

PROCEDURA PER LA TUTELA DELLA GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA

Questa procedura descrive i passaggi da seguire per garantire che i pazienti ricevano gli appuntamenti entro i tempi previsti, gestendo efficacemente le liste d'attesa e tutelando il loro diritto alla cura.

1. Programmazione Prioritaria degli Appuntamenti

Il personale addetto alla prenotazione deve prioritizzare l'inserimento delle prestazioni negli slot disponibili, rispettando:

1- TIPOLOGIA:

- **PRIMO ACCESSO:** casi in cui il problema attuale del paziente viene affrontato per la prima volta (prima visita o primo esame di diagnostica strumentale). Sono considerati primo accesso anche i casi di pazienti noti affetti da malattie croniche che presentano una fase di riacutizzazione del quadro clinico o l'insorgenza di un nuovo problema
- **ALTRA TIPOLOGIA DI ACCESSO:** prestazioni definite di controllo, quali visite e /o accertamenti diagnostici successivi ad un inquadramento clinico già concluso, rivalutazioni cliniche per seguire nel tempo l'evoluzione di patologie croniche, approfondimenti e follow-up.

2- CLASSE DI PRIORITA':

- **U- URGENTE:** prestazioni in urgenza da effettuarsi nel più breve tempo possibile e comunque entro 72 ore
- **B-BREVE:** prestazioni da effettuarsi entro un periodo breve: 10 giorni,
- **D – DIFFERIBILE:** prestazioni da eseguirsi entro 30 giorni per visite ambulatoriali ed entro 60 giorni per prestazioni strumentali
- **P-PROGRAMMABILE:** prestazioni programmabili da eseguirsi entro 120 giorni.

(n. b. per le ricette con priorità B e D, se la richiesta di prenotazione viene effettuata in un tempo maggiore rispetto alla classe di priorità indicata dal prescrittore + 10 giorni di tolleranza, la ricetta sarà declassata alla classe successiva).

- **Utilizzo Slot SSN:** Le prestazioni devono essere programmate, ove possibile, negli slot dedicati al Servizio Sanitario Nazionale (SSN), anche se originariamente destinati ad altre classi di priorità. La flessibilità nell'assegnazione degli slot SSN è cruciale per rispettare i tempi.
- **Utilizzo Slot Libera Professione (LP):** In caso di indisponibilità di slot SSN adeguati e per garantire il rispetto dei tempi di attesa, è consentito forzare la prenotazione utilizzando gli slot dedicati alla libera professione. Questa opzione deve essere impiegata con l'obiettivo primario di tutelare il paziente e la sua priorità.

2. Ricerca di Ulteriore Disponibilità Interna

Qualora non vi fosse alcuno slot disponibile per la classe di priorità richiesta, il personale addetto alla prenotazione e/o il RUA aziendale, Isotta Silvia, (di seguito per brevità RUA) deve immediatamente:

- **Contatto con lo Specialista:** Contattare il medico specialista di riferimento per la prestazione richiesta per verificare l'esistenza di ulteriore disponibilità o la possibilità di aperture extra-agenda.

3. Gestione delle Indisponibilità e Ricerca Esterna

Nel caso in cui non si riesca a trovare disponibilità all'interno della struttura (per assenza del medico specialista, agenda piena, o altri problemi), il personale di accettazione e/o il RUA deve prendere in carico la richiesta del paziente e avviare le seguenti azioni:

- Ricerca nei Centri del Gruppo CIDIMU (ATS Insubria): Come primo passaggio, il personale di accettazione deve verificare la disponibilità della prestazione presso tutti i centri del gruppo CIDIMU afferenti all'ATS dell'Insubria. Questo include l'accesso ai sistemi di prenotazione interni o il contatto diretto con le altre strutture del gruppo.
- Supporto tramite CCR (Centro di Coordinamento Regionale): In alternativa o in aggiunta alla ricerca nei centri CIDIMU, tutto il personale di accettazione, essendo stato formato a tal fine, deve accedere al CCR (Centro di Coordinamento Regionale). Utilizzando il CCR, il personale fornirà supporto al paziente per cercare la prima disponibilità utile su tutto il territorio lombardo, indicando al paziente le opzioni disponibili e assistendolo nella prenotazione.

4. Gestione delle "Disdette" e Reperibilità

Qualora, nonostante tutti i tentativi sopra descritti, non si riuscisse in alcun modo a trovare una soluzione immediata per il paziente, il personale di accettazione dovrà:

- Registrazione Dati Paziente: Prendere nota accurata dei dati del paziente (nome, cognome, recapito telefonico) e del tipo di prestazione richiesta, inclusa la classe di priorità.
- Lista di Reperibilità per Disdette: Inserire il paziente in una specifica "lista di reperibilità per disdette". Questa lista sarà consultata prioritariamente in caso si verificano delle "disdette" (cancellazioni di appuntamenti da parte di altri pazienti) che rendano disponibili slot in agenda. Il personale contatterà tempestivamente i pazienti in questa lista per offrire la disponibilità.

Se tutte le azioni sopra descritte non avranno consentito l'erogazione della prestazione nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata sulla ricetta, su istanza del cittadino, C.R.P. erogherà la prestazione in regime di libera professione chiedendo al cittadino il corrispettivo del solo ticket, se dovuto.

5. Monitoraggio e Comunicazione

- Comunicazione al Paziente: In ogni fase, il personale è tenuto a comunicare al paziente lo stato della sua richiesta e le azioni intraprese, mantenendolo informato sulle tempistiche e sulle alternative proposte.

Questa procedura mira a garantire la massima tempestività e appropriatezza nella gestione delle prenotazioni, ponendo sempre al centro la tutela del paziente e il rispetto delle classi di priorità.

C.R.P. Centro Radiologico Polispecialistico srl
Il Legale Rappresentante
Dr. Ugo Riba