

## **Procedura aziendale.**

### **Percorso di tutela di accesso alternativo alle prestazioni specialistiche**

#### Premessa:

Il “percorso di tutela”, di accesso alternativo alle prestazioni erogate nel SSR, è rivolto a tutti i cittadini, che ne fanno richiesta, in possesso di prenotazioni con valida prescrizione di visite e/o esami specialistici, per i quali l'erogazione in regime istituzionale non consente di usufruire della prestazione entro i tempi di garanzia indicati dalla classe di priorità presente sulla richiesta del medico curante.

#### ➤ Aventi diritto al percorso di tutela.

Accedono al “percorso di tutela” tutti gli utenti residenti nell'ambito territoriale del Servizio Sanitario Regionale provvisti di richiesta del SSN di “prima visita specialistica” o “prima prestazione diagnostica” per i quali l'azienda non riesce a garantire, presso uno degli erogatori pubblici o privati convenzionati, il tempo massimo di garanzia previsto dalla classe di priorità indicata dal medico prescrittore.

Le prestazioni di primo accesso e le prime prestazioni diagnostiche/terapeutiche, così come definite anche nel PNGLA, sono “quelle che rappresentano il primo contatto del paziente con il SSR relativamente al

problema di salute posto. E' considerata prestazione di primo accesso anche quella richiesta dal medico prescrittore conseguente ad un precedente esame o visita e finalizzata alla conclusione del percorso diagnostico in un tempo definito, per le patologie per le quali non sono stati definiti specifici percorsi diagnostico-terapeutici."

Al "percorso di tutela" accedono anche i cittadini per i quali l'Azienda ha sospeso momentaneamente l'erogazione della prestazione prenotata per gravi ed eccezionali motivi quali indisponibilità del personale e/o guasto di strumenti diagnostico-terapeutici.

L'ambito di applicazione del diritto di garanzia è circoscritto alla prenotazione di prestazioni di specialistica ambulatoriale di primo accesso con livello di priorità B, D o P.

➤ Come si accede al percorso di tutela.

Il paziente, in sede di prenotazione della prestazione specialistica a cui non è stato possibile garantire il rispetto dei tempi di erogazione che vorrà attivare il percorso di tutela, potrà presentare istanza all' Ufficio Relazioni con il Pubblico aziendale (URP)

L'istanza (allegato A) dovrà essere indirizzata all'ufficio Relazioni con il pubblico della ASL di Nuoro.

L'utente potrà consegnarla personalmente o inviarla mezzo mail al seguente indirizzo: [urp.nuoro@aslnuoro.it](mailto:urp.nuoro@aslnuoro.it).

Il Servizio URP previa interlocuzione con il CUP prenderà in carico la richiesta dell'utente, verificherà la completezza dell'istanza presentata dal cittadino, la quale deve riportare:

- i dati personali dell'interessato, copia del documento di identità in corso di validità;
- copia dell'impegnativa;
- indicazione della prima data disponibile comunicata in fase di prenotazione (modulo o numero della prenotazione effettuata).

Se l'istanza è manchevole di uno o più allegati richiesti, la stessa è ritenuta incompleta e, pertanto, non potrà essere accolta.

Il Servizio URP unitamente al CUP dovrà accertare l'effettiva condizione di mancata garanzia dei tempi massimi di attesa.

Solo dopo aver espletato le procedure di cui sopra per il cittadino potrà essere attivato il "percorso di tutela".

L'URP, con l'ausilio della Segreteria CUP di Asl Nuoro, provvederà alla ricerca di ulteriori spazi operativi disponibili (disponibilità a seguito di eventuali rinunce tramite il sistema di RECALL e attraverso attività aggiuntive e straordinarie previste da progetti finalizzati all'abbattimento delle liste).

Si precisa che il tempo di garanzia della prestazione viene a rinnovarsi dal momento della presentazione dell'istanza e che l'eventuale disponibilità dell'appuntamento potrà essere garantita prioritariamente in ambito aziendale e successivamente in ambito regionale.

Sarà cura della Segreteria CUP comunicare al cittadino la data dell'appuntamento da fissarsi presso un ambulatorio disponibile (Pubblico SSN, Strutture Private convenzionate).

Il rifiuto del cittadino ad eseguire la prestazione specialistica o diagnostico-strumentale fornita entro i termini previsti, libera l'Azienda da qualsiasi onere.

➤ Richiesta di rimborso.

Il cittadino, qualora non sia stato soddisfatto nella richiesta di percorso di tutela per mancanza o esaurimento dei posti a disposizione, otterrà **un'autorizzazione del responsabile dell'URP o suo delegato** ad eseguire la prestazione sanitaria in intramoenia, con i professionisti aziendali autorizzati laddove disponibile. In caso di impossibilità ad eseguire la prestazione in regime di intramoenia aziendale, potrà rivolgersi ad una struttura privata accreditata. Per entrambe le tipologie di prestazione il pagamento dovrà essere effettuato anticipatamente dal paziente.

La Asl n. 3 di Nuoro adotterà mediante una successiva deliberazione il tariffario delle somme massime rimborsabili all'utente.

Il rimborso sarà decurtato del ticket, se dovuto.

Si specifica che le prestazioni erogate in regime di libera professione intramuraria eseguite a favore dei pazienti non residenti presso l'ambito territoriale dell'Asl n. 3 di Nuoro saranno finanziate solo per il 50% dell'importo massimo rimborsabile, e che solo il cittadino residente nel medesimo ambito aziendale potrà richiedere il rimborso per le prestazioni rese nelle strutture private accreditate.

Al fine di ottenere il rimborso della spesa per le prestazioni sostenute l'utente dovrà presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico aziendale (URP) la seguente documentazione:

- a) Formale richiesta di rimborso per prestazioni specialistiche (Allegato B);
- b) Autorizzazione all'effettuazione della prestazione con successivo rimborso rilasciata dall'URP;
- c) Fattura quietanzata;
- d) Documento di identità in corso di validità;
- e) Numero IBAN su cui effettuare il rimborso.