

## **Allegato 1: Accesso ai servizi di prenotazione per prestazioni sanitarie, prelievi, attività ex ASL (es. scelta e revoca, protesica minore) con strumenti telematici**

### **PREMESSA**

La DGR n. XI / 3115 del 7/5/2020 prevede che per tutti i servizi a potenziale afflusso di utenti vada in ogni modo favorito il canale di accesso telefonico, se possibile con invio mediante email del promemoria di accesso al servizio; nei casi in cui l'utente ritenga di non poter evitare la prenotazione in modalità di front office, onde evitare situazioni imprevedibili di affollamento nelle sale di attesa, l'accesso al servizio andrà preferibilmente gestito mediante preventivo accordo telefonico, o prenotazione per via telematica del giorno e dell'orario di presentazione allo sportello.

Sempre al fine di disciplinare il flusso degli utenti, la medesima modalità di programmazione dell'accesso agli sportelli dovrà essere adottata anche nelle strutture sanitarie, per i servizi di:

- CUP (compresa radiografia del torace prima ad accesso diretto);
- Pagamenti prestazioni qualora non eseguibili a distanza;
- distribuzione diretta di farmaci ed altri presidi medico chirurgici;
- richiesta/riconoscimento delle esenzioni per patologia e per reddito;
- assistenza protesica;
- cure all'estero;
- richiesta e ritiro di documentazione sanitaria;
- ogni altra documentata esigenza degli utenti;
- centri prelievi.

A seguito di quanto disposto dalla D.G.R. n. XI / 3115, l'ASST Melegnano e Martesana favorisce, per tutti i servizi a potenziale afflusso di utenti, il canale di accesso telefonico, messaggi sms, messaggi whatsapp e mail; nei casi in cui l'utente ritenga di non poter evitare la prenotazione in modalità di front office (o che lo stesso operatore richieda la presenza dell'utente), onde evitare situazioni imprevedibili di affollamento nelle sale di attesa, l'accesso al servizio è gestito mediante prenotazione per via telematica del giorno e dell'orario di presentazione allo sportello.

### **PRENOTAZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

Nel caso di **prenotazioni delle prestazioni ambulatoriali** l'ASST di Melegnano e Martesana ha adottato una delle seguenti modalità (in aggiunta al Servizio di Call Center Regionale a cui si accede chiamando il 800.638.638 (da rete fissa) o il 02.999599 (da rete mobile), da Lunedì a Sabato 8:00-20:00, esclusi i festivi):

- chiamare il cellulare (vedi tabella) del CUP. Da Lunedì a Venerdì 8:00-15:30, esclusi i festivi;
- inviare al cellulare del CUP un messaggio WhatsApp con la foto della ricetta e della tessera sanitaria (o STP) oppure, nel caso di ricetta elettronica, indicando il numero della ricetta (NRE) e il proprio codice fiscale;
- inviare al cellulare del CUP un sms, indicando il proprio codice fiscale e il numero della ricetta elettronica (NRE);
- inviare una mail (vedi tabella) al CUP allegando la foto (o la scansione) della ricetta e della tessera sanitaria (o STP) oppure, nel caso di ricetta elettronica, indicando il numero della ricetta (NRE) e il proprio codice fiscale.

NB: In caso di telefono occupato o di mancata risposta gli operatori richiameranno gli utenti

Sulla richiesta di prenotazione è possibile indicare la preferenza del Presidio dove ricevere la prestazione.

Il CUP risponderà sullo stesso canale in cui l'utente ha inviato la richiesta, inviando un promemoria di accesso al servizio.

CUP	TELEFONO	MAIL
VAPRIO D'ADDA	334.1100427	cup.vaprio@asst-melegnano-martesana.it

In ognuna delle sedi erogative territoriali verranno resi disponibili cartelli informativi (vedi esempio alla fine del testo) dove verrà indicato il CUP di afferenza per chi si rivolge a quella determinata struttura.

Per evitare la coda agli sportelli anche in fase di accettazione, l'ASST Melegnano e Martesana, nel caso di totalmente esenti, invia al paziente, insieme con il promemoria di prenotazione, anche la ricevuta fiscale con importo economico uguale a zero, in modo che il paziente non debba passare dallo sportello CUP per l'accettazione amministrativa prima della prestazione. Per i non esenti, al fine di evitare la coda agli sportelli, l'ASST Melegnano e Martesana ha adottato la seguente modalità di **pagamento del ticket**:

Almeno 5 giorni lavorativi prima della data di erogazione della prestazione, effettuare un bonifico con i seguenti estremi:

IBAN: IT04-D-05696-33380-000011000X01

Banca: BANCA POPOLARE DI SONDRIO, PIAZZA GARIBALDI 1, MELEGNANO 20077

Beneficiario: ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA

Importo: costo del ticket indicato nel promemoria di prenotazione che ha inviato il CUP

Causale (obbligatoria in quanto indispensabile per la corretta attribuzione delle somme versate):

«ticket prestazione» + codice fiscale del soggetto a cui viene erogata la prestazione + sede dell'ambulatorio dove viene erogata la prestazione + data di erogazione della prestazione + recapito (cellulare o mail) a cui inviare la ricevuta fiscale di avvenuto pagamento.

Esempio: «ticket prestazione RSSMRA80A01F205X Vizzolo 16.05.2020 cellulare 335.3400334»

Se viene disdetto l'appuntamento almeno 3 giorni lavorativi prima della data di erogazione, il costo del ticket viene rimborsato.

Il CUP invierà la ricevuta fiscale di avvenuto pagamento al recapito indicato nella causale del bonifico. Se è arrivata la ricevuta, l'utente può andare direttamente in ambulatorio 5 minuti prima dell'orario indicato nel promemoria di prenotazione, portando con sé la ricetta originale, il promemoria di prenotazione e la copia della ricevuta fiscale.

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI TERRITORIALI**

Sempre al fine di disciplinare il flusso degli utenti, l'ASST Melegnano e Martesana ha adottato una modalità, per via telematica, di erogazione del Servizio e di programmazione dell'accesso agli Sportelli Polifunzionali per i **Servizi Amministrativi Territoriali** (Servizi ex ASL) di:

- scelta/revoca del medico,
- iscrizione al Sistema Sanitario Regionale,
- distribuzione di presidi di protesica,
- cure all'estero,
- richiesta/riconoscimento delle esenzioni,
- ossigenoterapia,
- richiesta del duplicato della Tessera Sanitaria,
- comunicazione della variazione dei dati anagrafici,
- richiesta e ritiro di documentazione sanitaria,

- ogni altra documentata esigenza degli utenti.

L'accesso ai Servizi è con una delle seguenti modalità:

- inviare al cellulare (vedi tabella) dello Sportello Polifunzionale un messaggio WhatsApp, indicando il Servizio richiesto e il proprio codice fiscale.
- inviare al cellulare dello Sportello Polifunzionale un sms, indicando il Servizio richiesto e il proprio codice fiscale.
- chiamare il cellulare dello Sportello Polifunzionale.  
Da Lunedì a Venerdì 9:00-12:30, esclusi i festivi.
- inviare una mail (vedi tabella) allo Sportello Polifunzionale, indicando il Servizio richiesto e il proprio codice fiscale.

NB: In caso di telefono occupato o di mancata risposta gli operatori richiameranno gli utenti

Lo Sportello Polifunzionale gestirà la richiesta e risponderà sullo stesso canale in cui l'utente ha inviato la richiesta.

Nei casi in cui l'utente ritenga di non poter evitare di presentarsi allo sportello (o che lo stesso operatore richieda la presenza dell'utente), l'accesso agli Sportelli Amministrativi Polifunzionali è solo su appuntamento con le stesse modalità sopra riportate. Lo Sportello Polifunzionale risponderà indicando il giorno e l'ora in cui presentarsi allo Sportello e un numero di chiamata allo sportello.

Bisogna presentarsi allo Sportello Amministrativo Polifunzionale 5 minuti prima dell'orario indicato, portando con sé anche il numero di chiamata.

SEDE	CELLULARE	MAIL
Vaprio	3341100761	sr.vaprio@asst-melegnano-martesana.it

In ognuna delle sedi erogative territoriali verranno resi disponibili cartelli informativi (vedi esempio alla fine del testo) dove verrà indicato lo Sportello Polifunzionale di afferenza per chi si rivolge a quella determinata struttura.

### PRENOTAZIONI PRELIEVI

L'accesso agli esami di laboratorio dell'ASST di Melegnano e Martesana è solo su prenotazione, con una delle seguenti modalità:

- chiamare il cellulare (vedi tabella) del Centro Prelievi. Da Lunedì a Venerdì 10:30-14:30, esclusi i festivi;
- inviare al cellulare del Centro Prelievi un messaggio WhatsApp con la foto della ricetta e della tessera sanitaria (o STP) oppure, nel caso di ricetta elettronica, indicando il numero della ricetta (NRE) e il proprio codice fiscale;
- inviare al cellulare del Centro Prelievi un sms, indicando il proprio codice fiscale e il numero della ricetta elettronica (NRE);
- inviare una mail (vedi tabella) al Centro Prelievi allegando la foto/scansione della ricetta e della tessera sanitaria (o STP) oppure, nel caso di ricetta elettronica, indicando il numero della ricetta (NRE) e il proprio codice fiscale.

NB: In caso di telefono occupato o di mancata risposta gli operatori richiameranno gli utenti

Sulla richiesta di prenotazione è possibile indicare la preferenza del Presidio dove ricevere la prestazione.

Il Centro Prelievi risponderà sullo stesso canale in cui l'utente ha inviato la richiesta, inviando un promemoria di accesso al servizio.

<b>CENTRO PRELIEVI</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>MAIL</b>
VAPRIO D'ADDA	334.1100628	accettazionelab.vaprio@asst-melegnano-martesana.it

In ognuna delle sedi erogative territoriali verranno resi disponibili cartelli informativi (vedi esempio alla fine del testo) dove verrà indicato il Centro Prelievi di afferenza per chi si rivolge a quella determinata struttura.