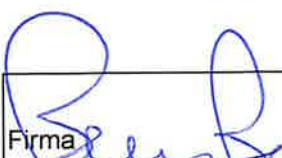


	Manuale Sistema Qualità PROGRAMMAZIONE, PRENOTAZIONE E MODALITÀ DI ACCESSO DELL'ATTIVITÀ CLINICA	All. 07/ Sez.7.5 Pag. 1 di 10 Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001 Rev. 08 del 19/03/2025
--	---	--

SOMMARIO

1. Scopo
2. Modalità Operative
3. Programmazione, Prenotazione e Accesso Prestazioni Ambulatoriali
 - 3.1. Programmazione
 - 3.2. Prenotazione
 - 3.3. Accesso
 - 3.4. Modalità di disdetta della prestazione specialistica prenotata
4. Programmazione, Prenotazione e Accesso Ricovero
 - 4.1. Programmazione
 - 4.2. Prenotazione
 - 4.3. Accesso
5. Documentazione correlata

Firma	 Verifica data 22/03/25	 Approvazione data 27/3/25 casa di cura città di bra IL PRESIDENTE DR. GIACOMO BRIZIO
-------	--	---

ATTENZIONE: la mancanza delle firme originali indica che questo documento è una stampa della versione aggiornata disponibile in rete ed utilizzabile per sola lettura.
Documento di proprietà della Casa di Cura Città di Bra – E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta.

	Manuale Sistema Qualità PROGRAMMAZIONE, PRENOTAZIONE E MODALITÀ DI ACCESSO DELL'ATTIVITÀ CLINICA	All. 07 / Sez.7.5 Pag. 2 di 10
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 08 del 19/03/2025

1. SCOPO

Lo scopo del presente allegato è quello di raccogliere tutte le informazioni pratiche utili sia per gli operatori che per gli utenti, riguardanti le modalità di accesso dell'utenza alle prestazioni erogate dalla Casa di Cura.

Per ulteriori informazioni si rimanda sempre a quanto riportato nella Carta dei Servizi e sul sito internet www.ccbra.it

2. MODALITA' OPERATIVE

In Casa di Cura è presente un Ufficio Informazioni sito al piano interrato operativo 24 ore su 24. L'ufficio è contattabile al numero 0172 472400.

3. PROGRAMMAZIONE, PRENOTAZIONE E ACCESSO: PRESTAZIONI AMBULATORIALI

3.1 PROGRAMMAZIONE

L'attività ambulatoriale prevede una pianificazione temporale delle visite e degli esami diagnostici predisposta dalla Direzione Sanitaria e condivisa con il personale medico.

Cfr. **Mod. 0349 Tabella di Programmazione Area Ambulatorio.**

Al momento della prenotazione vengono comunicati all'utente giorno, ora e luogo in cui la prestazione verrà effettuata.

Data e ora verranno fissate in relazione alle esigenze dell'utente, che può anche **richiedere notizie sui tempi di attesa.**

La programmazione viene effettuata nel rispetto di quanto previsto dal Ministero della salute (<https://www.salute.gov.it/portale/listeAttesa/>) recepito dalla Regione Piemonte in materia di **liste di attesa.**

Per le prestazioni ambulatoriali sono previste le seguenti specifiche:

U= urgente (nel più breve tempo possibile o, se differibile, entro 72 ore);

B= entro 10 gg;

D= entro 30 gg (visite) entro 60 gg (prestazioni strumentali);

	Manuale Sistema Qualità PROGRAMMAZIONE, PRENOTAZIONE E MODALITÀ DI ACCESSO DELL'ATTIVITÀ CLINICA	All. 07 / Sez.7.5 Pag. 3 di 10
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 08 del 19/03/2025

P= entro 120 gg. La classe P si riferisce alle prestazioni di primo accesso (prestazioni per accertamenti/verifiche cliniche programmabili che non influenzano lo stato clinico/prognosi del paziente) da garantire al massimo entro 120 gg.

La Casa di Cura ha assunto la priorità clinica segnalata dal curante come correttivo al solo criterio cronologico.

I controlli non sono soggetti a monitoraggio.

L'onere della classificazione è a carico del MMG¹. La Casa di Cura cerca di applicare i tempi di attesa indicati almeno per la classe III.

Cfr. All. 11/Sez. 7.5 Compilazione, invio flusso e controllo della documentazione sanitaria.

Sul sito internet della Casa di Cura www.ccbra.it nella sezione Liste d'Attesa (prestazioni) è possibile per l'utente visionare i tempi medi di attesa rilevati nei giorni indice indicati.

La rilevazione dei tempi medi di attesa viene effettuata mensilmente presso gli uffici amministrativi. In caso di scostamento rilevante – quando è possibile - vengono inserite delle sedute ad hoc di sabato, al fine di abbreviare il tempo di attesa.

Viene inoltre trasmesso alla ASL di competenza:

- Monitoraggio giorno indice tempi di attesa (invio mensile)
- Monitoraggio nazionale ex-ante sui tempi di attesa di prestazioni specialistiche ambulatoriali: report scaricabile dall'applicativo CUP Regione Piemonte → "Monitoraggio Nazionale tempi di attesa prestazioni PNGLA, con valori percentuali e mediana" (modalità di invio comunicate dalla Regione)

3.2 PRENOTAZIONE

Dal mese di Aprile 2023, la Casa di Cura Città di Bra è entrata a far parte del Cup, il Centro Unico di Prenotazioni della Regione Piemonte.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE PRESTAZIONI CON IL S.S.N.

1 – TELEFONICAMENTE CHIAMANDO IL NUMERO VERDE

Telefonare al numero verde **800.000.500** da rete fissa o da rete mobile, per la prenotazione di prestazioni sanitarie con il SSN. **Orari:** dalle ore **08.00** alle ore **20.00** **tutti i giorni** (lunedì-domenica), festività nazionali escluse.

E' possibile prenotare anche le ricette non dematerializzate (ricetta sul modulo rosso).

2 – ON LINE AL LINK cup.sistemapiemonte.it/

Cliccando sul link cup.sistemapiemonte.it/ si apre la Home page in cui si possono visualizzare ulteriori informazioni per l'Utente.

Entrare nella sezione "PRESTAZIONI CON IL SSN"

Inserire Codice Fiscale e Numero della ricetta dematerializzata (ricetta bianca)



The screenshot shows the website <https://cup.sistemapiemonte.it/vsp/guest/ricetta-dematerializzata>. The navigation bar includes links: "Elimina Code", "Prestazioni con il SSN" (highlighted), "Prestazioni in Libera Professione", "Recupera Prenotazioni", and "Il Mio Profilo". Below the navigation bar is a progress indicator with four steps: 1. Ricerca, 2. Prestazioni, 3. Appuntamenti, and 4. Riepilogo e conferma. The main form area is titled "Ricerca ricetta" and contains two input fields: "* Codice Fiscale" and "* Numero ricetta elettronica (NRE)". Both fields have a question mark icon to the right. At the bottom of the form is a blue button labeled "Prosegui".

La prenotazione On Line delle prestazioni SSN è permessa per la RICETTA DEMATERIALIZZATA (ricetta bianca).

3 – TELEFONICAMENTE CHIAMANDO GLI UFFICI PRENOTAZIONE DELLA CASA DI CURA

PRENOTAZIONE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

¹ MMG: Medico Medicina Generale

	Manuale Sistema Qualità PROGRAMMAZIONE, PRENOTAZIONE E MODALITÀ DI ACCESSO DELL'ATTIVITÀ CLINICA	AII. 07 / Sez.7.5 Pag. 5 di 10
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 08 del 19/03/2025

 Giorni: Lunedì/Venerdì • Orario: 8.00/13.00

 Tel: +39.0172.472455 – Voce guida tasto 1

PRENOTAZIONE VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI STRUMENTALI

 Giorni: Lunedì/Venerdì • Orario: 9.00/13.00–14.00/17.00

 Tel: +39.0172.472455 – Voce guida tasto 2

4- PERSONALMENTE, RECANDOSI PRESSO GLI UFFICI PRENOTAZIONE DELLA CASA DI CURA

Ufficio Prenotazioni sito al piano interrato

In caso di prestazioni non erogate dalla Casa di Cura avendo l'accesso al portale CUP regionale, l'operatore può controllare eventuali disponibilità in altre strutture in Piemonte e può procedere con la prenotazione.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE PRESTAZIONI IN LIBERA PROFESSIONE

Per prenotare prestazioni in libera professione contattare gli uffici prenotazione della Casa di Cura ai numeri di cui al punto 3 e punto 4.

ESECUZIONE DELLA PRENOTAZIONE

All'atto della prenotazione vengono richiesti i seguenti dati al paziente:

- Nome e cognome del paziente
- Data di nascita
- Codice fiscale
- Tessera sanitaria (non necessaria per ricetta dematerializzata)
- Recapito telefonico
- Mail (se disponibile)
- Ricetta del medico (per prenotazioni con il SSN) o prescrizione medica
- Prestazione o esame richiesti
- Preferenza medico (se consentibile)

	Manuale Sistema Qualità PROGRAMMAZIONE, PRENOTAZIONE E MODALITÀ DI ACCESSO DELL'ATTIVITÀ CLINICA	AII. 07 / Sez.7.5 Pag. 6 di 10
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 08 del 19/03/2025

- Preferenza giorno e/o ora

Verificata la disponibilità, la prenotazione viene confermata sul portale CUP ed in automatico sul gestionale Sysmed. Il promemoria della prenotazione viene inviato tramite sms (in caso di prenotazioni tramite CUP), tramite mail o tramite la consegna del cartaceo stampato dal portale CUP (in caso di prenotazioni effettuate direttamente presso gli sportelli dell'Ufficio Prenotazioni della Casa di Cura). Dallo stesso portale CUP, 24 ore prima dell'appuntamento, viene inviato un ulteriore promemoria.

Nel caso in cui la prestazione richieda una preparazione particolare per la corretta esecuzione dell'esame il personale dedicato comunica gli estremi telefonicamente oppure tramite mail. Le indicazioni circa la preparazione sono anche riportate sul promemoria ricevuto tramite CUP.

Per quanto riguarda gli esami di laboratorio (prelievi di sangue e consegna campioni biologici), *non è necessaria la prenotazione*. E' possibile eseguire il prelievo presso il Laboratorio Analisi dalle ore 7.30 alle ore 9.30 dal lunedì al sabato (eccetto pre festivi) senza prenotazione.

3.3 ACCESSO

Il giorno dell'esame, l'utente deve presentarsi all'ora stabilita presso i locali che gli sono stati indicati al momento dalla prenotazione, munito della richiesta del medico di base (se la ricetta non è dematerializzata) per effettuare l'accettazione amministrativa e per il pagamento del ticket e/o dell'importo della prestazione.

Cfr. AII. 03/Sez. 7.5 Accettazione Amministrativa Prestazioni Specialistiche Ambulatoriali)

Le visite e le prestazioni vengono effettuate seguendo l'ordine di prenotazione e non l'ordine di arrivo in ambulatorio.

Nel caso di ritardi rispetto all'orario di prenotazione, tutti gli utenti in attesa riceveranno comunque le prestazioni.

Se l'utente è impossibilitato a presentarsi in ambulatorio nel giorno e nell'ora stabilita, è tenuto a comunicare, anche telefonicamente, la propria assenza allo sportello dove è stata effettuata la prenotazione (Cfr. punto 2.4 per ulteriori informazioni).

3.4 MODALITÀ DI DISDETTA DELLA PRESTAZIONE SPECIALISTICA PRENOTATA

È possibile per il paziente modificare e/o cancellare la prenotazione entro 48 ore prima dell'appuntamento.

In caso di mancata disdetta entro i termini indicati, il paziente sarà tenuto al pagamento dell'intero costo della prestazione prenotata (D.G.R. n. 14-10073 del 28/07/2003).

In caso di mancata disdetta per giustificati motivi è possibile per il paziente compilare il **Mod 0598 Giustificativo mancata disdetta prestazioni specialistiche ambulatoriali** disponibile sul sito www.ccbra.it.

Per ulteriori approfondimenti:

Cfr.

P AMB 01 Gestione Prestazioni specialistiche ambulatoriali

P RAD 01 Gestione Diagnostica per Immagini.

P LAB 01 Gestione Laboratorio Analisi

4. PROGRAMMAZIONE, PRENOTAZIONE E ACCESSO: RICOVERO

3.1 PROGRAMMAZIONE

L'attività di ricovero prevede una pianificazione temporale delle sale operatorie e dell'attività medica predisposta dal Direttore Sanitario e approvata dal Legale Rappresentante, condivisa con il personale medico e con i coordinatori dei vari reparti di degenza.

Cfr. **Calendari mensili di Sala Operatoria**

I calendari mensili di Sala Operatoria sono consultabili e scaricabili da tutto il personale della Casa di Cura sulla Rete Intranet <http://192.168.1.121/> nella sezione > News; vengono revisionati più volte nel corso del mese e tutte le revisioni sono pubblicate ed inoltrate via mail (al personale medico) al fine di consentire l'aggiornamento in tempo reale a tutti gli operatori.

3.2 PRENOTAZIONE

Per informazioni e/o prenotazioni è possibile rivolgersi all'Ufficio Prenotazione Ricoveri sito al piano terra dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 16.

	Manuale Sistema Qualità PROGRAMMAZIONE, PRENOTAZIONE E MODALITÀ DI ACCESSO DELL'ATTIVITÀ CLINICA	AII. 07 / Sez.7.5 Pag. 8 di 10
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 08 del 19/03/2025

In tale sede vengono comunicate all'utente tutte le informazioni relative alla lista di attesa, alla modalità del pre ricovero, al ricovero ed ai successivi controlli post dimissione.

La programmazione delle liste operatorie viene effettuata dalla Direzione Sanitaria di concerto con medici della Casa di Cura sulla base delle richieste di prenotazione e della programmazione delle attività del personale medico.

Tale programmazione viene effettuata nel rispetto di quanto previsto dal Ministero della salute (<https://www.salute.gov.it/portale/listeAttesa/>) recepito dalla Regione Piemonte in materia di **liste di attesa**.

Per le prestazioni di ricovero sono previste le seguenti specifiche:

A - Ricovero entro 30 giorni per i casi clinici che potenzialmente possono aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti o, comunque da recare grave pregiudizio alla prognosi;

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;

C - Ricovero entro 180 giorni per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità, e non manifestano tendenza ad aggravarsi né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi;

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.

La Casa di Cura ha assunto la priorità clinica segnalata dal curante come correttivo al solo criterio cronologico.

Per ulteriori informazioni cfr. **AII. 11/Sez. 7.5 Compilazione, invio flusso e controllo della documentazione sanitaria.**

Sul sito internet della Casa di Cura www.ccbra.it nella sezione Liste d'Attesa (ricoveri) è possibile per l'utente visionare i tempi medi di attesa rilevati nei giorni indice indicati.

	Manuale Sistema Qualità PROGRAMMAZIONE, PRENOTAZIONE E MODALITÀ DI ACCESSO DELL'ATTIVITÀ CLINICA	AII. 07 / Sez.7.5 Pag. 9 di 10
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 08 del 19/03/2025

La rilevazione dei tempi medi di attesa viene effettuata bimestralmente presso gli uffici amministrativi con il supporto dell'ufficio prenotazioni ricoveri con la supervisione del Direttore Sanitario e dei singoli operatori.

Lo scostamento rispetto agli standard adottati viene elaborato anch'esso bimestralmente tramite apposito report. In caso di scostamento rilevante – quando è possibile - vengono inserite delle sedute operatorie ad hoc di sabato (per la chirurgia minore, es. oculistica), al fine di abbreviare il tempo di attesa, fermo restando il limite di budget deliberato alla Casa di Cura.

3.3 ACCESSO

Al momento della prenotazione del ricovero viene indicato al paziente il giorno e l'ora in cui deve recarsi in Casa di Cura per l'effettuazione di tutti gli esami necessari al ricovero (es. laboratorio; ove previsto rx torace, ECG e visita cardiologica, visita anestesiologicala). In questa giornata (*giorno del pre ricovero*) il paziente deve recarsi presso gli uffici dell'accettazione al piano interrato per la registrazione e la predisposizione della Cartella Clinica.

Cfr. AII. 02 / Sez. 7.5 Accettazione Amministrativa Ricovero.

Terminata la fase di accettazione il paziente viene invitato a recarsi nei locali dedicati al pre ricovero siti al piano terra dove consegnerà al personale sanitario addetto tutta la documentazione rilasciata dagli uffici.

In fase successiva al pre ricovero il paziente viene visitato dal Medico della Casa di Cura e dal Medico Anestesista che compila la prima parte della cartella clinica con le informazioni generali del paziente e il risultato del racconto anamnestico familiare, remoto e prossimo. In occasione di tale visita il medico chiede al paziente di firmare per accettazione il consenso informato, laddove necessario, dopo aver spiegato allo stesso le modalità di esecuzione dell'intervento e le eventuali criticità. Una volta terminato il pre ricovero al paziente viene indicato il giorno e l'ora del ricovero e/o dell'intervento chirurgico e le modalità operative specifiche.

Il *giorno del ricovero/intervento* il paziente si reca direttamente al reparto di degenza. La Cartella Clinica del paziente e tutta la sua documentazione sanitaria sarà disponibile in reparto.

	Manuale Sistema Qualità PROGRAMMAZIONE, PRENOTAZIONE E MODALITÀ DI ACCESSO DELL'ATTIVITÀ CLINICA	All. 07 / Sez.7.5 Pag. 10 di 10
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 08 del 19/03/2025

In tale sede il personale di reparto provvede all'accettazione sanitaria del paziente e alla compilazione della Cartella Infermieristica comprensiva di:

- notizie cliniche,
- notizie relative all'alimentazione, igiene personale, eliminazione, mobilitazione, stato di coscienza, cute, comunicazione, respirazione, ritmo sonno-veglia,
- notizie relative all'alimentazione, igiene personale, eliminazione, mobilitazione, stato di coscienza, cute, comunicazione, respirazione, ritmo sonno-veglia,
- informazioni circa l'osservazione del paziente in reparto.

Il personale infermieristico provvede infine all'assegnazione della camera di degenza ed a fornire le informazioni generali relative all'organizzazione del reparto e al percorso di cura programmato.

5. DOCUMENTAZIONE CORRELATA

P PRE 01 Gestione Attività di Prericovero

P CH 01 Gestione Degenze Chirurgiche

P CH 02 Gestione Attività di Day Surgery

P MED 01 Gestione Degenze Mediche

P RRF 01 Gestione Degenza RRF

P AMB 01 Gestione Prestazioni specialistiche ambulatoriali

P RAD 01 Gestione Diagnostica per Immagini

P LAB 01 Gestione Laboratorio Analisi

Casa di Cura Privata

"Città di Bra"

Il Presidente

Dott. Giacomo Brizio



Casa di Cura Privata

"Città di Bra"

Il Direttore Sanitario

Dott. Flavio Boraso

