

	Manuale Sistema Qualità Programmazione, Prenotazione e Modalità di Accesso dell'Attività Clinica	All. 07/ Sez.7.5 Pag. 1 di 6
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 del 19/06/2025

SOMMARIO

1. Modalità operative
2. Programmazione, Prenotazione e Accesso: Interventi di Sala Operatoria
3. Programmazione, Prenotazione e Accesso: Prestazioni Private

Firma 		Verifica	Firma 		Approvazione
data 19/6/25			data 23/6/25		

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 Nuova Casa di Cura Sant'Anna – 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 6
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 del 19/06/2025

1. Modalità operative

In riferimento alle modalità di accesso dell'utenza alle prestazioni erogate, si rimanda a quanto descritto nella Carta dei Servizi e sul sito internet www.santannacasale.it e nel presente allegato.

In Casa di Cura è presente un Ufficio Informazioni sito al piano interrato operativo dalle ore 07:00 alle ore 19:00.

2. Programmazione, Prenotazione e Accesso: Interventi di Sala Operatoria

2.1 PROGRAMMAZIONE

L'attività di ricovero e di CAC prevede una pianificazione temporale delle sale operatorie e dell'attività medica predisposta dalla Direzione Generale di concerto con la Direzione Sanitaria, condivisa con il personale medico e con i coordinatori dei vari reparti di degenza.

Crf. 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://portale.santanna> nella sezione > News;

I calendari vengono revisionati più volte nel corso del mese e tutte le revisioni sono pubblicate ed inoltrati via mail (al personale medico) al fine di consentire l'aggiornamento in tempo reale a tutti gli operatori.

2.2 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	All. 07 / Sez.7.5 Pag. 3 di 6
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 del 19/06/2025

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

	Manuale Sistema Qualità Programmazione, Prenotazione e Modalità di Accesso dell'Attività Clinica	All. 07 / Sez.7.5 Pag. 4 di 6
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 del 19/06/2025

Sul sito internet della Casa di Cura nella sezione Amministrazione Trasparente è presente una sezione Liste di Attesa sulla quale è pubblicato il presente allegato correlato da una tabella di monitoraggio che garantisce all'utente di visionare i tempi medi di attesa rilevati nei giorni indice indicati.

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, al fine di abbreviare il tempo di attesa, fermo restando il limite di budget deliberato alla Casa di Cura.

2.3 ACCESSO

Al momento della prenotazione dell'intervento 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 (es. laboratorio; ove previsto rx torace, ECG e visita cardiologica, visita anestesilogica). In questa giornata (*giorno del pre ricovero*) il paziente deve recarsi presso gli uffici dell'accettazione al piano rialzato per la registrazione e la predisposizione della Cartella Clinica.

Cfr. **All. 02 / Sez. 7.5 Accettazione Amministrativa Interventi Chirurgici.**

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

	Manuale Sistema Qualità Programmazione, Prenotazione e Modalità di Accesso dell'Attività Clinica	All. 07 / Sez.7.5 Pag. 5 di 6
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 del 19/06/2025

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 dell'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.

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, mobilizzazione, stato di coscienza, cute, comunicazione, respirazione, ritmo sonno-veglia,
- notizie relative all'alimentazione, igiene personale, eliminazione, mobilizzazione, 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.

Per ulteriori approfondimenti cfr.

P CH 01 Gestione Degenze Chirurgiche

P CH 02 Gestione Attività di Day Surgery

P CH 03 Gestione Chirurgia Ambulatoriale Complessa

	Manuale Sistema Qualità Programmazione, Prenotazione e Modalità di Accesso dell'Attività Clinica	All. 07 / Sez.7.5 Pag. 6 di 6
		Rif. : Sez. 7 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 del 19/06/2025

3. Programmazione, Prenotazione e Accesso: Prestazioni Private

3.1 MODALITA' DI PRENOTAZIONE PRESTAZIONI IN LIBERA PROFESSIONE

Per prenotare prestazioni in libera professione contattare gli uffici prenotazione della Casa di Cura al numero **0142/334611**.

3.2 ACCESSO

Il giorno della prestazione, l'utente deve presentarsi all'ora stabilita presso i locali che gli sono stati indicati al momento dalla prenotazione, munito di una richiesta medica per effettuare l'accettazione amministrativa e per il pagamento dell'importo della prestazione.

Le visite 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).

3.3 MODALITA' DI DISDETTA DELLA PRESTAZIONE SPECIALISTICA PRENOTATA

Si raccomanda, in caso di impossibilità, di dare disdetta della prenotazione entro 48 ore dalla data concordata.