

6. Guida

Per “tempo di attesa” si intende il numero di giorni che intercorre tra la data del contatto dell’utente con il centro prenotazioni e la data prenotata (prima data disponibile per effettuare la prestazione).

La Regione del Veneto, in linea con la programmazione nazionale, ha individuato un insieme di circa 100 prestazioni ambulatoriali più significative da monitorare (da ultimo con Deliberazione della Giunta regionale n. 1164/2019).

Queste sono definite “prestazioni traccianti”.

L’obiettivo affidato alle aziende ULSS è il rispetto di un tempo di attesa massimo standard per le prestazioni traccianti erogate ai residenti. Tale tempo varia a seconda della classe di priorità indicata dal medico prescrittore:

Classe di priorità	Tempistica
Classe U (urgente)	Entro 24 ore dalla presentazione
Classe B (breve)	Entro 10 giorni dalla data di prenotazione
Classe D (differibile)	Entro 30 giorni dalla data di prenotazione
Classe P (programmata)	Entro 90 giorni dalla data di prenotazione

La prioritizzazione delle prestazioni riguarda esclusivamente il primo accesso dell’utente alle strutture dell’azienda ULSS per una certa patologia; tutte le prestazioni successive sono considerate prestazioni “di controllo”, che non rientrano nel sistema della prioritizzazione, ma vanno assicurate nei tempi di volta in volta stabiliti dagli specialisti che hanno preso in carico il paziente.

Il paziente ha la possibilità di non accettare la prima disponibile proposta, perché preferisce recarsi in un ambulatorio diverso (ad esempio più vicino a casa) o richiede la prestazione in una data diversa, in questi casi i tempi sono comunque monitorati, ma la prestazione esce dal conteggio

della performance aziendale.

In conclusione il calcolo della performance avviene sulle prestazioni traccianti “garantite” (prestazioni di primo accesso per i residenti nel territorio dell’ULSS), per le quali l’assistito ha accettato la prima data disponibile.

Note per la lettura dei dati

La percentuale di rispetto dei tempi di attesa previsti è la principale misura della performance relativa ai tempi di attesa, e rappresenta la quota di prestazioni che rispettano il tempo standard relativo alla specifica classe di priorità.

Pertanto una percentuale di rispetto del 90% indica che su 100 prestazioni erogate, 90 sono state erogate entro il tempo standard. Di norma ci si riferisce sempre alle prestazioni “traccianti”, “garantite”, con prima data disponibile accettata dall’assistito. Quindi, ad esempio, una percentuale del 90% in classe P, indica che su 100 prestazioni (primi accessi) erogate a residenti nel territorio dell’ULSS che hanno accettato la prima data disponibile, in 90 casi la prestazione è stata erogata entro i 90 giorni.