



## **GESTIONE PROBLEMATICHE PRENOTAZIONI / TEMPI D'ATTESA e GESTIONE AMBITO DI GARANZIA/PERCORSO DI TUTELA**

In linea con le disposizioni regionali, nel caso in cui la struttura sanitaria a cui si rivolge il cittadino non avesse disponibilità ad erogare la prestazione di primo accesso entro i tempi previsti dalla priorità indicata in ricetta, è possibile rivolgersi al Responsabile Unico Aziendale per i tempi d'attesa che, in collaborazione con il referente del CUP aziendale, si occuperà della richiesta attivando il "percorso di tutela" previsto a livello aziendale.

Presso il nostro Ospedale al fine di assicurare efficienza ed efficacia del percorso sopra illustrato secondo le indicazioni normative, le operatrici CUP contattano immediatamente il servizio URP che ha il compito, in collaborazione con il Responsabile Unico Aziendale per i tempi d'attesa, di attivare il processo di ricerca di un appuntamento che soddisfi la prestazione richiesta entro i tempi indicati dall'impegnativa.

L'URP, insieme al cittadino, contatta il Call Center di Regione Lombardia (800.638.638) per identificare la struttura in grado di rispondere alle esigenze.

Nel caso in cui il cittadino rifiutasse ad esempio per preferenze personali o motivi logistici, la prestazione offerta dall'URP nei tempi previsti dalla classe di priorità presso altra struttura afferente all'ATS di competenza, l'URP comunica al cittadino che così facendo perde ogni diritto di beneficiare della prestazione con la classe di priorità riportata e che verrà inserito nella lista di garanzia (senza nessuna priorità).

Rimane comunque compito dell'URP tenere monitorate eventuali disponibilità che si venissero a creare nel caso di disdetta e quindi di comunicare al paziente il nuovo appuntamento.

Qualora sul territorio dell'ATS di riferimento non fossero presenti le disponibilità richieste, la struttura sanitaria a cui inizialmente si è rivolto il cittadino, provvederà ad inserire il cittadino nella lista d'attesa dedicata (lista di galleggiamento), in modo tale da programmare l'appuntamento entro i tempi previsti dalla classe di priorità indicata nella prescrizione. In seguito, il cittadino verrà contattato per concordare l'appuntamento e, in questo caso, l'erogazione della prestazione nella stessa struttura o in una struttura del territorio dell'ATS di riferimento sarà garantita.

Se tutte le azioni sopra descritte non avranno consentito l'erogazione della prestazione nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata sulla prescrizione, la struttura sanitaria a cui inizialmente si è rivolto il cittadino dovrà erogare la prestazione in regime di libera professione, con costi a carico della struttura stessa, chiedendo al cittadino di riconoscere il solo valore del ticket, se dovuto.

Nel caso in cui il cittadino dovesse ricorrere autonomamente e volontariamente alla prenotazione in regime privato o libero professionale, non potrà esigere in alcun modo il rimborso della spesa sostenuta agli Enti del Sistema Sanitario Regionale