



CASA DI CURA SAN CAMILLO

26100 CREMONA (CR) – Via Mantova, 113

Tel. 0372.567111 - Fax. 0372.433349

www.sancamillocremona.net

PIANO ATTUATIVO AZIENDALE LISTE D'ATTESA

Riferimenti Normativi

La Provincia Nord Italiana dell'Ordine dei Ministri degli infermi-Camilliani- Casa di Cura San Camillo di Cremona applica quanto definito da Regione Lombardia con riguardo alle prestazioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative di assistenza specialistica ambulatoriale e di ricovero soggette a monitoraggio e al rispetto delle liste di attesa.

Il presente Programma Attuativo Aziendale (PAA) è redatto in coerenza con il Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa (PNGLA), il Piano Operativo Regionale e definisce le linee di attività per il contenimento dei tempi di attesa ai sensi della normativa nazionale e regionale, in particolare:

- D.G.R. n. XI/1865 del 09/07/2019 “Recepimento dell’intesa tra il Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano del 21 febbraio 2019 sul piano nazionale di governo delle liste di attesa per il triennio 2019-2021 e approvazione della proposta di piano regionale di governo delle liste di attesa (PRGLA) recepisce le indicazioni del PNGLA 2019-2021, approva il piano regionale di governo delle liste di attesa (PRGLA)” D.G.R. N. XII/2224 del 22/04/2024 “Ulteriori determinazioni in ordine al contenimento dei tempi di attesa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale previste nel PNGLA e per i ricoveri” con allegato il “Tempario Unico Regionale per le prestazioni di specialistica ambulatoriale”;
- D.G.R. n. XII/2756 del 15 luglio 2024 “Approvazione del piano operativo regionale anno 2024 per il contenimento dei tempi di attesa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale previste nel PNGLA”;
- D.G.R. N. 4556 del 16/06/2025 “Determinazioni in ordine al contenimento dei tempi di attesa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale previste nel PNGLA 2025”;
- D.G.R. N. 5057 del 29/09/2025 “Ulteriori determinazioni del Piano Operativo Regionale anno 2025 per il contenimento dei tempi di attesa approvato con D.G.R. N. XII/4556/2025”.

Obiettivi

Il contenimento dei tempi di attesa è uno degli obiettivi principali della Casa di Cura

Per una migliore gestione del processo di contenimento dei tempi di attesa è stata attivata la figura del Responsabile Unico Aziendale (RUA) con il compito di:

- analizzare le criticità
- ottimizzare l'uso delle risorse
- pianificare gli interventi per migliorare l'efficienza dei servizi.

La Casa di Cura monitora costantemente le prestazioni con tempi d'attesa fuori soglia al fine di adottare le misure correttive finalizzate al loro contenimento

CASA DI CURA SAN CAMILLO

26100 CREMONA (CR) – Via Mantova, 113

Tel. 0372.567111 - Fax. 0372.433349

www.sancamillocremona.net

Area Specialistica Ambulatoriale

La Casa di Cura, in conformità con quanto previsto dal Piano Nazionale di Governo delle liste di Attesa e dal Piano Operativo Regionale rispetta i seguenti criteri:

- Apertura Agende: apertura senza soluzione di continuità con divieto di sospensione o di chiusura delle attività di prenotazione;
- Agende separate e distinte: agende separate per 1° accessi e accessi successivi;
- Agende dei primi accessi sono distinte per classi di priorità.
- Per le prestazioni di specialistica ambulatoriale le classi di priorità sono codificate come segue:
U = urgente – da erogare nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 72 ore;
B = breve - entro 10 gg;
D = differibile - da erogare entro 30 gg per le visite ed entro 60 gg per le prestazioni strumentali;
P = programmabile - da erogare entro 120 giorni.

Il tempo previsto dalla classe di priorità decorre a partire dal momento in cui l'utente richiede la prestazione (data contatto).

Prenotazione

Per prenotare una visita specialistica o un esame diagnostico il cittadino può utilizzare diversi canali:

-utilizzando i servizi di prenotazione Online dal PC o dal tablet

-Contact Center Regionale

-utilizzando l'app SALUTILE

-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.

Sistemi di prenotazione, accessibilità e percorso di garanzia

In linea con la normativa vigente per facilitare l'accessibilità da parte dell'utenza ed incrementare la trasparenza dell'offerta la Casa di Cura si è attivata con le seguenti iniziative:

- Predisposizione ed apertura delle agende in conformità alla normativa vigente

- Attivazione di un sistema di segnalazione interno per situazioni di criticità

- Accesso alle prestazioni presenti nei percorsi interni attraverso agende dedicate;

- Istruzione per la gestione di mancata disponibilità nei tempi di attesa indicati dal prescrittore :

l'operatore URP/amministrativo CUP, verificate le disponibilità interne e la situazione tramite applicativi regionali, prendono contatto con il Responsabile Unico dei Tempi di Attesa per gestire la richiesta e dare riscontro al paziente Se il cittadino rifiuta le disponibilità trovate in altre Strutture del territorio, decade sia il suo diritto ad avere la prestazione all'interno della classe di priorità che l'entrata nel percorso di tutela.

-Presso gli sportelli CUP della Casa di Cura dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.00 o tramite CUP telefonico dalle ore 08.00 alle 15.00 per le prestazioni indicate sul sito aziendale

-Presso le farmacie lombarde Recandosi direttamente presso le farmacie che attuano il servizio di prenotazione.

CASA DI CURA SAN CAMILLO

26100 CREMONA (CR) – Via Mantova, 113

Tel. 0372.567111 - Fax. 0372.433349

www.sancamillocrema.net

Monitoraggio dei tempi d'attesa

Il monitoraggio dei tempi di attesa è effettuato sia ex ante mensilmente.

Il monitoraggio ex ante, effettuato nel giorno indice indicato da ATS e consiste nella rilevazione del tempo che intercorre tra la prenotazione e la data appuntamento delle prestazioni individuate dal PNGLA

Gestione Liste di Attesa dei Ricoveri

L'obiettivo primario della Casa di Cura è anche quello di monitorare il rispetto dei tempi d'attesa dei ricoveri soggetti a monitoraggio

La responsabilità della tenuta delle liste ricade sui responsabili medici delle singole unità operative, supportati da personale amministrativo dedicato, che garantisce la corretta gestione degli appuntamenti secondo quanto stabilito dalle normative aziendali, regionali e nazionali in materia.

A supporto del processo, la Casa di cura si è inoltre dotata di una procedura operativa standard che disciplina in modo uniforme tutte le fasi gestionali delle liste, tra cui:

- chiamata dei pazienti;
- manutenzione ordinaria della lista di attesa;
- uscita dalle liste di attesa;
- rinvio di prestazioni già programmate;
- cancellazione, rinuncia o annullamento del ricovero.

Cremona, 20 febbraio 2026 -rev 01-

La Direzione