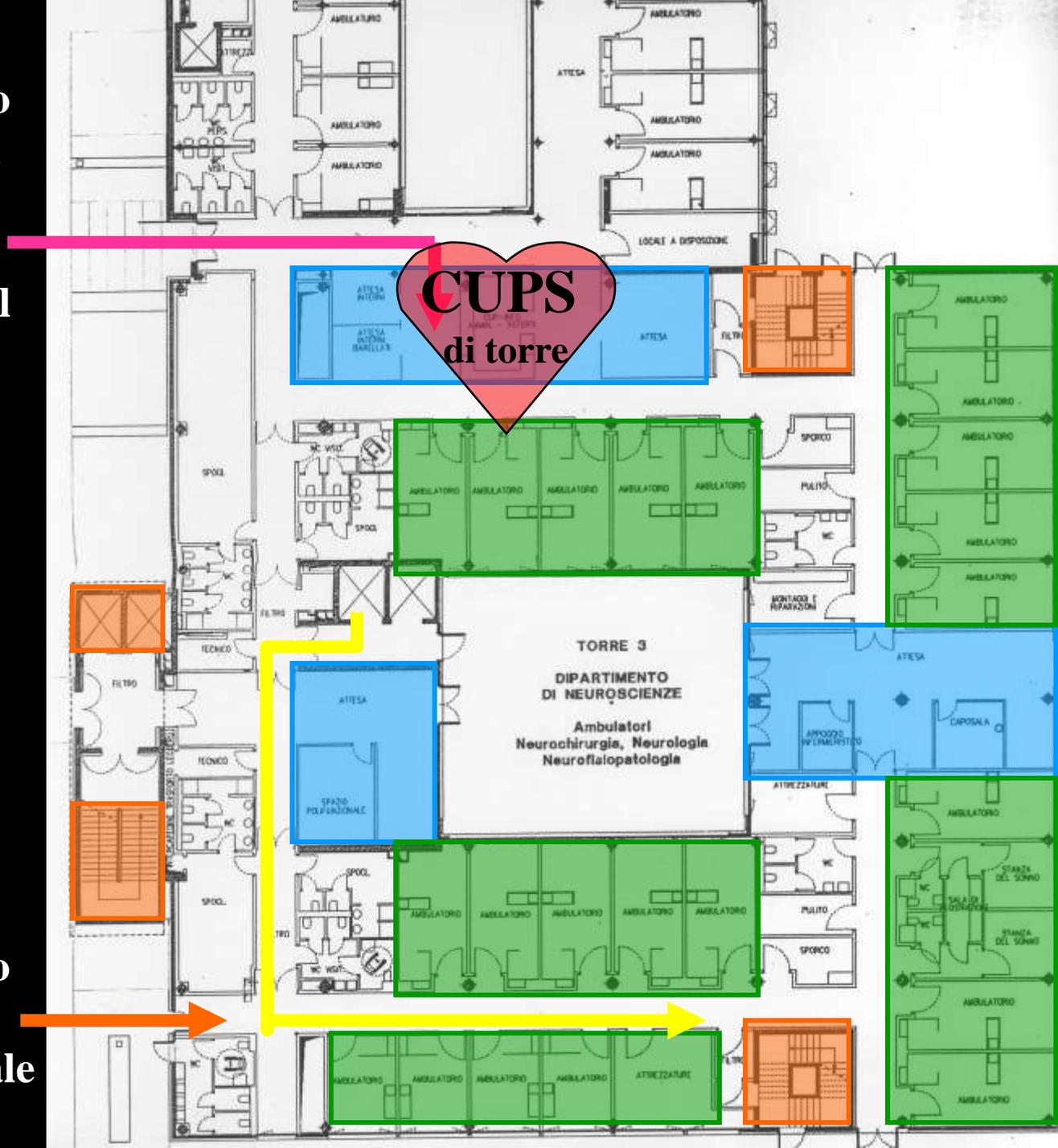
Verso il futuro: il nuovo ospedale Papa Giovanni XXIII



Dislocazione dei CUP – livello 1 ambulatori
Planimetria schematica

**Ingresso
pazienti
esterni
dalla
Hospital
Street**

**Ingresso
del
Personale**



**■ Percorso
pazienti
interni**

**■ Personale
proveniente
dai piani
superiori
della torre**

**■ Spazi per
l'attesa**

■ Ambulatori

Conclusioni

- strumento informatico flessibile e stabile
- processi di razionalizzazione e “oggettivazione” dei percorsi di accesso alle prestazioni da parte dei cittadini
- introduzione di procedure di prenotazione di prestazioni automatizzate e integrate
- partecipazione da parte di tutti gli attori coinvolti



Grazie per l'Attenzione!

