ACCETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Redatto: Barbara Piazza (RQ)

Verificato e Approvato: Giampaolo Perna (Direttore DNC)

Validato: Simona Cucchio (DS)

INDICE

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE....2

DESTINATARI....2

1. PRENOTAZIONE....2

1.1 PRENOTAZIONI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALE DI PRIMO ACCESSO – PERCORSO DI TUTELA (DGR n. XII/3720 del 30.12.2024)....3

2. LE DIVERSE MODALITA' DI ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA....4

2.1 VISITE PSICHIATRICHE – NEUROLOGICHE....4

2.2 VISITE PSICOLOGICHE....6

2.3 ESEMI STRUMENTALI....7

3. IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE....7

4. DOCUMENTAZIONE SANITARIA....7

6. SICUREZZA DEI DATI....9

7. ATTIVITA' DI CONTROLLO DELLE CARTELLE AMBULATORIALI....9

8. REGOLE PER LA COMUNICAZIONE TRA PSICOLOGI E IMPEGATE ACCETTAZIONE....9

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente protocollo ha lo scopo di descrivere le fasi di gestione, le modalità ed i canali attraverso i quali il Cittadino può accedere alle prestazioni specialistiche ambulatoriali e/o di diagnostica strumentale all'interno di Villa San Benedetto.

Le attività ambulatoriali si suddividono in:

- Visite psichiatrie (convenzionate e in regime privato)
- Visite psicologiche (convenzionate e in regime privato)
- Visite neurologiche (convenzionate e in regime privato)
- Esami strumentali: elettromiografia ed elettroencefalogramma
- Test psicologici privati
- Valutazione neuropsicologica

DESTINATARI

Si applica:

- ai Medici afferenti al poliambulatorio del Dipartimento di Neuroscienze Cliniche,
- agli psicologi
- al consulente neurologo,
- all'infermiera dedicata agli ambulatori
- alle impiegate dell'Accettazione.

L'esecuzione di una prestazione, sia essa una visita o un esame strumentale, si compone di 4 fasi:

1. Prenotazione
2. Accoglienza del paziente e accettazione amministrativa
3. Identificazione del paziente
4. Erogazione della prestazione

1. PRENOTAZIONE

Le visite ambulatoriali avvengono presso il poliambulatorio afferente al Dipartimento di Neuroscienze Cliniche di Villa San Benedetto ad Albese con Cassano e presso gli ambulatori del CEDANS di Milano.

Possono essere sia in regime convenzionato che in solvenza.

Le visite possono svolgersi in presenza oppure ON LINE.

Le visite possono essere prenotate:

- personalmente, recandosi presso l'Accettazione di Albese o di Milano,
- telefonicamente, negli orari dichiarati nella Carta dei Servizi;
- on line

In particolare la prenotazione delle prime visite o primi contatti con Villa San Benedetto /Cedans sia in presenza che on line deve SEMPRE essere effettuata dalle impiegate dell'Accettazione.

Tutte le visite ON LINE verranno prenotate e fatturate dal CEDANS di Milano.

In regime convenzionato e nel caso di priorità indicata sull'impegnativa dal medico di base (72 ore, 10gg o 30gg) l'utente si deve recare di persona presso gli sportelli dell'Accettazione oppure inviare una mail/fax con scansione dell'impegnativa medica per effettuare la prenotazione della visita.

Le prenotazioni vengono successivamente riportate dall'impiegata dell'Accettazione all'interno del sistema di PRIAMO.

Gli appuntamenti, sia in regime convenzionato che in regime privato, sia in presenza che ON LINE vengono fissati sequenzialmente ai precedenti, nella prima data utile disponibile a meno di accordi già presi.

1.1 PRENOTAZIONI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALE DI PRIMO ACCESSO – PERCORSO DI TUTELA (DGR n. XII/3720 del 30.12.2024)

La ricetta del SSN garantisce l'erogazione della prestazione in una qualsiasi struttura sanitaria pubblica o privata in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata dal medico prescrittore.

Nel caso in cui non ci fosse disponibilità in VSBM ad erogare la prestazione di primo accesso entro i tempi previsti dalla priorità indicata in ricetta, l'utente che ha richiesto la prestazione potrà rientrare in un percorso di tutela, ricorrendo al Responsabile Unico Aziendale per i tempi d'attesa. Il RUA, in collaborazione con il referente del CUP aziendale, si occuperà della richiesta attivando alcune possibili soluzioni. In VSBM il ruolo del RUA è ricoperto dal Responsabile Amministrativo.

VSBM si attiverà per individuare altre strutture del territorio di assistenza, pubbliche o private accreditate, in grado di offrire la prestazione entro i tempi indicati.

Se l'utente dovesse rifiutare 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. Qualora sul territorio di assistenza non fosse presente la disponibilità richiesta, la richiesta sarà inserita in una lista d'attesa dedicata, in modo tale da programmare l'appuntamento entro i tempi previsti dalla classe di priorità indicata sulla ricetta.

L'utente sarà quindi, contattato dall'impiegata dell'Accettazione per concordare l'appuntamento e, in questo caso, sarà garantita l'erogazione della prestazione.

Se tutte le azioni sopra descritte non avranno consentito l'erogazione della prestazione nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata dal medico prescrittore la prestazione sarà erogata in regime di libera professione. In questo caso, sarà previsto solo il pagamento del ticket, se dovuto.

Se l'utente 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.

2. LE DIVERSE MODALITA' DI ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

2.1 VISITE PSICHIATRICHE – NEUROLOGICHE

Le visite possono essere prenotate:

- ON LINE mediante apposito modulo presente nel sito del Centro
- telefonicamente
- di persona allo sportello

PRENOTAZIONE ON LINE

1° caso

- visita on line
- pagamento on line → emissione immediata di fattura che viene inviata all'indirizzo mail indicato all'atto della registrazione
- compilazione moduli on line:
  Informativa per l'Utente Ambulatoriale (solo in caso di prima visita)
  Informativa per FSE-DS (solo in caso di prima visita)

2° caso

- visita in ambulatorio
- pagamento on line → emissione immediata di fattura che viene inviata all'indirizzo mail indicato all'atto della registrazione
- compilazione modulo privacy allo sportello:
  Informativa per l'Utente Ambulatoriale (solo in caso di prima visita)
  Informativa per FSE-DS (solo in caso di prima visita)

3° caso

- visita in ambulatorio: consegna allo sportello dei seguenti documenti:
  - Impegnativa del Medico solo in regime di convenzione con il SSR (in caso di formato elettronico, l'addetta all'Accettazione provvede a bloccare la stessa all'interno del portale "Servizi Socio-Sanitari" della Regione Lombardia ultimata l'accettazione).
  - Tessera Sanitaria
- pagamento on line → emissione immediata di fattura che viene inviata all'indirizzo mail indicato all'atto della registrazione
- compilazione modulo privacy on line
  Informativa per l'Utente Ambulatoriale (solo in caso di prima visita)
  Informativa per FSE-DS (solo in caso di prima visita)

4° caso

- visita in ambulatorio: consegna allo sportello dei seguenti documenti:
  - Impegnativa del Medico solo in regime di convenzione con il SSR (in caso di formato elettronico, l'addetta all'Accettazione provvede a bloccare la stessa

all'interno del portale "Servizi Socio-Sanitari" della Regione Lombardia ultimata l'accettazione).
    - Tessera Sanitaria
- pagamento allo sportello→ Le fatture per le prestazioni pagate allo sportello vengono stampate in duplice copia: una viene consegnata all'utente, l'altra consegnata in Amministrazione a fine mese
- compilazione modulo allo sportello

  Informativa per l'Utente Ambulatoriale (solo in caso di prima visita)
  Informativa per FSE-DS (solo in caso di prima visita)

PRENOTAZIONE TELEFONICA

L'impiegata procede con la registrazione nell'anagrafica del sistema PRIAMO di tutti i dati dell'utente necessari alla prenotazione della visita e alla fatturazione.

1° caso

- visita in ambulatorio
- pagamento allo sportello → Le fatture per le prestazioni pagate allo sportello vengono stampate in duplice copia: una viene consegnata all'utente, l'altra consegnata in Amministrazione a fine mese
- compilazione modulo allo sportello

  Informativa per l'Utente Ambulatoriale (solo in caso di prima visita)
  Informativa per FSE-DS (solo in caso di prima visita)

2° caso

- visita on line
- pagamento con bonifico → se l'utente deve effettuare la visita on line, l'impiegata attende la conferma di avvenuto pagamento da parte dell'amministrazione e procede poi con l'emissione della fattura. Preventivamente l'impiegata invia all'utente il modulo per la fatturazione
- invio modulo via mail

  Informativa per l'Utente Ambulatoriale (solo in caso di prima visita)
  Informativa per FSE-DS (solo in caso di prima visita)

ATTENZIONE: non sarà possibile effettuare la visita finché non sarà acquisito il consenso al trattamento dei dati (modulo privacy)

ATTENZIONE: prima di spedire o di consegnare la fattura all'utente verificare con attenzione che i dati della fattura corrispondano esattamente alla persona che ha beneficiato della visita.

I MODULI PRIVACY vengono archiviati in appositi raccoglitori, divisi per annualità e ordine alfabetico.

In caso di visita in regime convenzionato verrà archiviata l'impegnativa del Medico in originale e la copia del referto rilasciato al paziente a seguito della visita.

2.2 VISITE PSICOLOGICHE

Per ottenere un appuntamento con uno degli psicologici afferenti all'Ambulatorio è necessario, sia per le visite in regime convenzionato che in regime privato, effettuare una visita psichiatrica con uno dei Medici della struttura.

VISITA IN REGIME CONVENZIONATO

Lo psichiatra successivamente alla visita indirizza il paziente verso la psicologa ritenuta più idonea al caso e, in accordo con l'Accettazione ne fissa già il primo appuntamento, avvisando contestualmente la psicologa coinvolta.

All'atto della visita all'Utente vengono richiesti i seguenti documenti:

- Impegnativa del Medico di base riportante la dicitura "*colloquio psicologico clinico*" indicante il numero di prestazioni dovute
- Tessera Sanitaria
- Pagamento anticipato delle prestazioni

L'impiegata dell'Accettazione provvede ad effettuare tante copie dell'impegnativa quante sono i colloqui psicologici previsti, necessarie per la registrazione delle prestazioni.

VISITA IN REGIME DI SOLVENZA l'utente non necessita di impegnativa del Medico, ma fisserà gli appuntamenti con la psicologa telefonicamente o al termine di ciascun colloquio.

VISITA AL DI FUORI DEGLI SPAZI AMBULATORIALI

Nel caso di visite ON LINE effettuate o da effettuarsi al di fuori degli spazi ambulatoriali di Albese o di Milano, il Medico o lo psicologo devono inviare all'Accettazione del Cedans di Milano, i dati relativi al paziente, ai fini di una corretta fatturazione:

- Data della visita
- Nome cognome paziente
- Data di nascita del paziente
- Recapito telefonico
- Se possibile indirizzo mail del paziente

Nel caso in cui l'Accettazione non riceva la comunicazione con le informazioni richieste per 3 volte dallo stesso Medico o psicologo, nonostante i tempestivi richiami, l'intero importo della terza visita verrà accreditato al Centro.

I moduli privacy sono già stati compilati dall'utente all'effettuazione della prima visita psichiatrica

2.3 ESEMI STRUMENTALI

1. ELETTROENCEFALOGRAMMA → segue la medesima procedura prevista per le visite Psichiatriche – Neurologiche.

2. ELETTROMIOGRAFIA →L'Utente viene registrato in PRIAMO solo dopo aver concluso l'esame in quanto la fatturazione è condizionata dal referto del Medico.

3. TEST STRUMENTALI O DI VALUTAZIONE NEUROPSICOLOGICA a cura dello specialista (effettuati esclusivamente in regime di solvenza)→ il Medico, all'atto della visita neurologica, valuta se sottoporre l'Utente a tali test che può quindi effettuare immediatamente o nella visita successiva. L'appuntamento non viene inserito pertanto in PRIAMO. Il pagamento della fattura avviene solamente a visita conclusa.

4. VALUTAZIONE NEUROPSICOLOGICA a cura dello psicologo. Può essere richiesta dal medico. Sarà cura del paziente fissare l'appuntamento per la valutazione. Al termine della valutazione verrà consegnato referto scritto.

3. IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE

Eseguita l'accettazione amministrativa di visite in presenza, l'utente attende il personale sanitario nello spazio dedicato all'attesa.

All'ingresso, nell'ambulatorio o nella sala prelievi, è indispensabile procedere all'identificazione dell'utente. Il Sanitario (Medico o Psicologo) chiede che l'utente espliciti il proprio nome, cognome e data di nascita, confrontando tali informazioni con i dati riportati nel riepilogo delle prenotazioni.

4. DOCUMENTAZIONE SANITARIA

PRIMA VISITA → VALUTAZIONI INIZIALI

Il Medico, all'atto della prima visita in regime convenzionato, apre una vera e propria Cartella Ambulatoriale.

All'interno si trovano le seguenti informazioni:

1. Inquadramento del paziente:
    - Quesito diagnostico;
    - Inquadramento generale (peso, altezza, abitudini alimentari ecc.)
    - Eventuali allergie
    - Fumo;
    - Anamnesi psichiatrica familiare;
    - Anamnesi patologica medica;
    - Accertamenti diagnostici recenti;
    - Funzionalità tiroidea;
    - Anamnesi psicopatologica e personologica
    - Diagnosi
    - Anamnesi socio-demografica e psicofarmacologica;

2. Elenco delle prestazioni sanitarie precedentemente fruite dall'utente, in ambito psichiatrico o inerenti alle prestazioni richieste
3. Esame Psichico
4. Anamnesi farmacologica con relativa documentazione di consiglio terapeutico al medico curante del paziente.

Nelle successive visite di controllo il medico Psichiatra procede, se necessario, alla compilazione di alcuni dati non compilati /raccolti durante la prima visita e stila il referto della visita stessa, con eventuali modifiche alla terapia.

Tutte le informazioni raccolte durante la prima visita dal medico Psichiatra, in regime convenzionato, sono utili e necessarie a garantire la continuità di cura tra più professionisti.

Tale dettaglio di informazioni non è richiesto invece per le cartelle ambulatoriali di visite in regime di solvenza, in quanto la gestione del paziente è affidata al medico che fa la prima visita per tutto il corso della cura e non c'è interscambiabilità con altri colleghi. Essendo possibile le necessità di un intervento in caso di emergenza e irreperibilità del medico che ha preso in carico il paziente, si è comunque ritenuto garantire la uniformità di alcune informazioni di base.

Durante la prima visita il Medico acquisisce i seguenti dati:

- Motivo richiesta
- Elementi Psicopatologici Rilevanti
- Diagnosi
- Terapia proposta
- Prossima visita di controllo
- Note

Durante le visite di controllo:

- Stato clinico del paziente nel confronto con le visite precedenti
- Terapia proposta
- Prossima visita di controllo proposta
- Note

Per quanto riguarda le visite di neurologia, il medico neurologo, durante la prima visita acquisisce le seguenti informazioni:

- Anamnesi familiare
- Anamnesi fisiologica
- Anamnesi patologica remota
- Anamnesi patologica prossima
- Problema attuale
- Stato psichico
- Esame obiettivo neurologico (prove statica, prove cerebellari, sensibilità, valutazione neuropsicologica, prove di neurofisiologia, indagini di neuroimaging).

REFERTO

Al termine della visita il Medico consegnerà all'utente copia del REFERTO e dell'eventuale materiale relativo agli esami strumentali, per le visite in regime convenzionato SSN.

Laddove possibile il referto deve essere emesso in modalità SISS per l'aggiornamento del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) al fine della consultazione on-line dello stesso, in ottemperanza alle disposizioni in materia da parte di Regione Lombardia.

Se richiesto dall'utente, anche in regime di solvenza verrà consegnato copia del referto.

La cartella ambulatoriale aperta per visite in regime convenzionato, deve essere firmata digitalmente dal medico in ogni sua parte.

6. SICUREZZA DEI DATI

L'accesso alle cartelle cliniche aperte, è garantito da userid e password personali di ogni singolo operatore in possesso di abilitazioni diversificate in base al ruolo ricoperto. Il software e relativi database risiedono sul server centrale sottoposto a periodici backup e dotato di sistemi ad elevata protezione (es. gruppo di continuità).

7. ATTIVITA' DI CONTROLLO DELLE CARTELLE AMBULATORIALI

Le verifiche sulle cartelle ambulatoriali di visite in regime convenzionato avvengono da parte del Primario RSP e dalla RQ.

I controlli vengono effettuati per verificare l'adesione agli standard richiesti sia dagli Enti territoriali che dalle normative e Manuali di riferimento delle Certificazioni e Accreditamenti adottati dal Centro.

Le non conformità rilevate durante i controlli vengono segnalate al personale di reparto con apposite comunicazioni e costituiscono elementi per la pianificazione di azioni correttive o proposte di miglioramento.

8. REGOLE PER LA COMUNICAZIONE TRA PSICOLOGI E IMPEGATE ACCETTAZIONE

1) Il giorno prima dell'ambulatorio le segretarie invieranno una mail con gli appuntamenti fissati entro le 17 dal lunedì al venerdì.

2) Nel caso ci fossero dei "buchi" nell'agenda, le segretarie automaticamente, se possibile, anticiperanno gli appuntamenti successivi lasciando, ovviamente, l'orario prestabilito se il paziente non potesse nell'orario richiesto.
   Risulta essere quindi vietato fare richieste su questo aspetto alle segretarie.

3) La visita di pazienti fuori orario o in giornate diverse da quelle assegnate ufficialmente deve essere autorizzata dalla responsabile degli psicologi e psicoterapeuti ed è necessario comunicarlo all'accettazione via email con la responsabile in copia conoscenza (cc).

4) E' necessario inviare una mail quando si è assenti o in caso di cambiamenti di giorno previa autorizzazione della responsabile degli psicologi e psicoterapeuti in cc nella mail.
   In caso di assenza pianificata inviare la mail per tempo in modo da poter annullare gli appuntamenti in anticipo e usare lo spazio per il recupero eventuale di altri colleghi.

5) Le impiegate avvertiranno quando il primo o l'ultimo paziente avranno disdetto ma non per avvertire dell'arrivo del paziente.

6) Gli appuntamenti devono essere fissati dalle impiegate al fine di tenere le agende di tutti. Nel caso eccezionale di appuntamenti fissati in autonomia è necessario avvertire le impiegate con la responsabile in cc.

CONTATTI

- PER PRENOTAZIONI VISITE IN PRESENZA AD ALBESE
  accettazione.vsb@ospedaliere.it
  telefono accettazione: 031 4291535

- PER PRENOTAZIONI VISITE IN PRESENZA A MILANO E PER TUTTE LE VISITE ON LINE (sia Albese che Milano)
  www.cedans.it
  telefono accettazione: 02 66801093