

	GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA AMBULATORIALE Istruzione operativa		

Codice documento	IO 358
Revisione	Rev. 1
Data emissione	11/09/2025

	Ruolo	Nome Cognome	Firma
Redatto	Responsabile uff. Accettazione	Rag. Elena Molli	
	Responsabile Pda/PdR SISS	Rag. Corrado Manzoni	
Verificato	Direttore operativo	Ing. Lorenzo Giudici	
Approvato	Direttore sanitario	Dott. Gianluca Merlano	
Emesso	RSGQ	Dott. Gianluca Merlano	

Descrizione modifiche:	Rev. 01: aggiornamento normativa
-------------------------------	---

	GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA AMBULATORIALE Istruzione operativa		

Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2	POLICY AZIENDALE.....	3
3	SOGGETTI COINVOLTI E RIFERIMENTI.....	4
4	CLASSI DI PRIORITA'	4
5	AGENDE	5
6	REGISTRO DEI SOSPESI.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
7	GESTIONE LISTE DI GALLEGGIAMENTO PERCORSO INTERNO	5
7.1	LISTE DI ATTESA "EXTRA".....	5

	GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA AMBULATORIALE		
	Istruzione operativa		

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo del presente documento è quello di garantire la prenotazione delle prestazioni ambulatoriali secondo criteri di accessibilità, di equità e di trasparenza, a tutela dei diritti dei pazienti.

2 POLICY AZIENDALE


Il COF Lanzo Hospital SpA opera principalmente in ambito ortopedico-riabilitativo in regime di ricovero ordinario, day-hospital, MAC e ambulatoriale.

I servizi sono erogati in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale.

Per la formazione delle liste d'attesa vengono recepiti i contenuti del Piano Nazionale 2019-2021 nonché il DL n. 73 del 7 giugno 2024 convertito nella Legge 107 del 29 luglio 2024 che prevedono:

- **obbligo di indicare nelle prescrizioni le classi di priorità previste dal Piano:** per la classe P (prestazione Programmabile) previsto, dal 1° gennaio 2020, un tempo massimo di attesa di 120 giorni;
- nelle strutture che non rispettano i tempi di attesa individuati dalla Regione **si può attuare il blocco dell'attività libero professionale intramuraria;**
- la Regione vigila sul rispetto del **divieto di sospendere l'attività di prenotazione** (liste bloccate, agende chiuse);
- il paziente può richiedere alla Direzione sanitaria di **prendere visione della sua posizione nell'Agenda dei ricoveri;**
- se per una prestazione specialistica (prime prestazioni in classe di priorità) viene superato il tempo massimo di attesa previsto per legge, **al paziente può essere offerto un percorso alternativo**, secondo una specifica procedura, eventualmente anche in una struttura privata convenzionata senza costi aggiuntivi se non il ticket quando previsto;
- con il CUP online i pazienti possono consultare in tempo reale l'attesa relativa a visite ed esami erogati in regime istituzionale o in libera professione nonché prenotare e modificare gli appuntamenti già presi;
- **i controlli e il follow-up sono prescritti dal professionista che ha preso in carico il paziente senza che questi sia rimandato al MMG/PLS per la prescrizione;** le Aziende devono prevedere idonee modalità per consentire la prenotazione da parte del medico specialista (ricettario).

Il Sistema Sanitario Nazionale, per gestire la domanda di prestazioni sanitarie, si è dotato di classi di priorità per garantire l'assistenza sanitaria in base all'urgenza dei pazienti.

	GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA AMBULATORIALE Istruzione operativa		

Sono considerate Programmabili anche le prescrizioni che non portino indicazione di Classe di Priorità.

3 SOGGETTI COINVOLTI E RIFERIMENTI

- Medico specialista,
- Ufficio accettazione front office,
- Ufficio prenotazioni ambulatoriali: n. 031-4061701,
- Call Center Regionale: numero 800.318.318,
- Ufficio relazioni con il pubblico (URP).

4 CLASSI DI PRIORITA'

CODICE	ATTESA
U	urgente , da eseguire nel più breve tempo possibile, e comunque entro e non oltre le 72 ore (prestazione la cui indifferibile esecuzione debba essere riferita a condizioni di particolare gravità clinica)
B	breve , da eseguire entro 10 giorni (prestazione la cui tempestiva esecuzione condiziona in un arco temporale breve la prognosi a breve del paziente o influenza marcatamente il dolore, la disfunzione o la disabilità).
D	differibile , da eseguire entro 30 giorni per le visite o entro 60 giorni per gli accertamenti diagnostici (prestazione la cui tempestiva esecuzione non influenza significativamente la prognosi a breve ma è richiesta sulla base della presenza del dolore o di disfunzione e disabilità).
P	programmata , da eseguire entro un arco temporale massimo di 120 giorni (prestazione che può essere programmata in un maggiore arco di tempo in quanto non influenza la prognosi, il dolore, la disfunzione o la disabilità).

Il cittadino utente si impegna a presentare la richiesta alla struttura scelta in tempi coerenti alla priorità indicata sulla prescrizione: in questo modo ha diritto ad usufruire della prestazione nei tempi indicati dalla classe di priorità a partire dal momento della richiesta di prenotazione. Tali tempistiche, qui di seguito declinate, sono da ritenersi coerenti rispetto ai tempi previsti per ciascuna priorità.

Se il cittadino presenta la richiesta di prenotazione di una prestazione in un tempo maggiore rispetto alla classe di priorità indicata dal prescrittore (nelle classi B o D), la struttura si impegna ad erogare la prestazione nei tempi indicati dalla priorità a decorrere dal momento della presentazione della richiesta da parte del cittadino secondo la seguente tempistica:

- **B**: prestazione prenotabile entro 20 giorni solari dalla data di prescrizione, mantenendo comunque la scadenza dell'erogazione entro i successivi 10 giorni solari;
- **D**:
visite specialistiche - prenotabili entro 40 giorni solari dalla data di prescrizione, mantenendo comunque la scadenza dell'erogazione entro i 30 giorni solari successivi;
prestazioni diagnostiche strumentali - prenotabili entro 70 giorni solari dalla data di prescrizione, mantenendo comunque la scadenza dell'erogazione entro ulteriori 60 giorni solari.

	GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA AMBULATORIALE		
	Istruzione operativa		

5 AGENDE

L'ufficio accettazione pubblica l'agenda per le prestazioni ambulatoriali effettuate dal medico, il quale ne stabilisce le date e fasce orarie.

Il calendario può essere organizzato in base ai seguenti criteri:

- Tipologia di prestazione
- Classe di priorità
- Regime di erogazione

L'agenda è visibile in tutta la Regione Lombardia attraverso il circuito SISS; grazie a questo sistema, il cittadino ha diversi strumenti a propria disposizione per poter prenotare la visita / prestazione diagnostica a cui dovrà sottoporsi, oltre a poter scegliere la struttura più adeguata in base alle proprie esigenze (logistiche e sanitarie):

- Portale regionale "Prenota Salute"
- Call Center Regionale
- Numero di prenotazione dedicato della struttura sanitaria
- Sportello c/o sede struttura sanitaria.

Prima della prenotazione, il cittadino deve essere munito di:

- Tessera sanitaria non scaduta
- Prescrizione medica (bianca o rossa) completa di quesito diagnostico

La prenotazione effettuata tramite uno dei canali sopra indicati, garantisce al paziente l'esecuzione della prestazione richiesta entro i tempi di attesa.

6 GESTIONE LISTE DI GALLEGGIAMENTO PERCORSO INTERNO

Per adempiere alla richiesta di "presa in carico della prenotazione", così come previsto dalla normativa vigente, qualora non sia possibile erogare la prenotazione nella tempistica indicata in prescrizione c/o la struttura sanitaria, l'ufficio accettazione, con la collaborazione dell'urp, utilizza il sistema GP++ (strumento informatico regionale dedicato alla prenotazione delle prestazioni sanitarie) per valutare eventuali disponibilità sul territorio dell'ATS di competenza, al fine di garantire la prestazione richiesta nei tempi indicati dalla priorità.

In mancanza di disponibilità in tutta l'ATS, il sopraccitato personale prenderà in carico la pratica, compilando l'apposito registro (contenente tutte le informazioni necessarie per la prenotazione); in seguito, si procederà alla presa in carico della prescrizione attraverso un percorso interno di inserimento in liste di attesa "extra".

Una volta effettuata la prenotazione entro i termini previsti dalla prescrizione, il cittadino sarà prontamente avvisato.

6.1 LISTE DI ATTESA "EXTRA"

Le liste di attesa "extra", sono agende non visibili al circuito SISS ed utilizzarne nei seguenti casi:

- In caso di prescrizioni con classe di priorità U, B come da capitolo 4.1

	GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA AMBULATORIALE Istruzione operativa		

- In caso di richiesta di ulteriori accertamenti richiesti dal medico durante la visita (radiografie, ecg,...).