



CRITERI PER LA FORMAZIONE DELLE LISTE D'ATTESA IN VIGORE PRESSO L'ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI

Gli aspetti che vengono presi in considerazione per l'assegnazione dell'appuntamento in Azienda sono:

- Classe di priorità (U, B, D, P)
- Tipo di Accesso (urgente, primo accesso, controllo)
- Quesito diagnostico
- Metodiche
- Distretto anatomico

Al fine di garantire il rispetto di tali criteri, assegnati dal medico prescrittore, l'Azienda ha provveduto a:

- differenziare le agende per primi accessi rispetto a controlli/accertamenti di follow-up;
- differenziare le agende in base alle priorità assegnabili;
- differenziare per alcune specialità, le agende in base alla patologia trattata;
- differenziare le agende per gli esami di diagnostica strumentale in base alle necessità o meno dell'utilizzo del mezzo di contrasto.

Le priorità riferibili alle prestazioni ambulatoriali.

Il criterio di accesso alle prestazioni ambulatoriali di primo accesso viene definito dalle modalità con le quali il prescrittore redige la ricetta. Le priorità che possono essere richieste per le prestazioni ambulatoriali di primo accesso sono:

- **"U"**: entro le 72 ore dalla data di presentazione della richiesta, purché la presentazione allo sportello avvenga entro 48 ore dal rilascio della prescrizione;
- **"B"**: entro 10 giorni dalla data di presentazione della richiesta;
- **"D"**: entro 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta per le prime visite; entro 60 giorni dalla data di presentazione della richiesta per le prestazioni strumentali (primi accertamenti)
- **"P"** o priorità non indicata, equivale a prestazioni programmabili, da erogarsi in un arco temporale maggiore (entro 120 giorni per i primi accessi o entro le tempistiche indicate sulla prescrizione dal medico richiedente per i controlli)

Per le ricette con priorità U la prenotazione deve avvenire tassativamente entro due giorni lavorativi (incluso il sabato) dalla prescrizione.

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 più dieci giorni di tolleranza, la ricetta sarà declassata alla classe successiva. Ad esempio se un cittadino con una ricetta con priorità B si presenta ad uno sportello CUP dopo 20 giorni dalla data di prescrizione della ricetta, il CUP è tenuto a trovare un appuntamento entro il tempo soglia di una priorità D (30-60 giorni) dalla data di presentazione allo sportello.

Per le prestazioni di controllo non si applicano le regole della priorità. Prestazioni specifiche per l'acutizzarsi o il ri-acutizzarsi di una patologia devono essere prescritte dal prescrittore come "primo accesso"; se le



prestazioni non sono riportate dal prescrittore nella ricetta come “primo accesso” ma come “controllo” vuol dire che il prescrittore ha valutato che non siamo in situazioni di acutizzazione o ri-acutizzazione di una patologia ma che siamo in presenza di una cronicità da monitorare per cui il prescrittore deve indicare nelle note della ricetta, se lo ritiene opportuno, la periodicità del controllo (“fra 1 anno”, “fra 2 anni”, “fra 6 mesi”, etc.).

I controlli programmabili, per loro natura, quindi non rientrano nel percorso di garanzia dei tempi di attesa.

Come prenotare.

- presso i CUP dell'ASST Melegnano e della Martesana presenti sul territorio: recandosi di persona presso gli sportelli,
- chiamando i numeri di cellulare dei CUP aziendali (presenti sul sito aziendale: <https://www.asst-melegnano-martesana.it/servizi-territoriali/centro-prenotazioni-cup-23>);
- inviando messaggio WhatsApp ai numeri di cellulare dei CUP aziendali (presenti sul sito aziendale: <https://www.asst-melegnano-martesana.it/servizi-territoriali/centro-prenotazioni-cup-23>) (se il paziente invia informazioni sensibili su tale canale, dà implicitamente il consenso che la risposta avvenga sullo stesso canale);
- inviando una mail (indirizzi riportati sul sito aziendale: <https://www.asst-melegnano-martesana.it/servizi-territoriali/centro-prenotazioni-cup-23>);
- online sul sito web PrenotaSalute www.prenotasalute.regione.lombardia.it o accedendo al Fascicolo Sanitario Elettronico www.fascicolosanitario.regione.lombardia.it;
- attraverso l'App SALUTILE Prenotazioni e l'App Fascicolo Sanitario scaricabili dal proprio store;
- telefonando al Contact Center Regionale 800 638 638 da rete fissa o 02 999 599 da rete mobile (al costo del proprio piano tariffario);
- presso la rete delle farmacie lombarde che erogano il Servizio di Prenotazione.

ATTENZIONE

se l'utente non può presentarsi all'appuntamento, ha l'**obbligo di disdire o spostare la prenotazione con almeno due giorni lavorativi di anticipo.**

Se non disdice o sposta nei tempi stabiliti, fatti salvi i casi di forza maggiore e impossibilità sopravvenuta che dovranno essere dimostrati tramite la presentazione di evidenze, dovrà pagare il ticket relativo alla prestazione non usufruita, anche se è esente.

(cfr. Art. 3 comma 7 del D.L. 07.06.2024, n. 73, convertito in legge 29.07.2024, n. 107).



PERCORSO DI TUTELA

A. PRESTAZIONI DI PRIMO ACCESSO EROGATE DALL'ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA

Per le prestazioni di primo accesso erogate dall'ASST di Melegnano e della Martesana, l'Azienda prevede un percorso di tutela, finalizzato a garantire il rispetto dei tempi previsti dalla normativa, per il cittadino che ha come autorità sanitaria locale di assistenza l'ATS Città Metropolitana di Milano.

ATTENZIONE

Prima di attivare il percorso di tutela si consiglia all'utente, qualora non lo abbia già fatto, di METTERSI IN CONTATTO CON IL CUP AZIENDALE di riferimento, al fine di verificare ulteriori disponibilità.

Il CUP aziendale, infatti, in linea con le disposizioni vigenti, ha la visibilità esclusiva su una parte delle agende e vede slot resisi disponibili in seguito ad eventuali disdette.

Al fine di attivare il percorso di tutela, il cittadino ha a disposizione una delle seguenti modalità:

- ❖ rivolgersi al **Call Center Regionale** al momento della richiesta di prenotazione, se l'operatore del CCR non sta trovando nessuna disponibilità in nessuna Azienda sanitaria, su consenso del cittadino, potrà attivare direttamente il percorso di tutela, inserendo l'utente in una lista di presa in carico; l'utente riceverà un SMS che attesterà l'inserimento nella lista di presa in carico.
- ❖ rivolgersi al **CUP aziendale** (riferimenti riportati sul sito aziendale: <https://www.asst-melegnano-martesana.it/servizi-territoriali/centro-prenotazioni-cup-23>), direttamente, o dopo aver contattato uno dei canali di prenotazione messi a disposizione dal Sistema Sanitario Regionale:
 - nel caso in cui l'operatore del CUP non trovi nessun appuntamento, su consenso del cittadino, potrà attivare direttamente il percorso di tutela, inserendo l'utente in una lista di presa in carico; l'utente riceverà un SMS che attesterà l'inserimento nella lista di presa in carico.
 - in tutti gli altri casi, il cittadino dovrà procedere con segnalazione scritta all'URP (*cfr. infra*).
- ❖ rivolgersi all'**URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico** - effettuando una segnalazione scritta (riferimenti riportati sul sito aziendale: <https://www.asst-melegnano-martesana.it/servizi-territoriali/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico-32>).

Dopo aver contattato uno dei canali di prenotazione messi a disposizione dal Sistema Sanitario Regionale o il CUP Aziendale e non abbia ottenuto un appuntamento nei termini previsti dalla prescrizione medica in suo possesso. Prima di attivare il percorso di tutela tramite l'URP si consiglia all'utente, qualora non lo abbia già fatto, di mettersi in contatto con il CUP aziendale, al fine di verificare ulteriori disponibilità. Il CUP aziendale, infatti, in linea con le disposizioni vigenti, ha la prenotabilità esclusiva su alcuni slot, oltre ad accedere a slot resisi disponibili in seguito ad eventuali disdette, e in alcuni casi specifici possibilità di prenotazione in modalità overbooking.



Il cittadino dovrà presentare la seguente documentazione:

- ricetta medica;
- tessera sanitaria;
- eventuale attestato di esenzione dal ticket;
- promemoria rilasciato dal CUP contattato, in cui si evidenzia il non rispetto della soglia dei tempi di attesa.

Negli ultimi due casi il responsabile dell'istruttoria è il Responsabile Unico Aziendale per i tempi di attesa (RUA), come disposto dalla DGR n. XI/5747/2021, il quale, in collaborazione con il referente del CUP aziendale, una volta aperto il percorso di tutela, si attiva per:

1. Fissare un appuntamento entro i tempi previsti dalla classe di priorità indicata nella prescrizione.
2. Individuare un'altra Struttura (pubblica o privata accreditata) all'interno dell'ambito di garanzia del cittadino (che per l'ASST Melegnano e della Martesana coincide con il territorio di competenza dell'ATS Città Metropolitana di Milano) in grado di offrire la prestazione entro i tempi indicati.
3. Qualora gli uffici preposti non siano riusciti a trovare un appuntamento né presso l'ASST né in altra struttura (pubblica o privata accreditata) dell'ambito di garanzia (ATS Città Metropolitana di Milano), l'ASST Melegnano e della Martesana dovrà erogare la prestazione in regime libero professionale, facendosi carico dell'intera tariffa, con il solo pagamento del ticket da parte del paziente, quando dovuto.

Il cittadino viene informato dell'appuntamento dal soggetto presso cui ha attivato il percorso di garanzia.

ATTENZIONE

Se il cittadino rifiuta la proposta di appuntamento fatta dalla struttura sanitaria, ad esempio per preferenze personali o motivi logistici, perderà il diritto al mantenimento della classe di priorità.

Se il cittadino decide di prenotare, autonomamente e volontariamente, la prestazione in regime privato o libero professionale, non potrà in alcun modo richiedere il rimborso della spesa sostenuta agli enti del Sistema Sanitario Regionale.

B. PRESTAZIONI DI PRIMO ACCESSO NON EROGATE DALL'ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA

Per quanto riguarda le prestazioni di primo accesso non erogate dall'ASST Melegnano e della Martesana, l'Azienda non ha la possibilità di attivare il percorso di tutela, potendo al più indicare all'utente il nominativo di un'Azienda sanitaria all'interno del territorio di garanzia (ATS Città Metropolitana di Milano) in grado di erogare la prestazione richiesta.

C. PRESTAZIONI DI CONTROLLO

Con riferimento alle prestazioni di controllo, la normativa prevede la presa in carico del paziente e non prevede un'attivazione del percorso di tutela.



PRESTAZIONI DI RICOVERO

Le classi di priorità applicabili sono le seguenti:

- “Classe A”: ricovero entro 30 giorni per i casi clinici che possono aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti o da determinare grave pregiudizio;
- “Classe B”: ricovero entro 60 giorni per i casi clinici che presentano intenso dolore o gravi disfunzioni o grave disabilità, ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti né possono, per l’attesa, ricevere grave pregiudizio alla prognosi;
- “Classe C”: ricovero entro 180 giorni per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità, ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi né possono, per l’attesa, ricevere grave pregiudizio alla prognosi;
- “Classe D”: ricovero senza attesa massima definita per i casi clinici che non causano alcun dolore, disfunzione o disabilità. Questi casi devono, comunque, essere effettuati almeno entro 12 mesi.

I criteri di assegnazione della prenotazione, sia in ambito ambulatoriale che in ambito di ricovero, derivano direttamente dalla classe di priorità indicata dal Medico.

CONTATTI CUP

Sito: <https://www.asst-melegnano-martesana.it/servizi-territoriali/centro-prenotazioni-cup-23>

CONTATTI URP

Sito: <https://www.asst-melegnano-martesana.it/servizi-territoriali/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico-32>