Guida ai Servizi Ambulatoriali

La prestazione ambulatoriale

Le **prestazioni ambulatoriali** comprendono:

- le visite specialistiche
- gli esami strumentali
- le analisi di laboratorio
- le prescrizioni terapeutiche, come per esempio MAC (macro attività complesse es. chemioterapia) e BIC (bassa intensità chirurgica es. procedura tunnel carpale)

L'identificazione del paziente

Per una corretta identificazione della persona assistita, in tutti i momenti dell'accesso alle prestazioni, al momento della prenotazione e all'erogazione e al rilascio del referto, è richiesto di confermare l'identità.

Può essere richiesto, oltre alla tessera sanitaria, anche il documento d'identità valido con fotografia.

Accedere alle prestazioni

CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

E' necessaria **l'impegnativa** del medico di medicina generale o del pediatra di famiglia o del medico specialista ospedaliero e la tessera sanitaria.

L'accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali prevede una quota di partecipazione alla spesa sanitaria, con il pagamento di un **ticket**, se non in possesso di impegnativa con indicata l'esenzione.

Il pagamento del ticket deve essere effettuato prima dell'effettuazione della prestazione.

L'impegnativa deve essere corredata dal quesito o dal sospetto diagnostico prevalente, correttamente esplicitato.

Le classi di priorità sono riferite al primo accesso (sia visite che esami)

U 72 ore (da prenotare entro 48 ore dall'emissione dell'impegnativa)

B 10 giorni

D 30 giorni per le visite e 60 giorni per gli esami strumentali e di diagnostica

P 120 giorni

Le visite di controllo non prevedono classe di priorità, come anche per alcuni esami strumentali (es. PET).

Esenzione e diritto all'ESENZIONE

La normativa prevede che il diritto all'esenzione debba essere indicato dal medico sull'impegnativa al momento della prescrizione di una visita o di un esame.

Se sull'impegnativa non è indicato il codice di esenzione è richiesto il pagamento del ticket (non è consentito riconoscere il diritto all'esenzione se la prestazione è già stata prenotata e pagata, né presentare al CUP una nuova impegnativa con l'esenzione a sostituzione di quella già prenotata).

Per avere diritto all'esenzione occorre che il cittadino porti sempre con sé la Tessera Sanitaria e il documento che attesti l'esenzione e lo presenti al medico per la prescrizione.

Sono escluse dal ticket: le prestazioni erogate a fronte di particolari condizioni di interesse sociale, per esempio le prestazioni finalizzate alla tutela della maternità, alla promozione delle donazioni di sangue, organi e tessuti limitatamente alle prestazioni connesse all'attività di donazione, alla prevenzione della diffusione dell'infezione da HIV; alla prevenzione dei tumori ed erogate nell'ambito di programmi di diagnosi precoce dei tumori e di prevenzione collettiva – screening - organizzate dalle ATS.

IN REGIME DI SOLVENZA

Se il paziente non è iscritto al SSN o se la prestazione non è compresa nei LEA o se la prestazione non è prescritta su impegnativa, ma suggerita da un medico con prescrizione su carte bianca, le prestazioni possono essere eseguite previo pagamento della tariffa solvente (a totale carico del cittadino).

Certificazioni

Sono rilasciate in ambito di visita e sono a totale carico del cittadino che paga la tariffa definita dalla struttura, per esempio visita diabetologica per rinnovo patente, ecc.

IN LIBERA PROFESSIONE

E' possibile scegliere il professionista per l'esecuzione della prestazione pagando la tariffa prevista dal singolo professionista. Il pagamento della tariffa libero professionale deve essere effettuato prima dell'effettuazione della prestazione.

Qui <https://www.irccs-sangerardo.it/libera-professione-ospedale-san-gerardo> informazioni, elenchi medici, tariffe e contatti

Prenotare, spostare, disdire visite ed esami con il Servizio Sanitario Nazionale

TELEFONO

numero verde *Contact Center* Regionale 800 638 638 da rete fissa o allo 02 99 95 99 da rete mobile da lunedì a sabato, non festivi, ore 8-20.

ONLINE

prenotare online o consultare le disponibilità di visite ed esami presso le strutture sanitarie pubbliche e private accreditate della Regione Lombardia <https://www.prenotasalute.regione.lombardia.it/sito/>

DI PERSONA, SPORTELLI CUP

Gli sportelli CUP aziendali presso l'Ospedale San Gerardo. Si suggerisce, per ridurre il tempo di attesa allo sportello, di prenotare il posto in coda tramite il sistema zero coda <https://prenota.zerocoda.it>

VISITE ED ESAMI SPECIALISTICI

CUP Palazzina Accoglienza, piano terra

Per tutte le prestazioni, ad eccezione dei CUP dedicati

lun- ven, non festivi ore 7.30-16

prendere il numero al totem, ultimo ticket ore 15.45

Suggerito accesso con prenotazione del posto in coda agli sportelli: <https://prenota.zerocoda.it>

RX Torace

Accesso diretto con limitazione posti, prendere ticket al totem nelle seguenti fasce orarie

lun-ven non festivi ore 9 -11.20 e ore 14-15

Pagamenti ticket

Con il sistema pagopa e online <https://pagamentinlombardia.servizirl.it/pa/home.html>

Ai totem multifunzione (casce automatiche) ingresso palazzina accoglienza: bancomat o carta di credito

Agli sportelli CUP: contanti, bancomat o carta di credito

CUP TELEFONICO GINECOLOGIA

Tel. 039 233 9985 lunedì-martedì-giovedì non festivi ore 9-11

ESAMI DI LABORATORIO, PUNTO PRELIEVI

CUP Palazzina Accoglienza, piano terra

lunedì-venerdì, non festivi ore 7.00-14.00, accettazione esami fino alle 9.30
previa accettazione dell'impegnativa al CUP

Suggerita prenotazione del posto in coda agli sportelli: <https://prenota.zerocoda.it>

Informazioni <https://www.irccs-sangerardo.it/centro-prelievi-informazioni-per-l-utente>

tel. 039 233 3421 – 039 2333422 dalle 10.00 alle 14.00

mail centro.prelievi@irccs-sangerardo.it

Pagamenti ticket agli sportelli CUP: contanti, bancomat o carta di credito

DIPARTIMENTO AREA DELLA DONNA E MATERNO INFANTILE

CUP Pediatrico

corridoio di collegamento da palazzina accoglienza al settore A, piano terra

lun-ven non festivi ore 8-16

mail prenotazionipediatriche@irccs-sangerardo.it

CUP Ematologia Pediatrica - Accesso da via Cadore 58, Monza

lun-ven, non festivi, ore 8-16

mail prenotazionipediatriche@irccs-sangerardo.it

CUP Ostetrico

settore C piano terra

lun-ven, non festivi ore 8-16, prendere il numero al totem

ambulatorio ostetrico, per appuntamenti, tel. 039 233 3126 ore 8.30-9.30 e 13.30-15.30

Pagamenti ticket

Agli sportelli CUP: bancomat o carta di credito, contanti solo CUP Ostetrico

Ai totem multifunzione (cassa automatica)

MEDICINA NUCLEARE

CUP Medicina Nucleare

per esami di medicina nucleare, scintigrafie, tomografie-pet, spect

settore D, 2° piano sotterraneo, lun-ven, non festivi

ore 9.00-15.30 di persona

telefonicamente 039 233 9128 - 039 233 9129, ore 10-15.30

Pagamenti ticket solo bancomat o carta di credito

Per tomoscintigrafia miocardica SPECT occorre presentarsi con documentazione sanitaria cardiologica dal lunedì al venerdì non festivi ore 11.00 – 15.30

Informazioni <https://www.irccs-sangerardo.it/medicina-nucleare>

RADIOTERAPIA

CUP Radioterapia

settore B, 2° piano sotterraneo,

lunedì - venerdì, non festivi ore 8.00-15.30

informazioni, tel. 039 233 3669 – 3670

mail segreteria.rdt@irccs-sangerardo.it

Informazioni <https://www.irccs-sangerardo.it/radioterapia>

MALATTIE INFETTIVE

CUP Malattie Infettive

settore E, piano terra, solo per percorsi dedicati

Pagamenti ticket allo sportello solo bancomat o carta di credito

Informazioni <https://www.irccs-sangerardo.it/malattie-infettive>

PRIME VISITE AMBULATORIO TAO - emostasi e trombosi

Palazzina Accoglienza, stanza T14, piano terra
prenotazioni di persona
lunedì e giovedì non festivi, ore 10.30-15.00

VISITE PSICHIATRICHE, PSICOLOGICHE e NEUROPSICHIATRICHE

Vedere Guida ai Servizi Salute Mentale https://www.irccs-sangerardo.it/contenuto-web/-/asset_publisher/MTuVH3eDHjDg/content/guida-ai-servizi-di-salute-mentale

NEUROPSICHIARIA INFANTILE

UONPIA MONZA, tel. 039 233 4708 mail uonpia.monza@irccs-sangerardo.it

UONPIA BRUGHERIO, tel 039 233 4586 mail uonpia.brugherio@irccs-sangerardo.it

ANATOMIA PATOLOGICA

accesso dal settore B, corpo posteriore, piano terra

lunedì - venerdì non festivi, ore 8.00-13.00

pagamenti ticket presso sportello solo bancomat o carta di credito

tel. 039 233 2556 - 2557 ore 11.00-13.00

mail anatomia.patologica@irccs-sangerardo.it

Informazioni <https://www.irccs-sangerardo.it/anatomia-patologica>

GENETICA MEDICA

Per prime visite di genetica medica, cariotipo/mappa cromosomica telefonare al 039 233 4348

lun-ven non festivi, ore 8.30-12

Informazioni <https://www.irccs-sangerardo.it/genetica-medica>

CUP ONCOLOGICO

Avancorpo settore B, piano terra

lunedì - venerdì non festivi, ore 8.30-16.00

tel. 039 233 2257-9339

CUP EMATOLOGIA ADULTI

settore E, Palazzina Gialla, primo piano sotterraneo

lunedì - giovedì non festivi, ore 8.15-12.30 – 13.30-15.00

venerdì ore 8.15-12.30

tel. 039 233 9853

PRENOTAZIONI IN ACCESSO DIRETTO (senza impegnativa, con prenotazione)

Visita Ginecologica (prima visita)

Visita Ostetrica (prima visita) presso il CUP Ostetrico, settore C piano terra

Visita Odontoiatrica (prima visita)

Visita Pediatrica (prima visita) solo nel caso in cui non sia stata effettuata la scelta del Pediatra, presso il CUP Pediatrico, settore C piano terra

Visita Psichiatrica (prima visita) vedere Guida ai Servizi di Salute Mentale

Visita Neuropsichiatrica (prima visita) vedere Guida ai Servizi di Salute Mentale

DISDETTA E RIMBORSO DEL TICKET

Per avere il rimborso del ticket occorre disdire la prenotazione almeno 72 ore prima della data fissata per la visita o per l'esame.

Per disdire:

- numero verde *Contact Center* Regionale 800 638 638 da rete fissa o allo 02 99 95 99 da rete mobile, da lunedì a sabato, non festivi, ore 8-20
- di persona presso gli sportelli CUP

Per avere il rimborso:

presentarsi agli sportelli CUP con la ricevuta originale di pagamento e documento di identità. In caso di delega, è necessario presentare delega scritta, copia del documento d'identità dell'interessato, ricevuta originale di pagamento e documento d'identità del delegato.

Non viene rimborsato il ticket pagato se non è stata effettuata disdetta 72 ore prima della data fissata per la visita o l'esame.

Per richiesta di rimborso tramite bonifico bancario, compilare il modulo al seguente link https://www.irccs-sangerardo.it/contenuto-web/-/asset_publisher/MTuVH3eDHjDg/content/come-chiedere-il-rimborso-di-una-fattura-modulo

Cancellazione implicita delle prenotazioni

Il sistema regionale di prenotazione esegue controlli e cancella automaticamente le prenotazioni effettuate con la stessa impegnativa presso più strutture del SSR, mantenendone attiva solamente una.

La "cancellazione implicita di prenotazione" permette a un'altra persona di eseguire visite ed esami con minor tempo di attesa ottimizzando la gestione delle risorse del sistema sanitario regionale.

Erogazione della prestazione

DOVE

Sul foglio di prenotazione si trovano tutte le informazioni relative all'appuntamento e alle sedi di erogazione. In sede è presente apposita segnaletica nei settori, ai piani, presso gli ambulatori, all'interno dei servizi/ambulatori e all'interno degli ascensori presenti in ogni settore.

COSA PORTARE

Presentarsi con l'impegnativa del medico, la tessera sanitaria, il foglio di prenotazione e la ricevuta/fattura del pagamento del *ticket*, ove previsto. Occorre portare la documentazione sanitaria in proprio possesso (referti delle visite specialistiche o di esami precedenti, elenco dei farmaci, verbale di Pronto Soccorso, lettere di dimissione, ecc.), utile al medico per conoscere la storia sanitaria del paziente.

Se titolari di esenzione occorre portare con sé l'attestazione da mostrare al medico prima di eventuale nuova prescrizione.

PREPARAZIONE ALLA VISITA O ALL'ESAME

Il foglio di prenotazione riporta la preparazione all'esame, quando prevista.

E' pertanto necessario attenersi scrupolosamente alle indicazioni riportate nelle note di preparazione.

Nel caso il paziente non si attenga alle indicazioni previste dalla preparazione e per tale motivazione la prestazione non venga eseguita, non sarà possibile richiedere il rimborso/spostamento della prestazione.

I PROFESSIONISTI

Le visite specialistiche sono svolte da un medico specialista in una determinata disciplina medico-chirurgica. Alcune prestazioni sanitarie sono svolte da personale sanitario tecnico, infermieristico, ostetrico.

Ci sono inoltre prestazioni ambulatoriali che richiedono la presenza e l'assistenza di più professionisti sanitari.

Tutti i professionisti sanitari sono identificabili tramite una specifica divisa e un cartellino di riconoscimento, che riporta il numero di matricola e il ruolo sanitario.

IL CONSENSO INFORMATO

Nel caso di erogazione di procedure complesse, il personale sanitario fornisce informazioni e modalità di esecuzione, richiedendo la sottoscrizione di specifico consenso informato.

Dopo la visita o l'esame

Dopo la visita specialistica o dopo l'esame possono essere prescritti approfondimenti diagnostici o visite specialistiche, percorsi di cura, interventi programmati, terapie. Gli stessi sono generalmente prescritti dal medico specialista con il rilascio di impegnativa, in caso di prestazioni SSN. Non è consentito, invece, il rilascio di impegnative SSN a seguito di prestazioni in Libera Professione.

IL REFERTO

Il referto di visite ed esami, di norma, può essere visualizzato nel Fascicolo Sanitario Elettronico.

Alcune visite ed esami non prevedono la pubblicazione nel FSE, così come le prestazioni eseguite ad esempio in regime di ricovero.

In alcuni casi il referto viene consegnato al termine della visita o dell'esame.

Referti di Esami strumentali

Se l'esito di un esame deve essere ritirato a posteriori, sul foglio di prenotazione o su promemoria fornito dall'ambulatorio, sono indicate le modalità – luogo e data – per ritirare il referto.

Per i referti che devono essere ritirati presso il Punto Ritiro Referti/Info Point presso la Palazzina Accoglienza, piano terra, è possibile rivolgersi tutti i giorni, anche festivi, ore 8-20.

Per informazioni sui referti, è possibile telefonare all'Info Point al numero 039 233 2804 dalle ore 15.00.

Il paziente può delegare una persona per il ritiro del referto, consegnando alla stessa il promemoria di cui sopra, nel rispetto della normativa sulla privacy.

Consultando i referti online nel Fascicolo Sanitario Elettronico si adempiono gli obblighi del ritiro, pertanto è possibile decidere di non tornare presso la struttura ospedaliera per richiedere il referto cartaceo.

Le immagini di esami di radiologia o gli esami che non prevedono pubblicazione nel FSE hanno l'OBBLIGO DI RITIRO ENTRO 30 GIORNI.

Il mancato ritiro del referto comporta il pagamento dell'intera tariffa della prestazione erogata (Legge 407 del 29/12/1990, art. 5, comma 8 - Leggi finanziarie 412/91 e 296/2006).

Referti esami di laboratorio

I referti degli esami di laboratorio eseguiti presso il Punto Prelievi possono essere stampati e ritirati utilizzando il tagliando rilasciato agli sportelli presso i TOTEM MULTIFUNZIONE c/o ingresso palazzina Accoglienza piano terra.

Consultando i referti online nel Fascicolo Sanitario Elettronico si adempiono gli obblighi del ritiro, pertanto è possibile decidere di non tornare presso la struttura ospedaliera per richiedere il referto cartaceo.

Spedizione referti

E' possibile chiedere la spedizione dei referti mediante contrassegno con pagamento a carico del destinatario inviando una mail a urp@irccs-sangerardo.it con allegata delega al ritiro e spedizioni, foglio del ritiro e copia del documento di identità.

Per esami di radiologia, è possibile anche chiedere direttamente al servizio di radiologia, Palazzina Accoglienza, piano sotterraneo.

Richiesta copia fattura o ricevuta

Occorre rivolgersi agli sportelli CUP

Richiesta copia ricetta

Occorre rivolgersi agli sportelli CUP

Richiesta di copia di documentazione sanitaria

Occorre rivolgersi all'Ufficio Archivio Clinico, qui <https://www.irccs-sangerardo.it/come-richiedere-copia-di-cartella-clinica-o-di-documentazione-sanitaria> informazioni, moduli, tariffe e contatti

Giustificativo per il lavoro

Al termine di una visita o di un esame specialistico, il paziente e/o il proprio accompagnatore possono richiedere il giustificativo per l'assenza dal lavoro direttamente in reparto/ambulatorio presso cui è stata eseguita la prestazione. Richieste a posteriori non vengono accettate.

Certificati di proseguimento malattia INPS o infortunio INAIL devono essere richiesti prima di lasciare l'ambulatorio/reparto dove ci si è rivolti per eseguire la prestazione sanitaria.

RISERVATEZZA E PRIVACY

L'IRCCS San Gerardo dei Tintori garantisce la riservatezza ed informa gli utenti attraverso l'apposita informativa sul trattamento dei dati personali <https://www.irccs-sangerardo.it/privacy>

L'IRCCS San Gerardo ha installato sistemi di videosorveglianza - telecamere - interni ed esterni, nel rispetto delle disposizioni contenute nel codice della privacy e secondo le indicazioni fornite dal Garante per la protezione dei dati personali.

È **vietato effettuare riprese audio-video e fotografiche.**

PERSONE CON BARRIERA LINGUISTICA

Nel caso di pazienti con barriera linguistica, l'IRCCS San Gerardo dei Tintori è disponibile ad attivare, su richiesta del personale sanitario e/o amministrativo, il servizio di **Mediazione Linguistico Culturale.**

Per la persona SORDA, l'IRCCS San Gerardo dei Tintori è disponibile ad attivare, su richiesta del personale sanitario e/o amministrativo e/o del paziente, il servizio di **interpretariato nella Lingua Italiana dei Segni.**