Sempre più semplice accedere ai servizi dell'Azienda Usl di Bologna

L'Azienda Usl di Bologna è impegnata con forza nella semplificazione dell'accesso ai servizi sanitari attraverso la progettazione di soluzioni organizzative innovative, in grado di rispondere in maniera più adeguata ai bisogni dei cittadini. Una strategia che punta a migliorare la qualità della risposta, partendo dal punto di vista del cittadino e provando a mettere a sua disposizione, via via, modalità più semplici e vicine al luogo di residenza. Di seguito elenchiamo una serie di progetti che impegnano, attualmente, l'Azienda in alcuni dei distretti sanitari dell'area metropolitana.

Prenotazioni più facili

Obiettivo del progetto è ampliare le modalità di prenotazione delle prestazioni sanitarie per offrire al cittadino la possibilità di utilizzare il sistema più adeguato alle proprie esigenze, anche direttamente da casa, decongestionando in questo modo i front-office e dedicandoli prevalentemente alla risposta avanzata ai bisogni complessi. Propedeutico all'avvio del progetto è la piena utilizzazione della Rete SOLE, per il trasferimento a CUP dei dati di prescrizione. Oggi SOLE è utilizzata da più del 90% dei Medici di medicina generale e dei Pediatri di libera scelta, mentre gli specialisti potranno farlo dalla fine dell'anno.
Nel corso del 2012 sarà attivata la sperimentazione di un call center CUP, attivo per uno o più gruppi di Medici di medicina generale, per la offerta diretta della prestazioni ai cittadini che avranno aderito al servizio, mentre sarà potenziato il recall attraverso SMS dedicato ai cittadini già in possesso di una prenotazione.

Prenotazione diretta dei controlli e degli accertamenti successivi alla prima visita specialistica

Il progetto prevede che sia lo specialista, anche attraverso la sua équipe, a prendere in carico il cittadino prenotandone direttamente i controlli e gli accertamenti diagnostici successivi alla prima visita, nel rispetto dei tempi e della appropriatezza clinica.
Il sistema di prenotazione diretta è già attivo per l'endocrinologia, l'oncologia, l'ortopedia e gli accertamenti previsti in caso di gravidanza. Nei prossimi mesi sarà esteso anche alla cardiologia e all'oculistica e, progressivamente, a tutte le altre branche specialistiche.

Sportelli più funzionali e confortevoli

Migliorare le infrastrutture e la dotazione tecnologica di tutti gli sportelli al pubblico, anche sulla base del gradimento espresso dai cittadini, garantendo loro omogeneità di standard strutturali e di funzionamento. E' uno dei terreni sui quali l'Azienda sarà impegnata nei prossimi anni. Attualmente è in corso di progettazione un sistema di customer satisfaction che sarà di riferimento per la progettazione e realizzazione delle azioni di miglioramento della rete di sportelli della Azienda USL di Bologna.
Il progetto prevede di intervenire tanto sulla dotazione strutturale e tecnologica (pc, stampanti, fax, bar code, eliminacode), che sulla formazione di nuove figure professionali dedicate alla accoglienza dei cittadini.

Oltre a questi progetti, che riguardano in maniera specifica l'attività degli sportelli, l'Azienda USL di Bologna sta lavorando alla realizzazione di percorsi di accoglienza, come per esempio con la sperimentazione di un ambulatorio infermieristico ad accesso diretto, la riorganizzazione del percorso per effettuare gli esami pre-operatori, l'accesso diretto ai punti prelievo, la fornitura di protesi ed ausili.