



Regione Toscana



# INDICAZIONI OPERATIVE PER LA MANUTENZIONE DELLE LISTE DI ATTESA CHIRURGICHE

Release 2.0



DGRT N.476/2018

LINEE DI INDIRIZZO PER LO SVILUPPO  
DELLA GESTIONE OPERATIVA

# INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>INFORMATIVA ALL'UTENZA</b>	<b>4</b>
ESEMPIO INFORMATIVA PER L'UTENTE IN BASE ALLA DGRT N. 638/2009 E N. 438/2011	5
<b>AZIONE DI RECALL</b>	<b>6</b>
RECALL E PERIODICITÀ DELL'AZIONE	6
CRITERI DI SELEZIONE E DEFINIZIONE ORDINE DI CHIAMATA	6
CONTATTO DI RECALL	7
<b>FLOW CHART CONDUZIONE CHIAMATA TELEFONICA RECALL</b>	<b>8</b>
A. GESTIONE DELLA CONFERMA ALL'INTERVENTO	9
B. GESTIONE DELLA CANCELLAZIONE	9
C. GESTIONE DELLA IRREPERIBILITÀ DELL'UTENTE CHE ESITI IN CANCELLAZIONE	9
TRACCIABILITÀ DEGLI EVENTI DELLA PROCEDURA DI RECALL	10
MONITORAGGIO AZIONE DI RECALL	11

## PREMESSA

Le liste di attesa chirurgiche devono essere verificate periodicamente e sistematicamente al fine di valutare la loro corrispondenza rispetto a posizione e stato di permanenza in lista degli utenti e procedere alle eventuali correzioni necessarie.

I controlli periodici sono mirati ad un'analisi dell'andamento delle prenotazioni, oltre che alla verifica delle rinunce, degli stati di sospensione, degli annullamenti e uscite dalla lista di attesa, funzionali a garantire un'ottimale programmazione delle sedute operatorie.

Si tratta di attività che si collocano all'interno del percorso chirurgico programmato, temporalmente situate nella fase che intercorre tra la data di inserimento nel Registro di prenotazione chirurgica, a seguito di visita specialistica, e la data di esecuzione dell'intervento stesso. In questo periodo possono, infatti, verificarsi eventi tali da determinare rinvii, sospensioni, rinunce o annullamenti che devono essere gestiti quotidianamente e verificati periodicamente anche attraverso il contatto con gli utenti.

Tra i controlli periodici rientrano i contatti con i pazienti ad intervalli di tempo definiti ed espliciti (**Azione di Recall**) che concorrono ad assicurare l'efficacia della programmazione dell'attività chirurgica oltre a garantire una maggiore equità di accesso degli utenti. Tale azione prevede il contatto telefonico con gli utenti per verificarne l'intenzione o meno a rimanere nella lista di programmazione chirurgica. La finalità ultima del Recall per la pulizia delle liste è quella di ottenere un dimensionamento delle liste di attesa mediante l'eliminazione della presenza in lista dei pazienti non più destinati all'intervento chirurgico e dei pazienti non perfettamente inquadrati dal punto di vista chirurgico.

La fase sperimentale di monitoraggio relativa alla manutenzione delle liste di attesa chirurgiche, attuata dalle Aziende del SST, in osservanza al decreto dirigenziale n. 1253 del 01/02/2019, ha evidenziato la necessità di uniformare la reportistica e la tempistica degli esiti dell'attività di Recall. Inoltre, l'introduzione dei nuovi criteri di attribuzione delle classi di priorità per gli interventi di chirurgia programmata (Decreto dirigenziale n.18066 del 05/11/19) unitamente all'aggiornamento del debito informativo regionale sul percorso chirurgico (RFC 165), che introduce nuovi eventi (posticipo, differimento, completamento diagnostico) e chiarisce le caratteristiche di altri (evento sospensione), hanno creato le condizioni per una nuova release delle presenti indicazioni operative.

## INFORMATIVA ALL'UTENZA

Al fine di superare l'attuale disomogeneità esistente riguardante l'informativa agli utenti e la raccolta del consenso al contatto che si renda necessario da parte delle Aziende, è indispensabile definire criteri univoci in merito per applicazione futura.

Al momento della visita specialistica che esita in necessità d'intervento, la Proposta di Intervento Chirurgico e il Certificato di Inserimento in Lista dovranno riportare oltre alle informazioni relative ai possibili esiti del contatto (irreperibilità, rinvii, sospensioni e rinunce) anche l'informazione relativa all'evenienza del Recall, dettagliando la possibilità del contatto telefonico e della conclusione del percorso per cancellazione dalla lista.

Il consenso all'inserimento in lista deve pertanto:

- esprimere l'esigenza da parte dell'azienda di contattare l'utente per le finalità implicite alla gestione del percorso chirurgico, tra cui anche l'eventuale recall;
- esprimere l'esigenza di acquisire il/i recapito/i telefonico/i, indirizzo mail e/o mail-pec, nonché l'indirizzo presso il quale è possibile inoltrare eventuali informazioni, nonché la modalità per comunicare all'azienda eventuali modifiche di detti recapiti;
- descrivere le modalità attraverso le quali si realizzano la sospensione, il rinvio, la conclusione del percorso chirurgico e la cancellazione dalla lista di programmazione chirurgica, comprese quelle relative alle modalità di Recall;
- descrivere la modalità con la quale si intende garantire la privacy dell'utente durante i contatti telefonici (esempio numero Tessera Sanitaria o numero progressivo riportato sul Certificato di Inserimento in Lista o data di nascita dell'assistito).

Nel caso in cui l'utente non fornisca i propri contatti telefonici anche finalizzati all'azione di Recall nei termini sopra riportati, l'Azienda procederà con contatto scritto, mediante raccomandata AR o mail PEC, alla quale l'utente dovrà dare risposta entro 15 giorni dal ricevimento; scaduto tale termine senza che questi abbia comunicato la propria volontà, si procederà alla rimozione dell'utente dal Registro di prenotazione chirurgica così come espressamente indicato nella comunicazione scritta.

**Si informa l'utente che al fine di migliorare la programmazione degli interventi chirurgici, l'Azienda provvederà alla manutenzione periodica della lista di prenotazione chirurgica attraverso la chiamata telefonica dell'utente stesso che dovrà comunicare la sua volontà o meno di essere operato.**

L'utente verrà contattato ai numeri telefonici dichiarati in giorni e orari diversi nell'arco di 30 giorni. **Sono ammesse un massimo di 3 chiamate senza risposta**, dopo le quali l'utente verrà cancellato dalla Lista di programmazione.

L'utente può rinviare l'intervento per un numero **massimo di 2 volte**; al terzo rinvio verrà cancellato dalla lista programmazione

In caso di cancellazione dalla lista, l'utente riceverà comunicazione scritta da parte dell'Azienda, raccomandata AR o mail PEC, al proprio domicilio o indirizzo mail PEC fornito in fase di Proposta Intervento Chirurgico. L'utente che rinuncia all'intervento dopo aver effettuato la fase di pre-ospedalizzazione è tenuto a pagare le quote di partecipazione al costo come da normativa vigente

## AZIONE DI RECALL

### RECALL E PERIODICITÀ DELL'AZIONE

Il Recall è un'attività manutentiva programmata e sistemica che si aggiunge all'attività di gestione quotidiana di scorrimento delle liste di programmazione chirurgica per la chiamata alla pre-ospedalizzazione e/o intervento, in quanto in seguito all'azione di recall si definisce la domanda reale di interventi chirurgici da eseguire in regime elettivo. Si tratta quindi di un'attività propedeutica alla programmazione i cui esiti, unitamente a quelli derivanti dalla gestione quotidiana, permettono di realizzare la programmazione chirurgica di breve periodo.

In tale accezione il Recall assume caratteristiche di azione ordinaria che può essere eseguita secondo modalità definite a livello aziendale anche in considerazione delle risorse disponibili da destinare a questa attività. Tuttavia, si raccomanda la rendicontazione trimestrale degli esiti, da diffondere alle unità eroganti in quanto fattore deterrente ad un inserimento in lista intempestivo e quindi alla introduzione di bias nella programmazione. Al raggiungimento di un numero di contatti superiore al 90 % degli utenti in lista di attesa, è possibile una rimodulazione dell'attività di Recall con rendicontazione degli esiti semestrale.

### CRITERI DI SELEZIONE E DEFINIZIONE ORDINE DI CHIAMATA

La manutenzione della Lista di programmazione chirurgica è raccomandata per gli utenti che hanno, all'avvio delle attività di Recall, un'anzianità di permanenza in lista, differenziata per classi di priorità, secondo quanto definito nello schema seguente:

Classi di priorità ante DD 18066/19		Classi di priorità post DD 18066/19	
Classe 1	30 gg + 30 gg	Classe A	30 gg + 30 gg
Classe 2	60 gg + 90 gg	Classe B oncologici	60 gg + 30 gg
Classe 3	90 gg + 90 gg	Classe B non oncologici	60 gg + 90 gg
		Classe C	180 gg + 90 gg
		Classe D	365 gg + 90 gg

Così come per la chiamata all'intervento, anche per il Recall è fortemente raccomandata la definizione di criteri che risultino funzionali alla creazione dell'elenco degli utenti da contattare: il criterio guida è comunque dato dall'anzianità di permanenza in lista a parità di classe di priorità.

#### CONTATTO DI RECALL

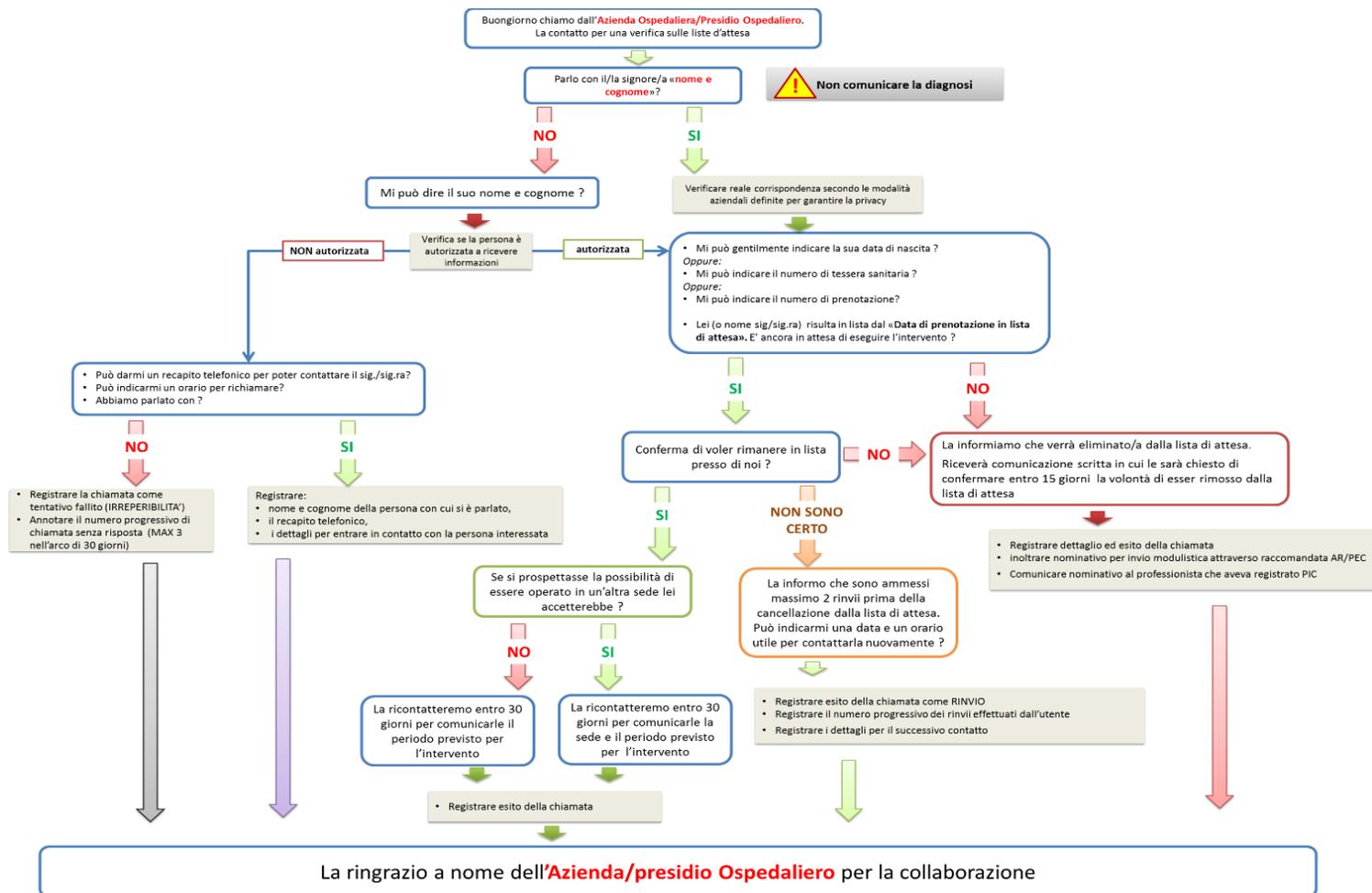
Per i contatti precedenti all'introduzione dell'informativa relativa al Recall sulla Proposta di Intervento Chirurgico, nel momento del contatto telefonico è necessario procedere ad informare l'utente della registrazione della chiamata e a richiederne l'autorizzazione.

Nel contatto telefonico per la manutenzione della lista di programmazione chirurgica, l'interazione con l'utente deve essere condotta e gestita in modo chiaro e trasparente e con modalità personalizzabili anche in riferimento all'anzianità di permanenza in lista dell'utente.

Tale contatto dovrà consentire:

- l'identificazione del soggetto (nominativo del paziente o del caregiver indicandone la tipologia di parentela o altro ruolo);
- la tracciabilità del contatto e dei suoi contenuti;
- la possibilità di prospettare sedi alternative di trattamento in caso di superamento dei tempi di attesa;
- la registrazione delle motivazioni in caso di rinuncia o di rinvio.

# FLOW CHART CONDUZIONE CHIAMATA TELEFONICA RECALL



#### A. GESTIONE DELLA CONFERMA ALL'INTERVENTO

Nel caso in cui, durante l'azione di Recall, l'utente confermi la propria volontà all'intervento è raccomandato, nei casi in cui applicabile, fornire informazioni rispetto ai tempi e/o alle possibili modalità alternative con cui si provvederà a soddisfare la domanda di intervento chirurgico.

#### B. GESTIONE DELLA CANCELLAZIONE

Nel caso in cui, durante l'azione di Recall, l'utente manifesti la propria volontà in merito alla rinuncia all'intervento, è necessario procedere alla comunicazione scritta (raccomandata AR, mail PEC) relativamente alla rimozione dal Registro di Prenotazione chirurgica dell'utente e provvedere alla sua cancellazione se entro 15 giorni dal ricevimento, lo stesso non comunichi una diversa intenzione.

Le cancellazioni a seguito di azione di Recall dovranno essere comunicate al professionista che aveva inserito l'utente nel Registro di Prenotazione chirurgica.

L'utente il cui intervento programmato è stato cancellato dal Registro di Prenotazione in base alla procedura di recall potrà accedere ad una nuova programmazione a seguito di una visita ambulatoriale nella quale emerga l'indicazione chirurgica.

#### C. GESTIONE DELLA IRREPERIBILITÀ DELL'UTENTE CHE ESITI IN CANCELLAZIONE

Nel caso in cui, durante l'azione di Recall, l'utente risulti irreperibile per tre volte consecutive nell'arco di 30 giorni, in giorni e orari diversi, è necessario procedere alla comunicazione scritta (raccomandata AR, mail PEC) relativamente alla rimozione dal Registro di Prenotazione chirurgica dell'utente e provvedere alla sua cancellazione se entro 15 giorni dal ricevimento lo stesso non comunichi l'intenzione diversa.

Le cancellazioni per irreperibilità dovranno essere comunicate al professionista che aveva inserito l'utente nel Registro di Prenotazione chirurgica.

È necessario definire le modalità di registrazione degli esiti dell'azione di Recall, considerando che questi rappresentano alcuni degli eventi che alimentano il flusso RFC 165, relativo al percorso chirurgico e che nello specifico riguardano:

- **Sospensione (Ev\_004):** si verifica quando l'utente, inserito in Lista, è impossibilitato a effettuare la pre-ospedalizzazione o l'intervento chirurgico, esclusivamente per motivazioni cliniche, quali ad esempio patologia intercorrente, controindicazioni temporanee.

La sospensione del percorso esita necessariamente in una **rivalutazione (Ev\_007)** dell'utente da parte del medico specialista che potrà confermare o variare le informazioni precedentemente indicate. Inoltre la durata della sospensione non viene conteggiata ai fini del calcolo del tempo di attesa.

- **Rinvio (Ev\_005):** si verifica quando l'utente, inserito in Lista, non è disponibile a effettuare la pre-ospedalizzazione o l'intervento chirurgico, esclusivamente per motivi personali.

La durata del rinvio del percorso non viene conteggiata ai fini del calcolo del tempo di attesa, sono ammessi massimo due rinvii.

- **Conclusione (Ev\_006):** si verifica quando l'utente, inserito in lista, esce dal percorso chirurgico e viene quindi eliminato da quest'ultima. Tale evento può verificarsi a seguito delle seguenti motivazioni:

1. Rifiuto proposta o successivo rifiuto
2. Rivalutazione negativa
3. Numero massimo rinvii per volontà del paziente
4. Irreperibilità, definita come 3 chiamate consecutive senza risposta nell'arco di 30 giorni
5. Non idoneità come esito esami effettuati in preospedalizzazione
6. Mancata accettazione setting
7. Già operato urgenza
8. Già operato altrove
9. Decesso intervenuto
10. Modifica della disciplina specialistica

Con l'intento di uniformare modalità e tempi di esecuzione del monitoraggio effettuato dalle Aziende sanitarie della Regione Toscana in merito agli esiti dell'azione di Recall, se ne raccomanda la rendicontazione secondo lo schema allegato, riportando per ogni stabilimento/ presidio i seguenti dati:

1. Data inizio e fine Recall
2. Totale utenti attivi in lista all'inizio dell'attività di Recall, di cui:
  - a. N° utenti con un'anzianità di permanenza in lista, differenziata per classi di priorità, secondo quanto definito nei "Criteri di selezione e Definizione ordine di chiamata"
3. N. utenti contattati durante l'azione di Recall
4. Totale utenti attivi in seguito all'azione di Recall, di cui
  - a. N. utenti che desiderano rimanere in lista mantenendo sede intervento iniziale
  - b. N. utenti che desiderano rimanere in lista e accettano proposta sede alternativa per l'intervento
  - c. N. utenti che rinviando  $\leq 2$  volte
  - d. N. utenti irreperibili  $< 3$  volte
  - e. N. utenti sospesi
5. Totale utenti cancellati in seguito all'azione di Recall, di cui
  - a. N. utenti che rifiutano l'intervento (anche in sedi alternative)
  - b. N. utenti con rivalutazione negativa
  - c. N. utenti deceduti
  - d. N. utenti che rinviando  $> 2$  volte
  - e. N. utenti irreperibili = 3 volte
  - f. N. utenti già operati in urgenza
  - g. N. utenti già operati in altra azienda
6. Totale utenti attivi in lista al termine dell'azione di Recall

Azienda ABC		Classe di priorità	Utenti attivi in lista all'inizio del recall (GG/MM/AA)	N° utenti in lista con anzianità differenziata (si veda "Criteri di selezione e Definizione ordine di chiamata")	Utenti contattati	Utenti attivi in lista al termine del recall (GG/MM/AA)	Utenti che desiderano rimanere in lista	Utenti che desiderano rimanere in lista e accettano proposta sede alternativa per intervento	Utenti attivi in seguito all'azione di recall				Utenti cancellati in seguito all'azione di recall										
									Utenti che rinviano (>2)	Utenti irreperibili (<3)	Utenti sospesi	Totale utenti attivi	Utenti che rifiutano l'intervento (anche in sedi alternative)	Utenti con rivalutazione negativa	Utenti deceduti	Utenti che rinviano (>2)	Utenti irreperibili (<3)	Utenti già operati in urgenza	Utenti già operati in altra azienda	Totale utenti cancellati			
Stabilimento/Presidio Ospedaliero 1	Specialità X	A oncologici																					
		B non oncologici																					
		C																					
	Specialità Y	A																					
		B oncologici																					
		B non oncologici																					
	Specialità Z	C																					
		D																					
		A																					
	Specialità N	B oncologici																					
		B non oncologici																					
		C																					
Stabilimento/Presidio Ospedaliero 2	Specialità X	D																					
		A																					
		B oncologici																					
	Specialità Y	B non oncologici																					
		C																					
		D																					
	Specialità Z	A																					
		B oncologici																					
		B non oncologici																					
	Specialità N	C																					
		D																					
		A																					
Stabilimento/Presidio Ospedaliero N	Specialità X	B oncologici																					
		B non oncologici																					
		C																					
	Specialità Y	D																					
		A																					
		B oncologici																					
	Specialità Z	B non oncologici																					
		C																					
		D																					
	Specialità N	A																					
		B oncologici																					
		B non oncologici																					