



## 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

Il cittadino può prenotare tramite diversi canali:

- 1) **utilizzando i servizi di prenotazione Online dal PC o dal tablet del portale di regione Lombardia**  
<https://www.prenotasalute.regione.lombardia.it/sito/>

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.

## 2) 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

## 3) 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.

## 4) rivolgendosi al CUP della Struttura

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

Via telefono al numero 030 3501 213

Dal Lun al Ven, dalle 8:30 alle 12:20 e dalle 13:00 - 16:00 fatto salvo i giorni festivi

Presso gli sportelli dell'IRCCS San Giovanni di Dio Fatebenefratelli

Via Pilastroni, 4

25125 Brescia (BS)

dal Lun al Ven, dalle 8:30 alle 16:00 fatto salvo i giorni festivi,

il Sab, dalle 8:30 alle 11:30 fatto salvo il mese di agosto e i giorni festivi



## 5) andando nelle farmacie lombarde

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

## AZIONI DI COMPENSAZIONE

Tutti i cittadini, in particolare quelli della provincia di Brescia, vengono presi 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) 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; viene poi richiamato non appena diventa disponibile una data all'interno del tempo di attesa corretto;
- 2) Sostituzione con posti vuoti liberatesi al momento a seguito di rinunce da parte del cittadino (Drop out);
- 3) 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 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 (Responsabile Unico 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.

## 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;
- richiede prestazioni di secondo accesso per controlli successivi, sia per le visite che per gli esami strumentali eseguiti nella nostra sede.

## PRESTAZIONI EROGATE OGGETTO DI MONITORAGGIO

89.7 PRIMA VISITA GERIATRICA

89.13 VISITA NEUROLOGICA (PRIMA VISITA)



93.08.A ELETTROMIOGRAFIA SEMPLICE PER ARTO SUPERIORE

93.08.B ELETTROMIOGRAFIA SEMPLICE PER ARTO INFERIORE

Escluse dal monitoraggio, vengono eseguite:

Visite psichiatriche

Elettroencefalogramma (EEG)