

PIANO ATTUATIVO AZIENDALE PER IL CONTENIMENTO DEI TEMPI DI ATTESA

Per **tempo di attesa delle prestazioni di specialistica ambulatoriale** si intende il periodo che intercorre tra la **data di prenotazione (momento in cui il cittadino si mette in contatto con la Struttura)** e la **data di effettuazione delle prestazioni** stesse.

La ricetta rilasciata dal medico (sia medico di medicina generale che specialista), ha validità di 180 giorni per la prenotazione.

Per l'erogazione le classi di priorità sono le seguenti:

- **U = urgenza differibile** - entro 3 giorni lavorativi (incluso il sabato) - prestazioni la cui tempestiva esecuzione condiziona in un arco di tempo molto breve la prognosi del paziente o influenza marcatamente il dolore, la disfunzione o la disabilità. Devono essere prenotate il prima possibile e comunque entro 2 giorni lavorativi (incluso il sabato) dalla data di prescrizione
- **B = Breve** - entro 10 giorni - prestazioni la cui tempestiva esecuzione condiziona in un arco di tempo breve la prognosi del paziente o influenza marcatamente il dolore, la disfunzione o la disabilità
- **D = Differibile** - entro 30 giorni per le visite ed entro 60 giorni per le prestazioni strumentali - prestazioni la cui tempestiva esecuzione non condiziona a breve la prognosi del paziente
- **P = Programmabile** - riferita a problemi che richiedono approfondimenti, ma non necessitano di risposta in tempi particolarmente rapidi, ovvero per prestazioni non urgenti ma programmabili, da eseguire entro 120 giorni

Qualora il prescrittore non compili il campo relativo alla classe di priorità, la prestazione ricade, per implicita volontà del prescrittore stesso, nella classe di priorità P (programmabile).

Per prenotare una visita specialistica il cittadino deve avere a disposizione:

- ricetta del medico
- codice fiscale
- tessera sanitaria

Per la prenotazione il cittadino può utilizzare diversi canali:

- **utilizzando i servizi di prenotazione Online dal PC o dal tablet**

È necessario avere a portata di mano:

- ricetta elettronica
- codice fiscale
- tessera sanitaria



Il servizio di prenotazione online permette di prenotare visite specialistiche ed esami diagnostici per i quali il medico ha emesso una RICETTA ELETTRONICA. Il servizio di prenotazione online non permette di prenotare le ricette non elettroniche che possono essere prenotate dal Contact Center Regionale. Es. ricette sul modulo rosso scritte a mano o senza il codice a barre in alto a sinistra

- **utilizzando l'app SALUTILE Prenotazioni sullo smartphone**

Scaricando l'applicazione di Regione Lombardia è possibile prenotare visite o appuntamenti, prescritti dal medico con ricetta elettronica, per tutta la famiglia, direttamente dal cellulare.

L'APP è disponibile per tutti i dispositivi con sistema operativo iOS e Android ed è scaricabile gratuitamente da:

- App Store di Apple
- Google Play

- **telefonando al Contact Center Regionale**

Regione Lombardia offre un servizio di contact center telefonico per la prenotazione di prestazioni sanitarie, accessibile chiamando l'800.638.638, numero verde gratuito da rete fissa, oppure lo 02.99.95.99 da rete mobile, a pagamento al costo previsto dal proprio piano tariffario.

Orari: dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 20.00, esclusi i festivi.

- **andando presso gli sportelli CUP della Struttura**

E' sempre possibile prenotare direttamente presso le strutture sanitarie e rivolgendosi agli operatori del Centro Unico Prenotazioni (CUP) dell'ospedale che aiuteranno a fissare l'appuntamento.

Per l'Istituto di Lissone i numeri di riferimento sono: 039/4657226 – 039/4657255

E-mail : accettazione.lissone@icsmaugeri.it

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 15.30

- **andando nelle farmacie lombarde**

Recandosi direttamente presso la farmacia di fiducia si possono prenotare visite ed esami

AZIONI DI COMPENSAZIONE

Tutti i cittadini che si rivolgono alla nostra struttura, vengono presi in carico, dando priorità a quelli residenti nell' "AMBITO DI GARANZIA TERRITORIALE" cercando la prima disponibilità entro i tempi stabiliti dalla propria priorità.

Ambito garanzia territoriale per l'Istituto di Lissone: Tutti i comuni di ATS Brianza

Se questo non fosse possibile, nel caso di prestazioni di PRIMO ACCESSO, al cittadino vengono proposte diverse opzioni:

- 1) Essere inseriti in una lista di attesa interna, in attesa che gli specialisti diano delle disponibilità ulteriori. Nella pratica il cittadino viene prenotato alla prima data disponibile, poi viene inviata mail a tutti gli specialisti della branca chiedendo una disponibilità entro il tempo previsto, il cittadino viene richiamato e inserito all'interno del tempo di attesa corretto;
- 2) Sostituzione con un posto riservato ai pazienti ricoverati (posti per pazienti interni);
- 3) Sostituzione con posti vuoti liberatesi al momento a seguito di rinunce da parte del cittadino (Drop out);
- 4) Sostituzioni con posti riservati alle urgenze e non occupati;

PERCORSO DI TUTELA

Nel caso in cui le azioni precedenti non fossero sufficienti a garantire l'erogazione della prestazione nei tempi previsti viene attivato il "percorso di tutela" che prevede altre azioni aggiuntive:

- 1) Viene cercata una disponibilità entro i tempi in una delle nostre Strutture che eroga quella prestazione;
- 2) Nel caso di impossibilità a trovare una disponibilità entro i tempi stabiliti, viene attivato un ulteriore percorso di tutela nel quale il RUA aziendale chiama i RUA di altre Strutture per cercare la disponibilità richiesta.
- 3) Come ultimo percorso di tutela viene consultato il call center regionale alla ricerca del posto;



CAUSE DI ESCLUSIONE DAL PERCORSO DI TUTELA

L'utente è escluso dal percorso se:

- rifiuta la prima data utile o la sede proposta dal CUP;
- non residente nell'ambito di garanzia territoriale;
- richiede prestazioni di secondo accesso per controlli successivi, sia per le visite che per gli esami strumentali.

Prestazioni erogate oggetto di monitoraggio

PRESTAZIONE	CODICE NTR
PRIMA VISITA DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	89.7B.2
PRIMA VISITA NEUROLOGICA	89.13
PRIMA VISITA ORTOPEDICA	89.7B.7