

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 o un esame diagnostico 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**

l'indirizzo per accedere:

<https://www.icsmaugeri.it/dove-siamo/poliambulatorio-milano-clefi>

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 il quale 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) del poliambulatorio che aiuteranno a fissare l'appuntamento.

Per l'Istituto di Clefi i numeri di riferimento sono:

02-43069511

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle 08.00 alle 13.00

- **andando nelle farmacie lombarde**

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

AZIONI DI MIGLIORAMENTO PER LA MITIGAZIONE DEI TEMPI DI ATTESA DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Ogni cittadino che si rivolge alla nostra struttura, viene preso in carico, cercando la prima disponibilità entro i tempi stabiliti dalla propria priorità. Se questo non fosse possibile, nel caso di prestazioni di PRIMO ACCESSO, al cittadino vengono proposte diverse opzioni:

- 1) Viene proposta una disponibilità entro i tempi in un'altra Struttura, consultando il call center regionale;
- 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. Ovviamente se il cittadino rifiuta altre Strutture, decade il suo diritto ad avere la prestazione all'interno della classe di priorità.