

## Qualità nella pratica

**Manuale Ticket: uno strumento per la qualità ambulatoriale nel rispetto della normativa**TRAPLETTI R<sup>1</sup>, BOMBARDIERI G<sup>2</sup>, CATTANEO MG<sup>3</sup>, CAPPELLA E<sup>4</sup>, FRIGENI S<sup>4</sup>, SILEO C<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> Responsabile Struttura Semplice Aziendale "Valutazione e Gestione Attività Strategiche"- Ospedali Riuniti di Bergamo, <sup>2</sup> Dirigente Medico Direzione Medica di Presidio - Ospedali Riuniti di Bergamo, <sup>3</sup> Responsabile Ufficio Gestione Qualità- Ospedali Riuniti di Bergamo, <sup>4</sup> Ospedali Riuniti di Bergamo, <sup>5</sup> Direttore Sanitario Azienda Ospedali Riuniti di Bergamo.

**Abstract**

**Razionale.** Per fornire all'utente prestazioni nel rispetto della normativa vigente è stata messa a punto una procedura specifica che garantisce l'aggiornamento costante degli Operatori dell'Azienda Ospedali Riuniti di Bergamo coinvolti nel percorso di prenotazione, accettazione ed erogazione delle prestazioni ambulatoriali.

Un gruppo di lavoro costituito da dirigenti amministrativi e sanitari ha elaborato le procedure sintetizzandole in un manuale operativo che raccoglie tutte le normative vigenti. Le attività del gruppo si sono concentrate nel primo recepimento, analisi, approvazione, applicazione e archiviazione di direttive provenienti dagli organi competenti. Sono stati individuati indicatori specifici delle prescrizioni corrette rispetto a quelle errate su periodi trimestrali.

**Metodi e Risultati.** Il manuale è pubblicato sul sito internet aziendale, nell'area dedicata agli Operatori. Al suo interno sono stati creati dei collegamenti con le normative o direttive della Regione o dell'ASL. Il manuale riporta in forma di quesiti pratici e risposte esaurienti le varie situazioni in cui gli operatori si possono trovare. Le strutture responsabili monitorano la corretta applicazione delle direttive.

**Conclusioni.** La stesura di un manuale esplicativo delle normative vigenti per prestazioni di specialistica ambulatoriale e diagnostica strumentale si è mostrato un valido strumento di lavoro per gli Operatori dell'Azienda, fornendo risposte e indicazioni specifiche nelle varie evenienze di richiesta di prestazioni sanitarie da parte dei Cittadini.

La possibilità di accedere al manuale dal sito internet aziendale permette agli operatori di avere sempre disponibile l'ultima versione aggiornata, con risparmio di risorse.

Il progetto costituisce uno degli esempi di pratica ed efficace applicazione dei principi di qualità, in atto presso l'Azienda.

**Parole chiave.** Qualità, manuale ticket, normativa, attività ambulatoriale.

**Razionale**

L'Azienda Ospedali Riuniti di Bergamo è un'azienda pubblica di alta specializzazione. Nel 2009 sono state erogate oltre 3.700.000 prestazioni ambulatoriali (pari a oltre 59 milioni di euro), quotidianamente sono trattate circa 4000 impegnative.

L'ambulatorio rappresenta comunemente il primo punto di accesso dell'utente all'ospedale: risulta pertanto importante per un'azienda ospedaliera investire risorse per produrre un servizio efficiente, efficace e di qualità in un'area che sarà utilizzata almeno una volta nella vita da ciascun cittadino presente sul territorio provinciale (oltre un milione la popolazione residente). Gli importanti volumi di attività che ogni anno si producono sul versante ambulatoriale, si accompagnano d'altra parte alla complessità della normativa in materia di rendicontazione delle prestazioni ambulatoriali e di esenzione dal pagamento del ticket per le stesse. Annualmente la Regione Lombardia con delibere di fine anno introduce le cosiddette "Regole di Sistema" per l'anno entrante cui fanno seguito delibere attuative successive. Tali delibere introducono nuove regole prescrittive, oppure nuove regole di rendicontazione, oppure ancora modificano i criteri che danno diritto all'esenzione al pagamento della quota di partecipazione alla spesa richiesta al cittadino [1,2,3,4,5].

Già da diversi anni, con l'estensione dell'utilizzo del ricettario regionale ai medici delle Aziende Ospedaliere, era stato formulato dalla Direzione Medica di Presidio un documento riassuntivo delle principali norme in materia di prescrizione e rendicontazione delle

prestazioni ambulatoriali. Il documento diffuso per via cartacea era, poi, periodicamente aggiornato e trasmesso al personale medico.

Nel corso dell'ultimo decennio, partendo proprio da questo documento si è continuato a lavorare per renderlo più facilmente fruibile a tutto il personale aziendale coinvolto nel percorso ambulatoriale: personale medico, infermieristico e amministrativo. È stato, pertanto, pubblicato sul sito intranet aziendale. Successivamente, si è provveduto a integrarlo del capitolo inerente le esenzioni dal pagamento del ticket e a definire una procedura che consentisse l'adeguata e corretta diffusione delle novità normative introdotte in materia a tutto il personale interessato.

Sono stati coinvolti in tale processo anche rappresentanti dell'ASL di Bergamo. Il tentativo è stato quello di produrre un unico strumento su tutto il territorio provinciale che potesse dirimere i principali dubbi su una tematica complessa ed estremamente sfaccettata come quella ambulatoriale. Il documento prodotto è stato validato nel 2008 dall'ASL stessa e illustrato in un corso strutturato *ad hoc* al personale medico e infermieristico aziendale coordinato dal Direttore Sanitario degli Ospedali Riuniti di Bergamo e dell'ASL di Bergamo. Il momento formativo è stato apprezzato e ha suscitato interesse e numerose richieste di chiarimento.

Lo strumento della certificazione è stato visto come un'opportunità per standardizzare il percorso di aggiornamento del documento così ottenuto. La diffusione delle corrette conoscenze in termini di prescrizione, rendicontazione e pagamento rappresenta,

infatti, il primo passo che l'Azienda Ospedaliera attua affinché sia riconosciuto in termini economici tutto ciò che viene prodotto al suo interno dai suoi professionisti: visite specialistiche, prestazioni strumentali ed esami di laboratorio.

## Metodi e Risultati

Con l'obiettivo di fornire all'utente prestazioni nel rispetto della normativa vigente è stata messa a punto una procedura specifica che garantisca l'aggiornamento costante degli Operatori dell'Azienda Ospedali Riuniti di Bergamo (Personale Sanitario e Segreterie) che sono coinvolti nelle prestazioni di specialistica ambulatoriale e di diagnostica strumentale [6]. Sono state raccolte tutte le normative vigenti, con le varie interpretazioni fornite. Un gruppo di lavoro costituito da dirigenti amministrativi e sanitari ha elaborato le procedure sintetizzandole in un manuale operativo. Le attività del gruppo si sono concentrate nel primo recepimento di direttive e circolari provenienti dagli organi competenti, quindi nell'analisi dei contenuti normativi, nell'approvazione e emissione di nuove direttive con le eventuali modifiche, nelle comunicazioni delle nuove direttive validate dalla Direzione e alla loro applicazione e archiviazione.

Un diagramma di flusso ha sintetizzato l'iter procedurale. Sono stati individuati indicatori specifici relativamente alle prescrizioni corrette rispetto a quelle errate su periodi trimestrali. In occasione della revisione del manuale ticket è stato effettuato un incontro con l'Ufficio preposto dell'ASL, al fine di condividere l'opportunità di collegarsi, mediante *link* al sito *web* dell'ASL, che riporta pubblicate le norme di riferimento.

Il manuale è pubblicato, a cura dell'Unità Strutturale Semplice Valutazione e Gestione Attività Strategiche, sul sito internet aziendale, nell'area dedicata agli Operatori. Al suo interno sono stati creati dei collegamenti con le normative o direttive della Regione o dell'ASL. Il manuale riporta in forma di quesiti pratici e rispettive risposte esaurienti le varie situazioni in cui gli operatori si possono trovare, esplicitando chi debba redigere l'impegnativa, come procedere per le prestazioni da fornire (primo accesso, *follow-up*, proseguimento cure, visite in libera professione, esenzioni e *ticket*, validità impegnative, servizi forniti dal CUPS, attività di *back-office*, pratiche amministrative e prestazioni sanitarie, gestione delle urgenze e delle urgenze differibili, utente straniero comunitario ed extracomunitario).

Ad ogni aggiornamento della normativa il manuale viene rivisto per le parti di competenza dalla Direzione Medica di Presidio e dalla Struttura Valutazione e Gestione Attività Strategiche, nonché dalla funzione competente. Le principali novità sono diffuse in Azienda attraverso circolari firmate dai Direttori Sanitario e Amministrativo. Diverse sono le strutture coinvolte nel monitoraggio della corretta applicazione delle direttive:

- la Struttura Epidemiologia effettua controlli a campione sulle prescrizioni;
- la Struttura Complessa Sistemi Informativi e Organizzativi estrapola il report mensile degli errori e invia alla Direzione Medica di Presidio, alle Segreterie coinvolte e al CUPS per la correzione degli errori e per le azioni di miglioramento da attivare.

Al fine di valutare la corretta applicazione della normativa relativa alle prestazioni ambulatoriali e relativo ticket, trimestralmente sono eseguiti controlli interni in cui si va a monitorare il numero delle prescrizioni corrette rispetto al numero di prescrizioni errate.

In Tabella 1 sono riportati i dati emersi dall'ultimo controllo effettuato nel mese di luglio dal personale della struttura Epidemiologia rispetto ad un campione di oltre 5000 pratiche relativo ad una settimana di attività per 44 reparti dell'azienda. Il dato è considerato positivo quando presenti una soglia di errore inferiore al 5% che è la soglia identificata dall'ASL rispetto all'applicazione di sanzioni amministrative.

## Conclusioni

Il progetto costituisce uno degli esempi di pratica ed efficace applicazione dei principi di qualità, in atto presso l'Azienda. La stesura di un manuale esplicativo relativo alle normative vigenti per le prestazioni di specialistica ambulatoriale e diagnostica strumentale si è mostrato un valido strumento di lavoro per gli Operatori dell'Azienda, fornendo risposte e indicazioni specifiche nelle varie e possibili evenienze di richiesta di prestazioni sanitarie da parte dei Cittadini. Sarà attivata, in tal senso, nei prossimi mesi la rilevazione della qualità percepita dagli operatori rispetto a questo strumento.

La possibilità di accedere al manuale dal Sito internet aziendale permette agli operatori di avere sempre disponibile l'ultima versione aggiornata, con agevole diffusione degli aggiornamenti e fruibilità degli stessi, in sedi anche extra aziendali. Riduce, inoltre, la possibilità che possa essere consultato un documento obsoleto, fatto che capita più frequentemente quando il documento è in formato cartaceo. Tutti gli operatori possono essere raggiunti con un notevole risparmio di risorse rispetto ad una diffusione cartacea. L'introduzione di novità normative arricchisce il documento di nuove sezioni che forniscono anche indicazioni operative agli operatori coinvolti. Questo naturalmente si riflette anche sulla tipologia e sulla frequenza dei controlli interni che devono essere attivati. Essi prevedono il coinvolgimento di due figure infermieristiche e di una figura amministrativa. Quest'anno dovranno essere verificate con particolare attenzione tutte le pratiche relative alla cosiddetta "Chirurgia a Bassa Complessità", vale a dire tutte le pratiche che fino al 2009 erano registrate come prestazioni di ricovero e che, invece, ora, devono essere rendicontate come prestazioni ambulatoriali: ai tunnel carpal e alle cataratte si sono aggiunte, per esempio, le artroscopie diagnostiche e legatura e *stripping* di vene varicose [4].

Infine, il prossimo trasferimento nel nuovo ospedale Beato Papa Giovanni XXIII impone una revisione dei percorsi organizzativi presenti in azienda, non ultimo il percorso ambulatoriale. L'affiancamento al CUP centrale di piccoli punti di accettazione vicini agli ambulatori consentirà, ci auguriamo, una migliore collaborazione tra personale sanitario e amministrativo con un aiuto reciproco nel dirimere le questioni di competenza.

In tal senso si sta procedendo alla stesura di un documento unico aziendale che definisca comportamenti e responsabilità da attivare da parte dei professionisti coinvolti nell'erogazione delle prestazioni ambulatoriali.

## BIBLIOGRAFIA

01. Regione Lombardia. Circolare n° 28/SAN 21 ottobre 1996. Rilevazione delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale e di diagnostica strumentale – Modalità di trasmissione dei dati
02. Regione Lombardia. Decreto Direzione Generale Sanità n° 32731 del 18/12/2000. Approvazione delle linee guida per la corretta applicazione del nomenclatore tariffario. Prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale - d.g.r. n. VI/42606 del 23 aprile 1999
03. Regione Lombardia. Deliberazione n° VIII/8501 del 26.11.2008. Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario Regionale per l'esercizio 2009
04. Regione Lombardia. Deliberazione n° VIII/10804 del 16.12.2009. Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario Regionale per l'esercizio 2009
05. Repubblica Italiana. Decreto 18 maggio 2004. Applicazione delle disposizioni di cui al comma 2 dell'art. 50 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326, concernente la definizione dei modelli di ricettari medici standardizzati e di ricetta medica a lettura ottica
06. UNI EN ISO 9001:2008 - Sistemi di gestione per la qualità: Requisiti

**Tabella 1** - Esito dei Controlli Interni relativi alla documentazione ambulatoriale su una settimana campione - Dati 1^ semestre 2010

Unità Strutturale Complessa	n° pratiche controllate	n° pratiche non complete in %	n° pratiche analizzate per Quesito Diagnostico Specialista	n° pratiche analizzate per Quesito Diagnostico Specialista in %	n° pratiche analizzate per Quesito Diagnostico Med. Medicina Generale	n° pratiche analizzate per Quesito Diagnostico Med. Medicina Generale in %
Ambulatorio IDEA	10	0%	10	0%	0	0%
Audiofonologia	69	6%	28	0%	41	2%
Cardiochirurgia	5	100%	0	0%	5	0%
Cardiologia	197	16%	60	2%	135	1%
Cardiologia Riabilitativa	58	24%	22	0%	36	3%
Cardiopatie Congenite	54	31%	28	7%	26	8%
Centro Prelievi	346	1%	132	100%	215	19%
Chirurgia I	22	32%	10	10%	12	0%
Chirurgia III	17	18%	12	0%	5	0%
Chirurgia Pediatrica	79	18%	25	0%	54	0%
Chirurgia Plastica	72	4%	56	2%	16	0%
Chirurgia Vascolare	86	6%	35	6%	51	4%
Chir, Maxillo-Facciale	44	5%	22	0%	22	0%
Dermatologia	322	17%	128	0%	194	0%
Diabetologia	167	5%	149	0%	18	0%
Dietologia	72	0%	52	0%	20	0%
Ematologia	329	6%	299	3%	31	0%
Endocrinologia	202	7%	125	1%	77	1%
Endoscopia	34	18%	10	50%	24	13%
Gastroenterologia	126	7%	86	1%	40	0%
Malattie Infettive	191	0%	154	1%	37	0%
Med. Cardiovascolare	27	15%	14	0%	13	0%
Medicina del Lavoro	26	35%	11	0%	15	0%
Medicina Interna	22	0%	15	0%	7	0%
Medicina Nucleare	173	0%	128	0%	45	0%
Nefrologia	141	1%	123	2%	18	6%
Neurochirurgia	49	2%	9	0%	40	0%
Neurofisiopatologia	161	6%	68	0%	93	0%
Neurologia	63	0%	25	0%	38	0%
Neuropsichiatria Infan.	14	57%	8	0%	6	0%
Neuroradiologia	103	0%	66	0%	37	0%

Oculistica	336	11%	87	1%	249	1%
Odontostomatologia	207	38%	45	0%	162	0%
Oncologia	220	12%	189	0%	31	0%
Ostetricia Ginecologia	220	4%	105	30%	115	1%
Otorinolaringoiatria	135	10%	67	0%	68	0%
Patologia Neonatale	59	7%	52	4%	7	0%
Pediatria	51	10%	25	0%	26	0%
Pneumologia	136	42%	70	3%	66	2%
Psicologia Clinica	40	0%	32	0%	8	0%
Radiologia	406	10%	216	5%	190	0%
Radioterapia	56	0%	50	0%	6	0%
Reumatologia	120	0%	95	0%	25	0%
Senologia Ambulatorio	20	10%	13	0%	7	0%

## Ticket's manual: an instrument to increase the outpatient process quality, according to laws

**Rational.** According to the legislation in force, to supply services to the patients, a specific procedure has been developed. It provides a constant update to Azienda Ospedali Riuniti of Bergamo's operators involved in the outpatient services, as booking-acceptance and ticketing.

A working group of administrative and physician managers have drawn up the procedures synthetized in an operative guide which collect all the rules in force. The group focused their activities on the instructions coming from the competent management about the first receipt, analysis, approval, application and filing. Specific indicators of the right prescriptions as regards the wrong ones on trimestral period have been identified.

**Methods and results.** The guide is published on company internet website in the area dedicated to the operators. Within it have been created some links connected to the regional regulations or ASL instructions.

The guide shows practice questions and exhaustive answers concerning the various situations in which the operators could occur. The responsible structures monitor the correct application of the instructions

**Conclusions.** The issue of an informing guide of the present legislations regarding the specialist outpatient services and diagnostic imaging has shown a valid working means for the hospital operators giving answers and specific information about the various incoming requests from the citizens regarding health services. The opportunity to enter the guide from the company internet website let the operators to have always available the last updated version; that means saving resources.

The project is one of the practice example and efficient application of the quality principles adopted by our Institution.

**Keywords.** Ticket's guide, legislations, outpatient activity.