

PROGRAMMA ATTUATIVO AZIENDALE

GESTIONE TEMPI DI ATTESA

1. PREMESSA

Sulla base degli indirizzi contenuti nel Piano Nazionale di Governo delle Liste d'Attesa (PNGLA) in vigore, come da indicazioni di Regione Lombardia, Villa Gemma ha strutturato un sistema organico di misure mirate al contenimento dei tempi di attesa di specialistica ambulatoriale, anche attraverso il continuo monitoraggio dell'andamento del sistema di governo delle liste d'attesa, a garanzia dell'efficienza e dell'appropriatezza delle cure per i propri utenti.

2. DESTINATARI

- Direzione Sanitaria
- CED
- CUP
- RUA
- Direzione Generale e Segreteria direzione
- URP
- Ufficio informatico

3. PROCESSO/MODALITA' OPERATIVE

3.1 Classi di priorità

In ottemperanza alla DGR n. 1865 del 2019 e s.m.i., l'indicazione della Classe di priorità è obbligatoria solo per i primi accessi; l'indicazione della priorità per gli accessi successivi dovrà essere segnalata nel campo note.

3.2 Volumi

In ottemperanza alla DGR n. 4556 del 2025 e s.m.i. relative al Piano Operativo Regionale (POR) per il contenimento dei tempi di attesa, Regione Lombardia ha assegnato e riattribuito i target di volume relativi alle prestazioni ambulatoriali ricomprese nel PNGLA da garantire nel regime di accreditamento.

Al fine di traguardare gli obiettivi del POR, Villa Gemma può pianificare l'ampliamento temporaneo dell'orario di attività dei servizi ambulatoriali e di diagnostica, estendendo, laddove necessario, la fascia oraria pomeridiana e l'attività nei giorni prefestivi/festivi in base alle aree e alle prestazioni che presentano maggiori criticità rispetto ai tempi di attesa.

3.3 Tempi di attesa e percorsi di tutela prime visite specialistiche ed esami diagnostici di primo accesso

In ottemperanza da ultimo alla DGR n. 6692 del 3 agosto 2026 e al materiale informativo redatto da Regione Lombardia il 9/09/2026:

CLASSE DI PRIORITA'		DAL MOMENTO IN CUI SI PRESENTA LA RICETTA, LA PRESTAZIONE E' GARANTITA ENTRO	DA PRENOTARE ENTRO
U	URGENTE	3 giorni lavorativi (incluso il sabato)	10 giorni
B	BREVE	10 giorni	30 giorni
D	DIFFERIBILE	30 giorni per visita specialistica e 60 giorni per accertamento diagnostico	180 giorni
P	PROGRAMMABILE	120 giorni	180 giorni

Se non si prenota entro il termine di validità della ricetta, la stessa non è più utilizzabile.

3.4 Tempi di attesa prenotazioni prestazioni di controllo esclusivamente per pazienti presi in carico dagli specialisti della struttura.

A differenza delle prestazioni di primo accesso, per i controlli non sono previste le classi di priorità (U, B, D, P); resta tuttavia fermo l'obbligo per la Struttura di garantire la prenotazione e l'erogazione della prestazione entro i tempi indicati dal medico specialista, in coerenza con il Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa e con quanto previsto dal D.L. 7 giugno 2024, n. 73, convertito con modificazioni dalla L. 29 luglio 2024, n. 107.

3.5 Gestione delle criticità (RUA)

Prestazioni di primo accesso

Qualora la struttura non avesse immediata disponibilità per prestazioni di primo accesso in classe U, viene attivato l'intervento del Responsabile Unico Aziendale per i tempi d'attesa (RUA) di Villa Gemma per l'individuazione di una soluzione tempestiva, previo accordo con la Direzione Sanitaria. Per le classi B e D, in caso di saturazione degli slot interni e nel territorio dell'ATS, il cittadino viene inserito nella «LISTA DI GALLEGGIAMENTO» interna, gestita direttamente dal RUA.

Nel caso in cui Villa Gemma o il CUP Regionale non avessero disponibilità ad erogare la prestazione di primo accesso entro i tempi previsti dalla priorità indicata in ricetta, l'utente può richiedere di inserire la propria richiesta di prenotazione nelle Liste di Presa in carico delle prenotazioni di prestazioni sanitarie e

sociosanitarie, per individuare, nel territorio dell'ATS di assistenza, una struttura in grado di erogare la prestazione entro i tempi indicati.

Se l'utente rifiuta la proposta di appuntamento così prospettata, ad esempio per preferenze personali o motivi logistici, perderà il diritto al mantenimento della classe di priorità.

Se anche l'inserimento della prenotazione nelle Liste di Presa in carico delle prenotazioni non avrà consentito l'erogazione della prestazione nei tempi previsti dalla classe di priorità indicata, l'utente potrà presentare un'istanza all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o al Responsabile Unico Aziendale (RUA) per richiedere la prenotazione della prestazione nelle agende della libera professione. In questo caso, è 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.

Prestazioni visite ed esami di controllo per pazienti presi in carico dalla struttura

Diritto alla segnalazione

Il paziente preso in carico dagli specialisti della nostra Struttura ha diritto di segnalare la mancata prenotazione di una visita o di un accertamento di controllo entro i tempi clinici indicati, qualora:

- non sia stato contattato dalla Struttura per la prenotazione della prestazione di controllo entro i termini previsti;
- l'appuntamento proposto superi il tempo massimo indicato dallo specialista.

Come effettuare la segnalazione

La segnalazione dovrà essere inviata a cup@villagemma.it e cc: urp@villagemma.it.

Alla segnalazione è necessario allegare:

- Copia del documento di identità o di riconoscimento in corso di validità del diretto interessato/paziente. Qualora la segnalazione venga presentata da un delegato, oltre al documento d'identità del diretto interessato/paziente dovranno essere allegati anche il documento d'identità del delegato e delega compilata come da DPR 445/2000 art. 38 comma 3 bis.
- Copia della Tessera Sanitaria del diretto interessato/paziente
- Copia della/e impegnativa/e
- Copia eventuale promemoria di prenotazione.

Dovranno inoltre essere indicati:

- ambulatorio di riferimento di Villa Gemma S.p.a.
- specialista prescrittore
- data prevista di erogazione della prestazione di controllo.

Presa in carico della segnalazione

La segnalazione viene presa in carico dal Responsabile Unico Aziendale per le Liste di Attesa (RUA) e/o dall'URP, che provvede a verificare la posizione del paziente in agenda e ad attivare, ove necessario, la prenotazione della prestazione nel più breve tempo possibile.

4. OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE, TRASPARENZA E FLUSSI INFORMATIVI

In ottemperanza alle disposizioni vigenti e ai requisiti definiti da Regione Lombardia per le strutture sanitarie private accreditate, Villa Gemma garantisce la massima accessibilità ai dati sui tempi di attesa attraverso una procedura strutturata di reportistica e pubblicazione periodica.

A tal fine, vengono stabiliti i seguenti flussi operativi mensili:

SIMULAZIONE DI PRENOTAZIONE CON ACCESSO D: entro la prima settimana di ogni mese, la Referente per i tempi d'attesa (RUA) del CUP redige la simulazione dei tempi di attesa relativi al mese di riferimento.

Il documento di simulazione viene tempestivamente trasmesso ai seguenti destinatari aziendali:

- Direzione Sanitaria
- CED
- CUP
- RUA
- Direzione Generale
- Segreteria di Direzione

REPORT TEMPI DI ATTESA EX ANTE: entro la prima settimana di ogni mese, il CED provvede all'estrazione e alla trasmissione del report dei tempi di attesa rilevati in modalità *ex ante* ai destinatari di cui al punto precedente.

Ricevuta la documentazione, la Segreteria di Direzione provvede alla pubblicazione dei dati sul sito internet aziendale, garantendo anche l'aggiornamento dell'archivio storico delle rilevazioni. La pubblicazione viene eseguita nelle seguenti sezioni dedicate del portale web:

1. Sezione "Tempi d'attesa"
2. Sezione "Amministrazione Trasparente"

L'operazione di caricamento e aggiornamento sul portale web viene svolta con il supporto tecnico dell'Ufficio Informatico per gli aspetti di competenza, laddove se ne ravvisi la necessità.

5. DOCUMENTI COLLEGATI

M-CUP-10	ISTANZA DI ATTIVAZIONE DEL PERCORSO DI TUTELA
----------	---

6. RIFERIMENTI NORMATIVI E BIBLIOGRAFICI



DGR n. XI/7475 del 30/11/2022	<i>Primo provvedimento urgente per il contenimento dei tempi di attesa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale</i>
DGR n. XI/7819 del 23/01/2023	<i>Secondo provvedimento urgente per il contenimento dei tempi di attesa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale in attuazione della DGR n. XI/7758 del 28/12/2022</i>
DGR n. XII/61 del 27/01/2023	<i>Prime determinazioni in merito al piano per le liste di attesa dell'anno 2023</i>
DGR n. XII/1827 del 31/01/2024	<i>Determinazioni in ordine agli indirizzi di programmazione del SSR per l'anno 2024</i>
DGR n. XII/2224 del 22/04/2024	<i>Ulteriori determinazioni in ordine al contenimento dei tempi di attesa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale previste nel PNGLA e per i ricoveri</i>
DGR n. XII/3720 del 30/12/2024	<i>Determinazioni in ordine agli indirizzi di programmazione del SSR per l'anno 2025</i>
Nota DGW prot. n. G1.2024.0013957 del 15/04/2024	<i>Indicazioni operative per l'erogazione delle prestazioni ambulatoriali</i>
DGR n. XII/4556 del 16/06/2025	<i>Determinazioni in ordine al contenimento dei tempi di attesa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale previste nel PNGLA 2025</i>
DGR n. XII/4938 del 04/08/2025	<i>Determinazioni in ordine agli indirizzi di programmazione del SSR per l'anno 2025</i>
DGR n. 5057 del 29/09/2025	<i>Ulteriori determinazioni del piano operativo regionali anno 2025 per il contenimento dei tempi di attesa approvato con DGR n. XII/4556/2025</i>
DGR n. 6141 del 11/05/2026	<i>Determinazioni in ordine al contenimento dei tempi di attesa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale e di ricovero previste nel Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa 2026 - Piano Operativo Regionale Liste di Attesa 2026</i>
DGR n. 6692 del 03/08/2026	<i>Ulteriori indirizzi di programmazione del SSR per l'anno 2026</i>

