

Criteri di accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali

Descrizione

I **Livelli Essenziali di Assistenza (LEA)** sono le prestazioni e i servizi che il **Servizio Sanitario Nazionale (SSN)** è tenuto a fornire a tutti i cittadini, gratuitamente o dietro pagamento di una quota di partecipazione (ticket), con le risorse pubbliche.

Gli elementi fondamentali per realizzare l'equità di accesso e perseguire la qualità e l'efficacia clinica relativamente ai LEA, sono l'**appropriata prescrizione** delle prestazioni, la definizione della priorità clinica coerente con i bisogni del paziente e la **tempestività di erogazione**.

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi s'impegna a contribuire al rispetto dei tempi di attesa e a mantenere la prevalenza di servizi erogati in attività istituzionale, su quelli in libera professione.

Per ottenere questo, in un percorso di presa in carico, si deve superare la visione tradizionale della ricerca della prestazione singola affidata al paziente; il modello deve orientarsi alla proattività, al *continuum* del percorso di cura e di assistenza, offrendo una risposta diversificata ai vari bisogni. L'effettiva presa in carico del paziente avviene quando **tutti gli attori del sistema**, prescrittori, erogatori di servizi e operatori impegnati nella tutela del cittadino, **collaborano tra di loro**.

L'AOUC ha tra le finalità principali la produzione di prestazioni di ricovero e di elevata qualificazione. La produzione di prestazioni ambulatoriali mira a soddisfare il bisogno di salute nei casi in cui può essere evitato il ricorso al ricovero e nei casi in cui questi accertamenti sono preliminari o successivi all'episodio di ricovero.

La costruzione dell'offerta di prestazioni ambulatoriali da parte dell'Azienda USL sul cui territorio insiste un'Azienda Ospedaliera prevede il pieno coinvolgimento dell'Azienda Ospedaliera; l'AOU Careggi è in questo senso chiamata a contribuire anche all'offerta di prestazioni di primo contatto per i cittadini dell'Azienda USL Toscana Centro secondo le indicazioni del [Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa 2019-2021](#) recepite con il [Provvedimento del Direttore Generale n. 471/2019](#) che ha adottato il nuovo [Programma attuativo aziendale](#).

Si definisce "**Primo accesso o Primo contatto**" quella circostanza in cui il quesito diagnostico, ipotizzato in genere dal Medico di Medicina Generale (MMG) o dal Pediatra di Libera Scelta (PLS), in quanto ancora sconosciuto, presenta tutte le caratteristiche dell'imprevedibilità e quindi necessita di certezza e tempestività delle prestazioni utili alla risposta e al proseguimento delle cure. Careggi considera primo accesso:

- il primo contatto del cittadino con il SSN per un dato problema clinico ossia la prima visita o il primo esame di diagnostica strumentale
- nel caso di paziente cronico, la visita o l'esame strumentale necessari in seguito ad un peggioramento del quadro clinico.

Si definisce "**Presa in carico o prestazione successiva al primo accesso**" il contesto organizzativo finalizzato a gestire le prestazioni, solitamente richieste dal medico specialista, per quei cittadini che hanno una condizione di malattia già conosciuta dal sistema sanitario e che per questo hanno necessità di essere seguiti nel tempo, con certezza di programmazione dei tempi di erogazione delle

prestazioni di controllo. Sono tali:

- la visita o la prestazione di approfondimento per pazienti presi in carico dal primo specialista
- la visita o prestazione di controllo (follow up).

L'AOU Careggi già dal 2001 confluisce nel sistema di prenotazione di Area Metropolitana e rende disponibili, attraverso il circuito di prenotazione del [CUP](#), contingenti di prestazioni prenotabili di “primo contatto” (vedi anche [Prenotare visite ed esami SSN](#)).

L'AOU Careggi inoltre rende disponibili e prenotabili anche con la funzione [Prelievo amico](#) i prelievi per l'effettuazione di indagini di laboratorio.

Le prestazioni di “primo accesso”, in aderenza al Regolamento aziendale D/903/163 “Gestione dell'attività specialistica ambulatoriale” (pubblicato alla pagina [Regolamenti su funzioni e attività](#)), concorrono a costituire contenitori differenziati in funzione della priorità clinica (DGRT 493/2011 e sue modifiche e integrazioni). La priorità clinica, in quanto espressione del grado di “urgenza” o “differibilità” della prestazione prescritta, è oggi utilizzata dal Sistema Sanitario Toscano per un numero sempre maggiore di prestazioni ed è espressa dal MMG/PLS o dallo Specialista in un apposito campo della prescrizione SSN (storicamente “ricetta rossa”, oggi ordinariamente gestita con prescrizione dematerializzata).

Il campo priorità, per le prestazioni di “primo accesso”, può assumere i seguenti valori assegnati, previa valutazione clinica, al momento della prescrizione medica:

- **U (Urgente, da eseguire nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 72ore)** con appuntamenti aperti alla prenotazione diretta ed esclusiva da parte del MMG/PLS attraverso un canale telefonico dedicato (c.d. “fast track”) di Area Vasta
- **B (Breve, entro 10 giorni)** con appuntamenti aperti alla prenotazione da parte di utenti ambulatoriali
- **D (Differibile, entro 15-30 giorni per le visite e 30-60 giorni per gli accertamenti diagnostici più semplici)**
- **P (Programmabile, entro 120 giorni)** il prescrittore indicherà la tempistica più opportuna.

L'AOU Careggi non rende invece prenotabili al CUP-met, ma provvede direttamente alla prenotazione delle quote di prestazioni, obbligatoriamente prescritte da specialisti interni all'AOUC (DGRT 1085/2005), riservate invece agli utenti ambulatoriali che già hanno avuto un primo contatto con i Servizi aziendali ambulatoriali, di Pronto Soccorso e di ricovero, per i quali la normativa regionale (DGRT 1080/2016) impone di garantire percorsi ambulatoriali di “presa in carico” snelli e senza ulteriori attese, come realizzato ad esempio attraverso il CORD per i pazienti oncologici, attraverso il CUD della Diagnostica per immagini e in linea generale attraverso l'attribuzione di privilegi di accesso alla prenotazione diretta nelle agende delle diagnostiche strumentali e di visite specialistiche, da parte dei medici e degli altri operatori dei servizi ambulatoriali aziendali.

Il Programma attuativo aziendale di Governo delle Liste di Attesa 2019-2021 ([PAGLA](#)):

- esplicita i riferimenti normativi
- riporta le definizioni dei termini utilizzati e delle abbreviazioni
- riassume il contesto di riferimento e le motivazioni
- dettaglia alcuni aspetti applicativi particolari del Piano Regionale

- riporta gli elementi utilizzati per la stima del fabbisogno e per l'organizzazione dell'offerta
- riferisce la strategia per la separazione dei canali e dei flussi di accesso
- fornisce indicazioni ai medici per la prescrizione della "prima visita" e della "visita di controllo"
- definisce la strategia di gestione della domanda con riferimento al quesito diagnostico, al tipo di accesso (primo accesso o prestazione successiva al primo accesso), ai codici di priorità, agli ambiti territoriali di garanzia e ai tempi massimi di attesa per classi di priorità
- riporta le prestazioni oggetto del monitoraggio nazionale e i relativi tempi massimi
- approfondisce l'analisi delle criticità e dei bisogni specifici con riferimento agli applicativi elettronici, alla relazione tra tempi di attesa, qualità ed efficacia, alla prescrizione medica, alla esposizione delle agende a cup-met, all'analisi di coerenza tra la domanda espressa dai medici prescrittori dell'AOUC Careggi e l'offerta resa disponibile dalle unità eroganti di Careggi, alle prestazioni erogate a utenti extra regione e stranieri
- esprime l'obiettivo generale e gli obiettivi specifici: efficienza di utilizzo degli strumenti elettronici, accuratezza nella prescrizione, data warehousing, programmazione dell'offerta, prenotazione per tipo di accesso e per livello, gestione del drop-out
- esplicita i percorsi di tutela, individua i portatori di interesse, le responsabilità e le tempistiche degli obiettivi, il monitoraggio, la gestione dei percorsi di adeguamento e la previsione di impatto dell'intero progetto.

In una apposita sezione di questo sito web sono riportati i [Tempi medi di erogazione dei servizi](#) , affiancando ai tempi registrati in AOUC per le prestazioni ambulatoriali monitorare dal Piano Nazionale e Regionale i tempi resi disponibili in tempo reale sul portale regionale e sul sito dell'Azienda USL Toscana Centro.

Data

03/04/2026