

## 2. ACCESSO ALL'ASSISTENZA SPECIALISTICA

Quello della specialistica ambulatoriale è un settore estremamente importante per il cittadino utente dei servizi sanitari, che vi accede in numerosi momenti del percorso clinico: sia in fase diagnostica che per l'eventuale follow up di trattamenti a cui si sottopone. Pertanto, le modalità di prenotazione ed accesso agli ambulatori specialistici costituiscono un aspetto rilevante per la determinazione del livello qualitativo del servizio offerto.

### 2.1. Centro Unico di Prenotazione

L'accesso alle visite mediche specialistiche da parte del cittadino è facilitato dalla presenza di un Centro Unico di Prenotazione (C.U.P.).

**C.U.P.**

Tranne che nell'Azienda Sanitaria di Bressanone per le visite di traumatologia e ginecologia, tutte le visite specialistiche sul territorio provinciale erano prenotabili anche telefonicamente.

Solo nell'Azienda Sanitaria di Bolzano, era possibile, tramite il numero unico 0471/457457, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00, prenotare buona parte dei servizi offerti, ovvero, per quanto riguarda l'area ospedaliera: Cardiologia, Chirurgia I, Chirurgia II, Chirurgia infantile, Chirurgia vascolare, Dermatologia, Ematologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ostetricia-Ginecologia, Malattie infettive, Medicina I, Medicina II, Nefrologia, Neurochirurgia, Neurologia, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Pediatria, Pneumologia, Ortopedia, Urologia. Per quanto riguarda l'area territorio, erano in tal modo prenotabili, presso i sotto-distretti della città di Bolzano, San Quirino: Cardiologia, Dermatologia, Medicina alternativa, Medicina, Neurologia, Oculistica, Odontostomatologia, Otorinolaringoiatria, Reumatologia, Ortopedia; Europa: Ostetricia-Ginecologia, Odontostomatologia; Don Bosco: Ostetricia-Ginecologia, Odontostomatologia; Piani: Ostetricia-Ginecologia, Odontostomatologia; Oltrisarco: Ostetricia-Ginecologia; presso il distretto di Laives: Cardiologia, Ostetricia-Ginecologia, Odontostomatologia.

**prenotazione delle prestazioni A.S. Bolzano**

Nell'Azienda Sanitaria di Merano vi era un numero dedicato alle prenotazioni specialistiche per ogni ospedale.

**prenotazione delle prestazioni A.S. Merano**

**prenotazione delle prestazioni A.S. Bressanone**

Nell'Azienda Sanitaria di Bressanone il CUP non era stato attivato. La prenotazione, quando prevista, avveniva direttamente nei singoli ambulatori e servizi.

**prenotazione delle prestazioni A.S. Brunico**

Nel 2002 presso l'Azienda di Brunico il CUP era in fase di progettazione. Per le prestazioni di ortopedia e dermatologia a pagamento vi era la possibilità di scegliere lo specialista al momento della prenotazione. Presso l'Ospedale di San Candido funzionava un servizio di "prenotazione unificata" delle prestazioni specialistiche, anche se non tutti i reparti erano collegati.

Per quanto riguarda la scelta dello specialista, presso l'Azienda di Bolzano, le visite a pagamento erano sempre con scelta del medico, mentre le visite divisionali offrivano la scelta del medico per le seguenti specialità: presso il Poliambulatorio di Via Amba Alagi,: Odontostomatologia, Medicina (Servizio Nutrizionale), Cardiologia, Otorinolaringoiatria, Dermatologia, Medicina alternativa (Agopuntura), Oculistica, Neurologia, Ortopedia, Reumatologia; presso l'Ospedale: Oculistica (parziale), Cardiologia (parziale), Neurologia (parziale), Otorino (parziale), Chirurgia pediatrica (parziale), Ortopedia (parziale), Urologia (parziale), Medicina 1, Medicina 2, Malattie infettive, Nefrologi, Neurochirurgia, Ematologia, Chirurgia 2, Pneumologia, Gastroenterologia, Geriatria; presso i Distretti di Don Bosco, Europa, Laives, Piani-Centro Rencio: Ostetricia-Ginecologia, Odontostomatologia.

Nell'Ospedale di Merano era possibile scegliere il medico per specifiche prestazioni di chirurgia, dermatologia, diabetologia, ginecologia, medicina, oculistica, ortopedia, ORL, pediatria, urologia, servizio odontoiatrico, prove funzionali medicina; nell'Ospedale di Silandro per Medicina, Chirurgia, oculistica, Neurologia, Pediatria, Otorino, Dermatologia, Urologia.

Negli ospedali di Bressanone e Vipiteno era possibile scegliere lo specialista solo per la Ginecologia.

Presso gli ospedali di Brunico e San Candido si potevano scegliere gli specialisti di Ortopedia e Medicina.

**2.2. Pagamento dei ticket****modalità di pagamento dei ticket**

Al fine di agevolare il cittadino è importante che gli sportelli per la riscossione del ticket siano aperti anche prima (dove è necessario pagare prima) e dopo l'orario degli ambulatori specialistici, o che

comunque venga offerta all'utente la possibilità di pagare senza avere ulteriori disagi, quale ad esempio la necessità di ritornare appositamente presso la sede del servizio. L'adempimento di tale obbligo può pertanto essere facilitato mettendo a disposizione modalità diversificate di pagamento; oltre al pagamento in contanti nelle quattro aziende provinciali si poteva utilizzare il 65,29% degli sportelli bancomat. Tutte le aziende offrivano inoltre la possibilità di pagare tramite posta, Merano e Brunico anche attraverso banche convenzionate.

Tabella 1: Numero di punti cassa nelle strutture ospedaliere per azienda sanitaria - Anno 2003

|   | <b>Bolzano</b> | <b>Merano</b> | <b>Bressanone</b> | <b>Brunico</b> | <b>Provincia</b> |
|---|----------------|---------------|-------------------|----------------|------------------|
| N. sportelli per riscossione diretta del ticket | 42             | 14            | 3                 | 10             | <b>69</b>        |
| <i>di cui dotati di bancomat</i>                | <i>27</i>      | <i>11</i>     | <i>3</i>          | <i>4</i>       | <i>45</i>        |

*Fonte: aziende sanitarie*

## **2.3. Ambulatori**

### **2.3.1. Giorni di attesa per prestazioni specialistiche ambulatoriali**

Le giornate di attesa per la fruizione di una prestazione sono un indicatore fondamentale della qualità organizzativa ed uno dei fattori di qualità maggiormente percepiti dai cittadini.

In relazione ai diversi sistemi informativi presenti nelle aziende sanitarie provinciali, i dati forniti da queste ultime circa i tempi di attesa sono eterogenei e risulta quindi difficile calcolare indicatori a livello provinciale.

La delibera provinciale n. 1067 del 7/04/2003 avente per oggetto il "Programma di priorità clinica per l'accesso alle prestazioni specialistiche diagnostiche e terapeutiche" definisce raggruppamenti di attesa omogenei (RAO) e, per definire i tempi di attesa, distingue le prestazioni ambulatoriali tra urgenti (prestazioni da erogare nel più breve tempo possibile e comunque in giornata), prioritarie (prestazioni da erogare entro un tempo massimo di otto giorni) e differibili (prestazioni per cui a priori non viene stabilito il tempo massimo di attesa ma che di norma devono essere erogate entro 180 giorni dalla richiesta).

Per questo motivo alle aziende sanitarie sono stati chiesti i tempi di attesa per le prestazioni strumentali e ambulatoriali differibili delle sole prime visite per le diverse specialità.

Tabella 2: Giorni medi di attesa dalla prenotazione alla fruizione di prestazioni strumentali negli ospedali  
– Anno 2003

|  | Bolzano | Merano | Silandro | Bressanone | Vipiteno* | Brunico | S<br>C |
|--|---------|--------|----------|------------|-----------|---------|--------|
| Ecocolordoppler arterioso arti inf./sup. | 18      | 59     | 30       | 5          | 10; 14    |         |        |
| Ecocolordoppler TSA                      | 18      | 59     | 45       | 5          |           |         |        |
| Ecografia addome                         | 38      | 13-61  | 5-8      | 5          | 10; 0     | 10      |        |
| EGDscopia                                | 27      | 3      | 5        | 7*         | 10; 0     | 10      |        |
| Elettromiografia                         | 39      | 32     |          | 60         |           |         |        |

\* nell'ospedale di Vipiteno le prestazioni strumentali segnalate vengono erogate sia dalla Medicina sia dalla Chirurgia, con tempi di attesa differenti

Fonte: Aziende

Tabella 3: Giorni medi di attesa dalla prenotazione per prime visite delle specialità nell'Azienda Sanitaria di Bolzano – Anno 2003

| Prime visite              | Ospedale Bolzano | Distretto Laives | Dis. Gries-S. Quirino | Dis. Don Bosco | Distretto Europa | Dis. Centro-Piani-Rencio |
|---------------------------|------------------|------------------|-----------------------|----------------|------------------|--------------------------|
| Cardiologica prioritaria  | 1                |                  |                       |                |                  |                          |
| Chirurgica vascolare      | 21               |                  |                       |                |                  |                          |
| Chirurgica                | 1                |                  |                       |                |                  |                          |
| Chirurgica-pediatria      | -                |                  |                       |                |                  |                          |
| Dermatologica             | 35               |                  | 32                    |                |                  |                          |
| Dermatologica prioritaria | 1                |                  |                       |                |                  |                          |
| Ematologica               | 5                |                  |                       |                |                  |                          |
| Endocrinologica           | 68               |                  |                       |                |                  |                          |
| Neurologica               | 42               |                  | 37                    |                |                  |                          |
| Oculistica                | 43               |                  | 22                    |                |                  |                          |
| Odontoiatrica             |                  | 38               | 43                    | 73             | 74               | 36                       |
| ORL                       | 18               |                  | 15                    |                |                  |                          |
| Ortopedica                | 46               |                  |                       |                |                  |                          |
| Ortopedica prioritaria    | 2                |                  |                       |                |                  |                          |
| Pneumologica              | 4                |                  |                       |                |                  |                          |
| Urologica                 | 19               |                  |                       |                |                  |                          |

Fonte: Azienda Sanitaria di Bolzano

Tabella 4: Giorni medi di attesa dalla prenotazione per prime visite delle specialità nell'Azienda Sanitaria di Merano – Anno 2003

| <b>PRIMA VISITA</b>                 | <b>Osp. di Merano</b> | <b>Osp. di Silandro</b> | <b>Dist. Alta Val Venosta</b> | <b>Dist. Media Val Venosta</b> | <b>Dist. Naturno</b> | <b>Dist. Merano</b> | <b>Dist. Lana</b> | <b>Dist. Val Passiria</b> |
|-------------------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|
| Anestesiologia (terapia del dolore) | 5                     | Al bisogno              |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| Cardiologia                         | ***30                 | 8-10                    |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| Chirurgica vascolare                | 13                    |                         |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| Chirurgica                          | 0                     | 1-2                     |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| Dermatologica                       | 47                    | 90                      |                               | 21                             |                      | 22                  |                   |                           |
| Diabetologica                       | Max 7                 | 21-28                   |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| Dietologica                         | 45 - 60               |                         |                               |                                |                      | 45 - 60             |                   |                           |
| Ematologica                         | 2                     |                         |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| Endocrinologica                     | 5                     |                         |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| Fisiatrica per l'età adulta         | 10-40                 |                         |                               | 10-40                          |                      |                     |                   |                           |
| Fisiatrica per l'età evolutiva      | 60-180                |                         |                               | 60-180                         |                      | 60-180              | 60-180            | 60-180                    |
| Gastroenterologica                  | 20                    |                         |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| Geriatria                           | 2                     |                         |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| Ginecologico                        | 40                    | 10                      | 35*                           |                                | Libero*              | 36*                 | 28*               | 35*                       |
| Infettivologica                     | 14                    | 10                      |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| Internistica                        | 5                     |                         |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| Neurologica                         | 31                    |                         |                               | 21                             |                      | 2                   |                   |                           |
| Oculistica                          | 27                    | 45                      |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| Odontoiatrica                       | 40                    |                         | 45,5                          | 35                             | 49                   | 40                  | **                | 25                        |
| Oncologica                          |                       |                         |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| ORL                                 | 21                    | 5                       |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| Ortopedica                          | 20                    | 5                       |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| Ostetrica                           | 16                    | 8-14                    | *                             |                                | *                    | *                   | *                 | *                         |
| Pediatria                           | 1                     | 1                       |                               |                                |                      | **                  |                   |                           |
| Pneumologica                        | 6                     |                         |                               |                                |                      |                     |                   |                           |
| Psicologica per adulti              |                       |                         | 19                            | 21                             |                      | 23                  |                   | 20                        |
| Psicologica per adolescenti         |                       |                         | -                             | -                              |                      | 26                  |                   | -                         |
| Psichiatria                         | 10                    |                         | 10                            | 10                             | 10                   | 10                  | 10                | 10                        |

|           |    |    |
|-----------|----|----|
| Urologica | 26 | 21 |
|-----------|----|----|

Fonte: azienda sanitaria

\* i tempi d'attesa si riferiscono alla 1° visita ginecologica / ostetrica (non sono disponibili dati separati)

\*\* tempo d'attesa non definibile

\*\*\* i tempi d'attesa si riferiscono alle visite cardiologiche con scelta del medico senza distinzione fra 1° visita e visite su

Tabella 5: Giorni medi di attesa dalla prenotazione per prime visite delle specialità nelle aziende sanitarie di Bressanone e di Brunico – Anno 2003

| PRIMA VISITA                             | Ospedale di Bressanone | Ospedale di Vipiteno | Ospedale di Brunico | Ospedale di S. Candido | Distretto Tures-Aurina | Distretto Val Badia |
|--|------------------------|----------------------|---------------------|------------------------|------------------------|---------------------|
| Anestesiologica (per terapia del dolore) | -                      |                      | 3                   |                        |                        |                     |
| Cardiologia                              | 30*                    |                      | 50                  |                        |                        |                     |
| Chirurgica vascolare                     | 35                     | 14                   | 10                  |                        |                        |                     |
| Chirurgica                               | -                      | 0                    | 10                  | 5                      |                        |                     |
| Dermatologica                            | 45                     | 30                   | 40                  | 30                     |                        |                     |
| Diabetologica                            | 90                     | 10                   | 35                  |                        |                        |                     |
| Dietologica                              | 21*                    | 21                   | 21                  | 14                     |                        |                     |
| Endocrinologica                          | 21*                    |                      |                     |                        |                        |                     |
| Fisiatrica per l'età adulta              | 60                     | 60                   | 50                  | 45                     |                        |                     |
| Fisiatrica per l'età evolutiva           | 45                     | 60                   | 20                  |                        |                        |                     |
| Gastroenterologica                       | 21*                    |                      | 21                  | 5                      |                        |                     |
| Geriatrica                               | 5                      |                      |                     |                        |                        |                     |
| Ginecologica                             | -                      | -                    | 70                  | 30                     | 60                     | 60                  |
| Internistica                             | 10*                    | 10                   | 21                  | 7                      |                        |                     |
| Nefrologica                              | 10*                    |                      | 35                  |                        |                        |                     |
| Neurochirurgica                          |                        |                      | 18                  |                        |                        |                     |
| Neurologica                              | 50                     | 30                   | 42                  |                        |                        |                     |
| Oculistica                               | 50                     | 90                   | 50                  | 60                     |                        |                     |
| Odontoiatrica                            | 60                     | 40                   | 50                  |                        |                        |                     |
| Oncologica                               | 21*                    |                      |                     |                        |                        |                     |
| ORL                                      | 21                     | 30                   | 21                  | 14                     |                        |                     |
| Ortopedica                               | -                      |                      | 25                  |                        |                        |                     |
| Ostetrica                                | -                      | -                    | 70                  | 5                      |                        |                     |
| Pediatria                                | 5                      | -                    | 8                   | 7                      |                        |                     |
| Pneumologica                             | 21*                    |                      |                     |                        |                        |                     |
| Psichiatrica                             | 20                     | 50                   | 28                  |                        |                        |                     |
| Psicologica                              | 11                     |                      | 70                  |                        |                        |                     |
| Urologica                                | 50                     | 30                   |                     |                        |                        |                     |

\* le relative prestazioni vengono erogate dall'ambulatorio di medicina dell'Ospedale di Bressanone

Fonte: aziende sanitarie di Bressanone e Brunico

## 2.4. Altri servizi specialistici

**modalità di apertura** Nel seguito vengono riportati i dati relativi ai servizi di radiologia ed ai laboratori di analisi.

### 2.4.1. Accessibilità

Nel 2003, tutti e 12 i servizi di radiologia presenti nel territorio provinciale e 9 degli 11 laboratori erano aperti almeno un pomeriggio alla settimana; tuttavia nessuno di questi servizi era aperto il sabato mattina.

Tabella 6: Numero di servizi di radiologia e di laboratori per azienda sanitaria - Anno 2003

|                       | Bolzano | Merano | Bressanone | Brunico | Provincia |
|-----------------------|---------|--------|------------|---------|-----------|
| Servizi di radiologia | 5       | 2      | 3          | 2       | <b>12</b> |
| Laboratori            | 5       | 2      | 2          | 2       | <b>11</b> |

Fonte: aziende sanitarie

### 2.4.2. Giorni di attesa delle prestazioni radiologiche

Tabella 7: Giorni medi di attesa dalla prenotazione alla fruizione di prestazioni radiologiche nelle strutture provinciali – Anno 2003

|                                    | Bolzano | Merano | Silandro | Bressanone | Vipiteno | Brunico | S. Candido |
|------------------------------------|---------|--------|----------|------------|----------|---------|------------|
| Mammografia (non di screening)     | 150     | 124    | 35       | 120        | 14       |         |            |
| RM colonna lombare                 | 20      | 64     |          | 60         |          |         |            |
| TAC encefalo                       | 15      | 33     | 1        | 15         |          | 1,5     |            |
| Urografia                          | 2       |        |          | 7          | 5        |         |            |
| Clisma opaco                       | 60      |        |          |            |          |         |            |
| Stomaco duodeno                    | 60      |        |          |            |          |         |            |
| Altri esami con mezzo di contrasto |         |        | 1        |            |          |         |            |

Fonte: aziende sanitarie

Tabella 8: Giorni medi e massimi di attesa del referto delle prestazioni radiologiche nelle strutture provinciali – Anno 2003

|                        | Bolzano | Merano | Silandro | Bressanone | Vipiteno | Brunico | S. Candido |
|------------------------|---------|--------|----------|------------|----------|---------|------------|
| Attesa media referto   | 3       | 3      | 1        | 1          | 1        | 3       | 1-2        |
| Attesa massima referto | 3       | 7      | 2        | 2          | 2        | 10      | 10         |

Fonte: aziende sanitarie

Tabella 9: Necessità di prenotare specifici esami di laboratorio nelle strutture provinciali – Anno 2003

|                         | Bolzano            |   |  | Merano           |
|-------------------------|--------------------|---|--|------------------|
|                         | Lab. ospedale      | Lab. ematologia   | Lab. Servizio Immunoematologia e trasfusionale |                  |
| Necessaria prenotazione | x                  | x   | x  | x                |
| Esami da prenotare      | HLA, spermioγραμμα | Biopsia ossea*<br>Mielocentesi<br>Aggregaz. piastrinica | HLA**  | Spermioγραμμα*** |

## Tipizzaz. HLA

- \* attesa media e massima: 2 giorni  
 \*\* attesa media e massima: 2-7 giorni  
 \*\*\* attesa media e massima: 14-21 giorni

*Fonte: aziende*

Tabella 10: Attesa media e massima dalla prestazione alla consegna del referto al paziente nei laboratori sanitaria di Bolzano – Anno 2003

|                | Lab. Microbiol.<br>e virologia | Laboratorio<br>(ospedale) | Lab.<br>Ematologia | Lab. del serv. Immun.<br>e Trasfusionale | Lab.<br>diab. |
|----------------|--------------------------------|---------------------------|--------------------|--|---------------|
| Attesa media   | 2-4                            | 1,5                       | 2                  | <1                                       |               |
| Attesa massima | 40 – 50*                       | 7                         | 7                  | <1**                                     |               |

\* coltura BK + antibiogramma

\*\* tranne: HLA 7; AUTOIMMUNITÀ 15

*Fonte: azienda sanitaria di*

Tabella 11: Attesa media e massima dalla prestazione alla consegna del referto al paziente nei laboratori degli ospedali delle aziende sanitarie di Merano, Bressanone e Brunico – Anno 2003

|                | Merano | Silandro | Bressanone | Vipiteno | Brunico | S. Candido |
|----------------|--------|----------|------------|----------|---------|------------|
| Attesa media   | 1      | 1        | 1          | 1        | 2       | 2          |
| Attesa massima | 7*     | 7*       | 20**       | 20**     | 10      | 10         |

\* per esami inviati a Bolzano

\*\* per esami inviati ad altri laboratori (Bolzano, Padova, Innsbruck)

*Fonte: aziende sanitarie di Merano, Bressanone e Brunico*