



**A.S.L. TO4**

Azienda Sanitaria Locale  
di Ciriè, Chivasso e Ivrea

Sede legale: Via Po, 11 - 10034 CHIVASSO (TO)

Tel. +39 011.9176666

Sede amministrativa: Via Aldisio, 2 - 10015 IVREA (TO)

Tel. +39 0125.4141

www.aslto4.piemonte.it

P.I./Cod. Fisc. 09736160012

**UFFICIO RELAZIONI ESTERNE**  
**Settore Relazioni con il Pubblico (URP)**

**ANNO 2021**

**AZIONI DI MIGLIORAMENTO RELATIVE AI RECLAMI**

<b>Reclamof/i</b>	<b>Azione/i di miglioramento</b>
Tempi di attesa per l'erogazione di prestazioni specialistiche ambulatoriali (periodo emergenza sanitaria da Covid-19)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Calendarizzazione periodica nelle riunioni distrettuali delle UCAD (Ufficio di Coordinamento delle Attività Distrettuali) della condivisione del documento AGENAS (Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali) per la corretta individuazione della classe di priorità clinica da parte del medico prescrittore e analisi della reportistica inerente la congruenza della classe di priorità e i RAO (Raggruppamenti di Attesa Omogenei).</li><li>▪ Analisi periodica da condividere con le Direzioni di Distretto della reportistica strutturata per l'appropriatezza prescrittiva.</li><li>▪ Richiesta ai medici specialisti ospedalieri di conferma/ulteriore acquisizione dell'incremento della disponibilità di prestazioni aggiuntive già fornita nella prima parte dell'anno 2021.</li><li>▪ Completamento del monte ore della specialistica convenzionata ove ancora possibile, pubblicazione di ulteriori incarichi a tempo determinato sempre per la specialistica ambulatoriale convenzionata e autorizzazione delle prestazioni aggiuntive.</li><li>▪ Acquisto del pacchetto sviluppato dal Sistema del Cup regionale per la gestione della telemedicina.</li><li>▪ Incremento degli orari di apertura degli ambulatori e delle sedi di erogazione, se necessario.</li><li>▪ Sottoscrizione di contratti con le strutture private accreditate con il Servizio Sanitario Regionale per</li></ul>

	<p>l'acquisto di prestazioni di specialistica ambulatoriale a favore dei residenti dell'ASL TO4, integrando i fondi normalmente attribuiti alle stesse strutture con ulteriori 831 mila euro (si vedano le prestazioni richieste nella tabella A allegata al fondo di questa relazione).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Riorganizzazione volta all'effettiva presa in carico dell'utente, da parte di tutti gli ambulatori ospedalieri e territoriali, con contestuale prescrizione e prenotazione dei controlli e/o indagini diagnostiche nell'ambito della prima visita;</li> <li>▪ Predisposizione e realizzazione del piano di riorganizzazione delle agende presenti nel sistema Cup regionale in modalità pubblica, al fine di ampliare l'offerta prenotabile tramite il call center/piattaforma regionale;</li> <li>▪ Monitoraggio periodico dei tempi di attesa e, qualora risultino superiori al 10% rispetto allo standard regionale, rimodulazione dell'offerta di specialistica ambulatoriale</li> </ul>
<p>Tempi di attesa per l'erogazione della prestazione "Ecografia morfologica" presso l'Ostetricia e Ginecologia Chivasso</p>	<p>Stante la riduzione di organico medico in grado di eseguire tali prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sono state attivate convenzioni con il personale medico di Ciriè, che si è reso disponibile a effettuare le prestazioni necessarie al mantenimento in essere del servizio;</li> <li>▪ è stata riprogrammata la turnistica del personale medico;</li> <li>▪ è stata acquisita una nuova unità medica specificamente formata nell'esecuzione delle ecografie morfologiche a far data dal 1° aprile 2022</li> </ul>
<p>Macchine erogatrici ticket obsolete presso il Poliambulatorio di Ivrea</p>	<p>Sono state installate due nuove macchine erogatrici del ticket per evitare il ripetersi di inconvenienti</p>
<p>Lettera di invito per la prevenzione dei tumori del colon-retto tramite rettosigmoidoscopia nell'ambito del programma Prevenzione Serena: l'indicazione di una delle sedi con relativo orario per il ritiro della preparazione non era aggiornata</p>	<p>L'aggiornamento è stato tempestivamente effettuato</p>
<p>Porta antincendio del reparto di Ortopedia e Traumatologia dell'Ospedale di Ivrea faceva rumore chiudendosi</p>	<p>Effettuata la riparazione</p>

Impossibilità di ritirare il referto dell'elettroencefalogramma (EEG) effettuato presso la Neurologia dell'Ospedale di Ciriè in altre sedi ASL	Organizzata la possibilità di ritirare il referto dell'EEG in altre sedi ASL (Ivrea, Cuorgnè, Chivasso, Lanzo)
Difficoltà a contattare telefonicamente il Consultorio Familiare di Caselle (Distretto Ciriè-Lanzo)	Riorganizzazione dell'accesso a tutti i Consultori Familiari del Distretto Ciriè-Lanzo, con l'utilizzo di un numero unico distrettuale per la gestione delle chiamate
Difficoltà a contattare telefonicamente il Servizio vaccinazioni adulti della sede SISP (Servizio Igiene e Sanità Pubblica) di Borgaro Torinese	E' stata acquisito un nuovo Assistente Sanitario, con la conseguente presenza fissa di questa figura presso la sede SISP di Borgaro Torinese
Foglio per il ritiro dei referti delle prestazioni di radiologia effettuate a Caluso: non aggiornamento dei giorni e orari di ritiro presso la sede di Strambino	Il foglio di ritiro presso la sede di Strambino è stato tempestivamente aggiornato con le informazioni corrette
Applicazione non corretta della procedura di gestione delle chiamate da parte del Call Center distrettuale: è stato prenotato un accesso diretto allo sportello anziché trasmettere nell'immediato la chiamata all'Ufficio competente affinché fornisca le informazioni richieste	E' stato rinforzato il contenuto della procedura a tutti gli operatori che partecipano al Call center distrettuale
Radiologia dell'Ospedale di Ciriè: utenti segnalano la difficoltà a ritornare in tale sede, distante dal loro domicilio, per il ritiro del referto	E' stato ricordata agli operatori della Segreteria della Radiologia dell'Ospedale di Ciriè l'importanza di segnalare agli utenti la possibilità del ritiro online dei referti di radiologia
Ridotta disponibilità di slot utili per prenotare l'accesso ai Centri prelievo del Distretto Ciriè-Lanzo	Sono stati aumentati gli slot disponibili
Mancanza delle informazioni sulle modalità di prenotazione dell'esame citologico sulle urine nella Carta dei Servizi del sito web aziendale	La sotto-sezione della Carta dei Servizi online dedicata agli esami di laboratorio è stata integrata con le modalità di prenotazione dell'esame citologico sulle urine
Ridotta presenza di sedie a rotelle presso l'ingresso dell'Ospedale di Ivrea	E' stato previsto l'aumento di 2 carrozzine oltre alle 4 già presenti

**VALUTAZIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO RELATIVE AI RECLAMI**  
**INTRAPRESE NELL'ANNO 2020**

1) In relazione ai tempi di attesa per l'erogazione di prestazioni specialistiche ambulatoriali, nell'anno 2021 permangono come principali criticità:

- la necessità di dover garantire la copertura dei turni dei Pronto Soccorso. Questo richiede l'adozione di un modello organizzativo che coinvolge in maniera diretta gli specialisti delle specialità equipollenti alla medicina d'urgenza e d'accettazione, con conseguente ridefinizione delle capacità erogative delle prestazioni di specialistica ambulatoriale non urgenti per esterni;
- il fabbisogno di risorse umane non completamente soddisfatto, in particolare per alcune branche specialistiche con elevati tempi di attesa già in periodo pre-Covid (in particolare pneumologia, allergologia, oculistica, dermatologia, neurologia). Tale criticità potrebbe riguardare anche le altre Aziende Sanitarie pubbliche rendendo più complessa la contrattazione con le stesse delle prestazioni necessarie per soddisfare il fabbisogno dei residenti dell'ASL TO4;
- si fa presente che, a fronte della pubblicazione di ore di Oculistica, Pneumologia e Cardiologia per acquisire la disponibilità di medici specialisti ambulatoriali convenzionati, l'ASL TO4 non ha potuto sottoscrivere alcun nuovo incarico stante la non adesione degli specialisti in questione;
- la presenza di un margine di incertezza rispetto ai tempi e alle modalità di evoluzione dell'epidemia da Covid per la diffusione di preoccupanti varianti, nonostante il positivo andamento della campagna vaccinale in Piemonte;
- l'individuazione della corretta classe di priorità per il singolo quesito diagnostico e tipologia di accesso da parte del medico prescrittore (corretta individuazione del primo accesso o accesso successivo). Rimane un eccessivo ricorso ai codici di priorità maggiore (U-Urgente e B-Breve) a fronte delle indicazioni cliniche e nel contempo un sottoutilizzo della classe D-Differibile, che probabilmente nell'anno 2022 tenderà a crescere in numero di richieste a fronte dell'attività di formazione/informazione dei medici prescrittori. Tale fenomeno si è accentuato nel periodo di lockdown per la riduzione di offerta nelle classi D-Differibile e P-Programmabile.

Per alcune specialità, per esempio pneumologia, impegnate nella diretta gestione dell'emergenza Covid, la piena ripresa dell'attività è condizionata dall'incremento degli utenti con patologia pregressa Covid da sottoporre a controllo in follow up in percorsi dedicati.

2) Tempi di attesa al telefono per contattare il numero verde del CUP Regionale: nel 2021 si sono ridotte le segnalazioni (pari a n. 9) rispetto alle 24 del 2020 (a partire dal 3° trimestre, quando è stato avviato il CUP Regionale per l'ASL TO4).

3) Criticità relative all'adeguatezza della fornitura di ausili per incontinenza da gara regionale SCR (sperimentazione regionale Distribuzione per Conto): nel 2019 (quarto trimestre) le segnalazioni sono state 14; nel 2020 le segnalazioni sono state n. 5 nel primo semestre (3 nel primo trimestre e 2 nel secondo); nel 2021 non vi sono state segnalazioni.

4) In relazione alle altre azioni di miglioramento realizzate nell'anno 2020 non si sono più ricevuti reclami.

**ALLEGATO Tabella A: prestazioni specialistiche ambulatoriali richieste nel 2021 alle strutture private accreditate con il Servizio Sanitario Regionale a favore dei residenti ASL TO4**

<b>PRESTAZIONE BRANCA</b>
<b>08 - CARDIOLOGIA</b>
88.72.6 - ECOCARDIOGRAFIA
89.41 - TEST CARDIOVASCOLARE DA SFORZO CON PEDANA MOBILE - Escluso: Prova da sforzo cardiorespiratorio (89.44.1)
89.50 - ELETTROCARDIOGRAMMA DINAMICO - Dispositivi analogici (Holter)
89.52 - ELETTROCARDIOGRAMMA -
89.7 - VISITA GENERALE - Visita specialistica, Prima visita -
<b>19 - ENDOCRINOLOGIA</b>
89.7 - VISITA GENERALE - Visita specialistica, Prima visita -
<b>38 - OTORINOLARINGOIATRIA</b>
89.7 - VISITA GENERALE - Visita specialistica, Prima visita -
95.41.1 - ESAME AUDIOMETRICO TONALE -
<b>43 - UROLOGIA</b>
89.7 - VISITA GENERALE - Visita specialistica, Prima visita -
<b>69 - DIAGNOSTICA PER IMMAGINI: RADIOLOGIA DIAGNOSTICA</b>
88.73.1 - ECOGRAFIA DELLA MAMMELLA Bilaterale
88.73.5 - ECO(COLOR) DOPPLER DEI TRONCHI SOVRAORTICI A riposo o dopo prova fisica o farmacologica
88.74.1 - ECOGRAFIA DELLADDOME SUPERIORE Incluso : fegato e vie biliari, pancreas, milza, reni e surreni , retroperitoneo Escluso: Ecografia delladdome completo (88.76.1)
88.74.5 - ECO(COLOR)DOPPLER DELLE ARTERIE RENALI
88.75.1 - ECOGRAFIA DELLADDOME INFERIORE Incluso: Ureteri, vescica e pelvi maschile o femminile Escluso : Ecografia delladdome completo (88.76.1)
88.75.3 - ECOGRAFIA RENO-VESCICALE
88.76.1 - ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO
88.76.3 - ECOCOLOR DOPPLER DELLAORTA DEGLI ASSI ILIACO-FEMORALI
88.77.2 - ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA DEGLI ARTI SUPERIORI O INFERIORI O DISTRETTUALE, ARTERIOSA O VENOSA - A riposo o dopo prova fisica o farmacologica
<b>36 - ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA</b>
89.7 - VISITA GENERALE - Visita specialistica, Prima visita -
<b>34 - OCULISTICA</b>
13.19.1 - INTERVENTO DI CATARATTA CON O SENZA IMPIANTO DI LENTE INTRAOCULARE COMPRESI GLI ESAMI E VISITE PREOPERATORI E I CONTROLLI POSTOPERATORI
89.01 - ANAMNESI E VALUTAZIONE, DEFINITE BREVI Storia e valutazione abbreviata, visita successiva
95.02 - ESAME COMPLESSIVO DELLOCCHIO - Visita oculistica, esame dellocchio comprendente tutti gli aspetti del sistema visivo
95.09.1 - ESAME DEL FUNDUS OCULI -

<b>14 - CHIRURGIA VASCOLARE - ANGIOLOGIA</b>
89.01 - ANAMNESI E VALUTAZIONE, DEFINITE BREVI Storia e valutazione abbreviata, visita successiva
89.7 - VISITA GENERALE - Visita specialistica, Prima visita -
<b>43 - UROLOGIA</b>
57.32 - CISTOSCOPIA [TRANSURETRALE] - Escluso: Cistoureteroscopia con biopsia ureterale, Pielografia retrograda (87.74), - Cistoscopia per controllo postoperatorio della vescica, della prostata
89.01 - ANAMNESI E VALUTAZIONE, DEFINITE BREVI Storia e valutazione abbreviata, visita successiva
89.7 - VISITA GENERALE - Visita specialistica, Prima visita -
<b>56 - MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE - RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE DEI MOTULESI E NEUROLESI</b>
89.01 - ANAMNESI E VALUTAZIONE, DEFINITE BREVI Storia e valutazione abbreviata, visita successiva
89.7 - VISITA GENERALE - Visita specialistica, Prima visita -
<b>32 - NEUROLOGIA</b>
89.01 - ANAMNESI E VALUTAZIONE, DEFINITE BREVI Storia e valutazione abbreviata, visita successiva
89.13 - VISITA NEUROLOGICA -
<b>58 - GASTROENTEROLOGIA - CHIRURGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA</b>
45.23 - COLONSCOPIA CON ENDOSCOPIO FLESSIBILE -Escluso:Colonscopia transaddominale o attraverso stoma artificiale,Sigmoidoscopia con endoscopio
45.13 - ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA [EGD] - Endoscopia dell' intestino tenue Escluso: Endoscopia con biopsia (45.14-45.16)