

GUIDA ALL'ATTIVITÀ AMBULATORIALE

L'Ospedale eroga prestazioni ambulatoriali con il SSN e offre altresì la possibilità di usufruire di prestazioni a tariffa agevolata.

L'Ospedale è autorizzato e accreditato per le seguenti discipline:

- Anestesia per terapia del dolore,
- Cardiologia,
- Chirurgia,
- Chirurgia vascolare,
- Dermatologia,
- Diagnostica per immagini(RX, ecografia, TAC),
- Senologia,
- Endocrinologia,
- Gastroenterologia,
- Ginecologia,
- Laboratorio Analisi e Istopatologia,
- Neurologia,
- Oculistica
- Odontostomatologia,
- Oncologia,
- Ortopedia,
- Otorinolaringoiatria,
- Recupero e Rieducazione Funzionale,
- Urologia.

All'arrivo in Ospedale l'utente è accolto dagli Operatori dell'Ufficio Informazioni che sono a disposizione per guidarlo nel suo percorso.



Per accedere all'erogazione di una prestazione ambulatoriale è necessaria la prenotazione ad eccezione degli esami di Laboratorio Analisi e della radiografia al torace per i quali è previsto l'accesso diretto.

Per prenotare è necessario avere l'impegnativa del Medico di Medicina Generale o la richiesta dello specialista.

Non si effettuano prenotazioni in ASSENZA di impegnativa o prescrizione.

E' possibile prenotare:

- agli **sportelli del CUP** (centro unificato prenotazioni) ad eccezione degli esami radiologici e delle prestazioni di fisioterapia per cui è necessario rivolgersi direttamente ai rispettivi servizi.
dal lunedì al venerdì: dalle ore 11.00 alle ore 16.50,
il sabato: dalle ore 8.30 alle ore 12.30.
- **telefonando** al numero 011 / 52.94.381, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 16.00.

Per accedere al CUP è necessario ritirare il numero all'elimina-code posto all'ingresso dell'Ospedale.

L'elimina-code viene utilizzato anche per accedere all'Ufficio Ricoveri, all'Ufficio Ritiro Referti e all'Ufficio Tag e fornisce tipologie di numeri diversi in base al percorso che l'utente deve intraprendere:

- visite da prenotare
- visite già prenotate
- esami di Laboratorio Analisi
- esami di Diagnostica Per Immagini
- ricoveri del giorno
- ricoveri da prenotare
- ritiro referti

Una volta ritirato il proprio numero, l'utente si deve accomodare nella sala di attesa dove attende la sua chiamata che può visualizzare sugli appositi monitor.

È possibile registrare la pratica contestualmente alla prenotazione oppure in un momento successivo, ma precedente all'erogazione della prestazione stessa.

Con la registrazione della pratica il paziente è tenuto al pagamento del ticket o alla presentazione dell'esenzione. **NON E' POSSIBILE L'AUTOCERTIFICAZIONE** di esenzione per reddito.

Il pagamento del ticket può avvenire sia in contanti che con carta Bancomat (no post – pay), no carte di credito, no bancoposta).

Il pagamento effettuato al momento della prenotazione evita la coda il giorno dell'erogazione della prestazione.

Per alcune prestazioni, al momento della prenotazione, sono fornite indicazioni specifiche dal CUP.

Questo il flusso tipico per accedere alle prestazioni ambulatoriali:



Per le seguenti prestazioni è **invece** necessario fare l'accettazione **dopo** aver eseguito la prestazione:

- colonscopie e gastroscopie
- interventi chirurgici ambulatoriali
- DTC (bruciature e interventi ambulatoriali di dermatologia)
- EMG (elettromiografie)

Le accettazioni devono essere effettuate agli sportelli del CUP:

dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.20

il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Le prestazioni ambulatoriali sono erogate presso: il Poliambulatorio situato al piano terra e al 2° piano, la Radiologia (seminterrato), l'Ecografia (seminterrato), la Fisiokinesiterapia (seminterrato) e il Laboratorio Analisi.

Sul foglio di prenotazione è indicata l'ubicazione dell'ambulatorio o del servizio in cui l'utente dovrà recarsi. La stessa informazione è reperibile presso l'Ufficio Informazioni.

Modalità di prenotazioni particolari

❖ Esami di Endoscopia digestiva (*Gastroscofia, colonscofia, rettosigmoidoscopia*)

La prenotazione può essere effettuata presso gli sportelli CUP, dal lunedì al venerdì, dalle 11.00 alle 16.50 ed il sabato dalle 8.30 alle 12.30; occorre tuttavia ritirare presso il servizio endoscopia, dal lunedì al venerdì, il modulo di consenso informato e le modalità di preparazione all'esame stesso.

Solo per informazioni si può telefonare al numero 011 / 52.94.391

❖ Fisioterapia

Prenotazioni effettuabili dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e il martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 15.00, presentandosi direttamente allo Sportello dedicato davanti alla palestra al piano interrato, muniti di prescrizione medica e piano terapeutico riabilitativo.

Telefono 011 / 52.94.360 (solo per informazioni non per prenotazioni)

❖ Centro Accoglienza e Servizi (C.A.S.)

Il servizio è rivolto a pazienti oncologici.

Accoglie la persona, La informa sulle modalità di accesso ai diversi servizi dell'Ospedale e La guida lungo il percorso di diagnosi e cura, anche prenotando esami o visite specialistiche.

Per informazioni e prenotazioni il servizio è a disposizione dal lunedì al giovedì, dalle ore 10.00 alle ore 16.00 e il venerdì dalle ore 10.00 alle ore 14.30, presentandosi direttamente presso l'ufficio CAS oppure telefonando al numero: 011/ 52.94.459 Fax 011 / 52.94.560

DISDETTE PRENOTAZIONI

- ✓ Alla Segreteria telefonica 011/52.94.543 (sempre attiva)
- ✓ Al FAX 011/52.94.311
- ✓ All'indirizzo e-mail: cup@ospedalecottolengo.it

Occorre comunicare: nome, cognome, numero e data di prenotazione, data appuntamento e tipo di prestazione.

RITIRO REFERTI E RILASCIO CERTIFICATI

I referti vengono rilasciati dal medico dell'ambulatorio al termine della visita.



Le dichiarazioni di presenza per le visite e le prestazioni ambulatoriali sono rilasciate direttamente in ambulatorio, al termine della visita e/o esame. Le richieste sono evase in tempo reale. Chi necessita della dichiarazione deve informare il Coordinatore dell'ambulatorio/Servizio al momento dell'arrivo in ospedale.

PRESTAZIONI DI LABORATORIO ANALISI

Si effettuano analisi di chimica clinica, immunochimica, ematologia, coagulazione ed esami batteriologici.

Il Laboratorio utilizza strumentazioni di ultima generazione ad elevate prestazioni in termini di affidabilità, accuratezza e precisione; partecipa inoltre a programmi di controllo di qualità.

Modalità di accesso

I cittadini che accedono al servizio dovranno presentarsi digiuni (salvo diversa indicazione), muniti della richiesta del Medico di Medicina Generale riportante le prestazioni richieste.

Si effettuano i prelievi tutti i giorni, tranne sabato e festivi dalle ore 7.30 alle ore 10.30, con accesso diretto senza prenotazione, ma previo passaggio agli sportelli del CUP per effettuare la registrazione della prescrizione medica e l'accettazione.

Per i tamponi vaginali, uretrali ed anali l'accesso è possibile previa prenotazione al numero 0115294370 dalle ore 8.30-12.00/13.00-16.30, o direttamente in laboratorio negli stessi orari.

Ritiro dei referti

I referti si ritirano al CUP presso lo Sportello dedicato alla data indicata nel documento di accettazione :

- ✓ dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00
- ✓ il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Settore di Istopatologia

Tale settore effettua gli approfondimenti diagnostici su richiesta delle singole strutture dell'ospedale o a seguito di altra prestazione (dermatologica, endoscopica ecc).

L'unico esame ad accesso diretto è il " citologico urinario". La modalità di accesso prevede il passaggio al CUP per le pratiche amministrative e l'eventuale pagamento ticket.

La persona consegna al Laboratorio Analisi (piano terra porta 3) i campioni di urina unitamente al documento rilasciato dal CUP.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Si effettuano esami di Radiologia tradizionale, ecografia, TAC ed è presente un servizio di senologia

Modalità di prenotazione

Per RX e TAC è necessario rivolgersi direttamente alla segreteria della Radiologia dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30 presentando una richiesta medica oppure telefonando allo 011 / 5294350 negli stessi orari.

Per gli esami di diagnostica senologica (mammografie, ecografie mammarie, visite senologiche) è possibile prenotare dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30 direttamente in Senologia (presso la Radiologia), telefonando al 3472165525 o al 011/5294439 negli stessi orari o mandando una mail al seguente indirizzo: servizio.senologia@ospedalecottolengo.it

Le pratiche amministrative di registrazione e pagamento ticket, ove previsto, sono effettuate presso gli sportelli CUP il giorno stesso della prenotazione oppure il giorno dell'effettuazione dell'esame.

In questi casi, è necessario munirsi presso l'apparecchio "elimina code" del numero dedicato alle prestazioni "RX".

Per gli esami ecotomografici (ecografie) la prenotazione è effettuata al CUP.

Ritiro dei referti

I referti si ritirano al CUP presso lo Sportello dedicato alla data indicata sul modulo consegnato al momento dell'esecuzione degli esami

- ✓ dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00
- ✓ il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Copia lastre radiografiche

Il rilascio della copia di un esame radiografico deve essere richiesto all' Ufficio Cartelle Cliniche

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 16.00 (Telefono 011 / 52.94.306)

Ubicazione : 1° piano (Direzione Generale - Direzione Sanitaria)

Il rilascio della copia è a pagamento.

CUP

Il CUP, oltre all'attività di sportello, svolge un'attività di back office per la gestione delle agende di prenotazione e il controllo della correttezza amministrativa delle accettazioni delle prestazioni erogate per la rendicontazione dell'attività dell'Ospedale.

Gestione delle agende di prenotazioni.

Il CUP gestisce oltre 100 agende di prenotazione. Esse sono suddivise per disciplina e per ogni disciplina sono disponibili diverse agende di prenotazione in base alla tipologia delle prestazioni e all'organizzazione dei medici eroganti le prestazioni. I medici di ciascuna specialità forniscono infatti le indicazioni per la creazione dell'agenda di prenotazione.

I criteri specifici con cui vengono costruite le agende sono i seguenti:

- prenotazioni “per tempi”: ad ogni prestazione viene assegnato un determinato tempo di esecuzione per cui l'arco temporale a disposizione viene suddiviso in base al tempo indicato per ciascuna prestazione;
- prenotazioni “per prestazioni”: l'arco temporale a disposizione viene suddiviso in base al numero di prestazioni indicate dal medico.

Fra le agende a disposizione è possibile individuare le seguenti tipologie:

- agende divisionali: le prestazioni sono eseguite indifferentemente da un medico della specialità,
- agende nominative: è possibile la scelta nominale del medico,

Le agende di prenotazione per le visite specialistiche prevedono generalmente un certo numero di “prime visite” e un certo numero di “visite di controllo”, per garantire la presa in carico del paziente e la continuità diagnostica.

I tempi di attesa variano da agenda ad agenda. Una tabella riepilogativa dei tempi di attesa è esposta, a disposizione dell'utenza, all'ingresso dell'Ospedale e nella sala di attesa del CUP.

Per la gestione delle rispettive liste di attesa sono applicati i principi previsti dalla normativa regionale e nazionale in materia tra cui il principale è quello della classe di priorità indicata dal medico di base sull'impegnativa.

PRESTAZIONI A TARIFFA AGEVOLATA

Per alcune prestazioni per le quali la domanda è molto alta e conseguentemente la lista di attesa particolarmente prolungata l'Ospedale ha fatto la scelta di offrire, oltre alle prestazioni a carico del Servizio Sanitario Nazionale, alcune agende con prestazioni a tariffa agevolata, sono previsti anche alcuni *pacchetti* costituiti da più prestazioni.

Per informazioni è possibile rivolgersi all'apposito Ufficio Tag (telefono 0115294328).