

Indicatori di qualità dei servizi ASUR

AMBITO	ATTIVITÀ EROGATA (PROCESSO)	IMPEGNI (OBIETTIVI DI QUALITÀ)	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Comunicazione	Attività informativa	Attività informativa e di orientamento ai cittadini che chiamano il Centralino telefonico	Accessibilità	N. risposte degli operatori alle chiamate "dirette" da parte dei cittadini / N. totale chiamate dirette al centralino da parte dei cittadini x 100	≥ 80%
Assistenza socio-sanitaria integrata	Gestione, accesso, accoglienza ed erogazione delle prestazioni nei consultori familiari integrati	Erogazione di Visita / Consulenza ostetrica, pediatrica, ginecologica, andrologica, psicologica e sociale	Tempestività	Tempo di attesa tra la prenotazione e l'effettuazione della prima visita / consulenza specialistica (escluse le prestazioni che rientrano nelle classi di priorità in cui è previsto un tempo di attesa massimo e delle urgenze differibili)	entro 10 gg. nel 95% delle richieste
Dipendenze	Gestione del paziente affetto da dipendenza da sostanze legali, illegali e comportamentali	Modalità di accesso alle sedi dei SERT (Servizi Tossicodipendenz).	Accessibilità	Ogni sede è aperta al pubblico per almeno 8 ore giornaliere dal Lunedì a Venerdì (non festivi). Il Sistema cittadino garantisce la continuità delle terapie farmacologiche tutti i giorni dell'anno (compresi sabato e gg. festivi in sedi specifiche)	100%
Epidemiologia e profilassi malattie infettive e parassitarie	Vaccinazioni	Effettuazione vaccinazioni	Tempestività	Tempo di attesa tra la data di prenotazione e la data di effettuazione per le vaccinazioni ricomprese nel calendario vaccinale dell'infanzia e dell'età evolutiva. (fatte salve le urgenze per profilassi da malattie infettive)	≤ 15 gg.
Medicina Legale	Attività delle commissioni mediche locali	Rilascio certificato medico idoneità alla guida a cittadini che accedono alle commissioni mediche locali	Tempestività	N. visite effettuate dalle Commissioni Mediche Locali entro giorni dalla data di prenotazione / N. visite prenotate x 100 (escluse le visite ex art. 186/187 CdS in quanto condizionate dai tempi di attesa del laboratorio analisi).	entro gg. nel 100% dei casi
Prevenzione e Sicurezza degli Ambienti di Lavoro	Idoneità alla mansione e ricorso avverso il giudizio del medico competente	Rilascio da parte della commissione del verbale di giudizio di idoneità alla mansione	Tempestività	N. verbali emessi entro giorni / N. richieste pervenute x 100	entro gg. nel 100% dei casi
Prevenzione veterinaria	Autorizzazioni e pareri veterinari	Rilascio autorizzazioni e pareri in merito a benessere animale, vendita e distribuzione farmaci veterinari, detenzione e sperimentazione animale, trasporto sottoprodotti di origine animale	Tempestività	N. pratiche autorizzative per pareri veterinari evase entro ... gg. / N. richieste pervenute x 100	entro ... gg. nel 90% dei casi
Screening oncologico	Attività di Screening mammografico	invio di esito negativo al cittadino per le mammografie eseguite con il programma di screening	Tempestività	Tempo (in giorni) trascorso tra la data in cui è stata effettuata la mammografia di screening e la data di invio dell'esito negativo alla paziente. <i>Ad esclusione di tutti i referti con esito non negativo di un determinato periodo che richiedono un diverso percorso.</i>	≤ 15 gg. da calendario nel 95% dei casi