



titolo:

ATTIVITÀ AMBULATORIALE

Le liste di attesa sono gestite in conformità a quanto richiesto dalle legislazioni vigenti, ivi compresa la rilevazione periodica dei tempi di attesa, secondo quanto stabilito dall'ASL TO5. I dati anagrafici, il numero di telefono, la data e l'ora di esecuzione della prestazione del paziente prenotato (compresa – quando è accessibile – la data di compilazione dell'impegnativa stessa), vengono registrati nel sistema informatico della clinica utilizzando il modulo prenotazioni del pacchetto *software* "reflection". In automatico il sistema registra la data e l'ora in cui è stata caricata la prenotazione.

La prenotazione del paziente (al fine di garantire la corretta gestione delle liste di attesa) tiene conto dei seguenti elementi:

- Classe di urgenza
- preferenze del paziente fra i professionisti che erogano la stessa prestazione (nel caso di prestazioni in libera professione)
- esigenze del paziente per l'inserimento in calendario

L'operatore addetto allo sportello deve:

- accogliere il cliente adottando un atteggiamento collaborativo e cortese
- ascoltare con attenzione le richieste del paziente
- identificare il tipo di necessità del paziente che può essere:
 - informazione specifica su prestazioni ed eventuale prenotazione
 - informazioni relative al costo e alla tipologia di prestazioni effettuabili
 - informazione / richiesta dati di altro tipo.
- accertarsi che il paziente sia in possesso dell'impegnativa medica per tutte le prestazioni in SSN (quando la prenotazione avviene telefonicamente deve essere richiesta la data di emissione dell'impegnativa e il numero del documento/NRE);
- verificare/chiedere il tipo di visita o esame strumentale che il paziente deve eseguire e la diagnosi (che deve essere obbligatoriamente presente sulla prescrizione);
- chiedere se si tratta di 1^a visita o visita di controllo laddove la tipologia di prestazione lo richieda
- verificare/chiedere (per le prestazioni in SSN) la classe di urgenza, come di seguito specificato:
 - Classe U / Urgente: da eseguire nel più breve tempo possibile, entro 48 ore a seconda delle disponibilità della Struttura (non applicabile alla Clinica);
 - Classe B / Breve: da eseguire entro 15 gg.;
 - Classe D / Differita: da eseguire entro 30 gg se visita ed entro 60 gg se accertamento specialistico;
 - Classe P / Programmata: da eseguire entro 180 gg.
- annotare se il paziente esprime preferenza per data diversa dalla prima disponibile;
- richiedere al paziente il cognome, nome e la data di nascita e verificare a sistema se trattasi di nuovo utente o utente già registrato.



titolo:

ATTIVITÀ AMBULATORIALE

- Se il paziente non risulta presente negli archivi anagrafici, inserire i dati anagrafici corrispondenti. I campi obbligatori sono: data e numero dell'impegnativa (per prestazione con SSN), cognome e nome, data e luogo di nascita, luogo di residenza, numero di telefono.

Al termine della registrazione dei dati secondo i criteri sopraesposti, l'operatore deve:

- confermare la prenotazione;
- ricordare al cliente il giorno e l'orario di prenotazione;
- in caso di prenotazione di persona consegnare il promemoria;
- ricordare di portare con sé per le prestazioni in SSN l'impegnativa del medico curante e tessera sanitaria o, in caso di prestazioni radiologiche in LP, la richiesta del medico specialista;
- ricordare di portare con sé i risultati dei precedenti accertamenti di interesse;
- ricordare, di presentarsi almeno 15/20 minuti prima per l'accettazione;
- Se la prestazione richiede una preparazione specifica, l'operatore deve fornire le informazioni necessarie, servendosi degli appositi stampati autorizzati dalla DS.

L'operatore del Servizio Cliente, attenendosi alle direttive fornite dal codice etico e dalla politica del sistema di gestione aziendale, fornisce le informazioni utili per l'accesso ai servizi senza ostacolare il diritto di scelta del paziente.

Pertanto l'operatore non deve esprimere valutazioni e preferenze fra i medici, consigliare l'effettuazione di prestazioni/visite al cliente.

Alla fine della prenotazione l'operatore non deve dimenticare di salutare sempre il cliente con cortesia.

Si ricorda che il controllo post operatorio eseguito entro 30 giorni dalla data di dimissione del paziente, non richiede l'impegnativa del MC, pertanto deve essere prenotato sulla base di quanto indicato nella lettera di dimissione e non richiede ulteriori oneri o documentazione in quanto parte integrante dell'iter diagnostico/terapeutico del ricovero in questione.

6.4 INFORMAZIONI IN CASO DI DIFFERIMENTO DEL TRATTAMENTO

Nel rispetto delle Procedure e Politiche Istituzionali, il contatto col paziente per la comunicazione dello spostamento è compito del Servizio Clienti (Reception). Il personale della Reception, una volta appresa la necessità di un differimento della prestazione, prende contatto telefonico con il paziente, descrive la problematica, come concordato con la Direzione Sanitaria, e propone uno spostamento della prestazione.

6.5 DISDETTE

L'annullamento della prenotazione può essere richiesto dal paziente di persona o tramite call center; l'operatore che riceve l'annullamento della prenotazione la traccia sul sistema gestionale.

6.6 ACCETTAZIONE: ASPETTI GESTIONALI E RELAZIONALI

In caso di prestazione SSN si devono richiedere i seguenti documenti:



titolo:

ATTIVITÀ AMBULATORIALE

- Impegnativa;
- Tessera sanitaria;

L'operatore deve verificare:

- la corretta compilazione dell'impegnativa:
- data dell'impegnativa
- dati anagrafici del paziente
- indicazione della diagnosi
- numero di prestazioni richieste
- l'eventuale esenzione (per patologia / status o totale), tramite corretta compilazione da parte del medico curante dell'apposito campo sull'impegnativa stessa;

L'operatore deve tracciare l'avvenuta accettazione mediante inserimento sul gestionale di tutti i campi previsti:

- Dati anagrafici del paziente;
- Numero di impegnativa;
- Medico prescrittore: inserire codice regionale identificativo;
- Medico/Equipe accettante;
- Codice fiscale;
- Data di prenotazione.

Quindi può confermare l'accettazione.

Per quanto concerne gli Aspetti relazionali, l'operatore deve sempre iniziare il dialogo con il cliente salutandolo e adottando un atteggiamento collaborativo e cortese.

In caso di criticità, es. se la richiesta non è conforme alla prenotazione, l'operatore gestire il caso nel modo più favorevole al cliente, confrontandosi eventualmente con le Figure di riferimento.