

<b>Pag. 1 di 13</b>	LABORATORIO A.N.S.A. s.r.l.	<b>DATA: 03.07.2023</b>
<b>REV. 12</b>	<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE UTENTI</b> Codice: PG SGQ 12	

## INDICE

1	SCOPO e CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2	RESPONSABILITA'.....	2
3	SIGLARIO .....	2
4	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' .....	3
4.1	accettazione .....	3
4.2	Verifiche sulla correttezza dell'impegnativa .....	4
4.3	Verifica esami prescritti.....	6
4.4	Inserimento dati a terminale .....	7
4.5	Chiamata utente, identificazione (etichettatura campioni biologici) e ulteriori verifiche.....	9
4.6	Modifiche .....	10
4.7	Accettazione Enti Medicina del lavoro .....	11
4.8	PRENOTAZIONE .....	11
4.9	Prenotazione ed accettazione Terapia ad onde d'urto.....	12
5	RIFERIMENTI .....	12

Descrizione modifica: eliminata quota fissa.		
Preparato RAQ Sig.ra Roberta D'Avella	Verificato RCoQ Geom. Adriano Donzelli	Approvato AU Dr. Giuseppe Magarelli

Pag. 2 di 13	<b>LABORATORIO A.N.S.A. s.r.l.</b>	DATA: 03.07.2023
REV. 12	<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE UTENTI</b> Codice: PG SGQ 12	

**La procedura è integrata dalle disposizioni per l'emergenza sanitaria, definite nei protocolli aziendali per l'emergenza Covid-19.**

## **1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La seguente procedura ha lo scopo di descrivere le attività relative all'accettazione e alla prenotazione (ove necessaria) degli utenti.

Tale procedura si applica:

- all'accettazione amministrativa degli esami di Laboratorio
- all'accettazione amministrativa delle prestazioni di Radiodiagnostica o Cardiologia
- alle attività specifiche richieste dalla tipologia dell'esame prescritte
- alla prenotazione delle indagini di radiodiagnostica e cardiologia (ove necessario)

## **2 RESPONSABILITA'**

- Il personale di segreteria per l'accoglienza dell'utente, la verifica dei dati di prenotazione (ove richiesta) e per le indicazioni utili all'utente ai fini di agevolare e indirizzare la permanenza all'interno del Centro.
- Il personale di segreteria per l'inserimento nel sistema informatico dei dati anagrafici dell'utente e dei test richiesti sulla proposta del Medico e per effettuare le verifiche stabilite dalla presente procedura o dalle istruzioni operative.
- Il personale di segreteria per la corretta prenotazione delle indagini di radiodiagnostica e cardiologia.

## **3 SIGLARIO**

DG Direttore Generale

CoCoQ Comitato Organizzativo Qualità

RAQ Responsabile Assicurazione Qualità

SSN Servizio Sanitario Nazionale

INF Infermiere

Pag. 3 di 13	<b>LABORATORIO A.N.S.A. s.r.l.</b>	DATA: 03.07.2023
REV. 12	<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE UTENTI</b> Codice: PG SGQ 12	

## 4 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

### 4.1 ACCETTAZIONE

#### *Programmazione Liste d'attesa*

Presso il Laboratorio A.N.S.A. S.r.l. la gestione delle liste d'attesa si differenzia a seconda che sia un primo accesso tramite CUP o altra tipologia di accesso (ad esempio visita di controllo).

Visite di primo accesso tramite CUP: all'interno del gestionale CUP sono state create le classi di priorità, che in automatico, smistano le prenotazioni in base alla priorità richiesta. Nel caso il Laboratorio A.N.S.A. S.r.l. non abbia la disponibilità nelle tempistiche previste dalle classi di priorità, la SEG provvede a ricerca, per conto del paziente, la prima disponibilità, nell'intervallo di tempi previsti.

Altra tipologia di accesso: vengono gestite tramite il software gestionale Themix; la SEG verifica il codice di priorità riportato sull'impegnativa, provvede a ricercare la prima disponibilità entro la tempistica definita; qualora non ci fosse disponibilità, viene inserita la dicitura "@gg" che permette alla SEG di ricercare, non appena si libera un appuntamento, i pazienti a cui proporre l'appuntamento stesso. Gli utenti vengono contattati in base alla data di prenotazione e alla classe di priorità. su richiesta dell'asl vengono elaborati i dati sui tempi d'attesa, che sono estrapolati dal gestionale Themix,, prendendo come riferimento il giorno indice indicato da Regione Piemonte e verificando la prima data utile per tutte le prestazioni sotto monitoraggio.

Il Laboratorio A.N.S.A. S.r.l. ha messo a disposizione dei cittadini varie modalità di prenotazione:

diretta presso il Laboratorio A.N.S.A. S.r.l. concordando il giorno in cui eseguire le prestazioni di radiologia convenzionale o ecografia e la visita specialistica; le prestazioni non necessitano di prenotazione in quanto sono ad accesso diretto.

telefonica al numero 011/8195197/1 durante tutto l'orario di apertura del Centro Presso **Ingresso utente** Al momento dell'ingresso l'utente ritira il biglietto numerato dall'apposito elimina code, posto vicino all'ingresso principale, in sala d'attesa. Preleva il numero **rosso** per l'accesso a esami del sangue, urine, feci, CDT, tamponi e prestazioni di laboratorio analisi erogabili immediatamente - Preleva il **numero blu** per l'accesso a: elettrocardiogrammi, visite cardiologiche, ecocardiogrammi, radiografie ecografie, ecodoppler ed in genere per le prestazioni che sono erogate previa prenotazione. Il numero

Pag. 4 di 13	<b>LABORATORIO A.N.S.A. s.r.l.</b>	DATA: 03.07.2023
REV. 12	<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE UTENTI</b> Codice: PG SGQ 12	

blu viene utilizzato anche per le prenotazioni. La sosta in sala d'attesa viene monitorata dal personale di accettazione che provvede a chiamare gli utenti in base al numero che compare sul display, posto in sala d'attesa. Per le prestazioni di laboratori analisi, l'ordine di accesso alle prestazioni è regolato dal numero progressivo assegnato all'utente dal dispositivo apposito, mentre è determinato dall'orario di prenotazione per tutti gli altri tipi di indagine (l'assegnazione di un numero d'ingresso è utile solo alle funzioni di accettazione, mentre la prestazione è erogata seguendo l'orario di prenotazione). Per i prelievi, dopo l'accettazione, viene assegnato all'utente un numero di accettazione, con il quale verrà chiamato in sala prelievi per l'erogazione della prestazione. Al momento della chiamata, l'utente si presenta all'accettazione consegnando l'impegnativa del medico curante, debitamente compilata in ogni sua parte, la tessera sanitaria o il codice fiscale e un documento di identità, oppure una richiesta del medico curante o specialista privato se esegue a tariffa privata le prestazioni. Nella sala d'attesa dell'accettazione è presente la cartellonistica con l'indicazione dei documenti necessari per il corretto svolgimento delle pratiche amministrative.

#### **a. Prelievi a domicilio**

Qualora un utente desideri effettuare un prelievo di sangue presso il proprio domicilio, può contattare telefonicamente il centro, che provvede a metterlo in contatto con l'infermiera. L'infermiera concorda un appuntamento con l'utente presso il suo domicilio. Effettuato il prelievo, l'INF provvede a compilare il MOD5PGSGQ12 "Esami a domicilio", a firmarlo, e a consegnarlo in accettazione insieme al campione e all'impegnativa del medico curante. e/o del medico specialista.

## **4.2 VERIFICHE SULLA CORRETTEZZA DELL'IMPEGNATIVA**

L'addetto all'accettazione ricevuta l'impegnativa e la tessera sanitaria, verifica che in essa siano riportati i seguenti dati:

- nome e cognome dell'utente
- indirizzo
- sesso
- codice fiscale
- luogo e data di nascita

Pag. 5 di 13	<b>LABORATORIO A.N.S.A. s.r.l.</b>	DATA: 03.07.2023
REV. 12	<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE UTENTI</b> Codice: PG SGQ 12	

- eventuali esenzioni
- timbro e firma del medico curante, ad eccezione delle impegnative dematerializzate
- diagnosi
- data di emissione (che determina la validità della proposta)
- elenco delle prestazioni richieste in numero non superiore a 8
- Le impegnative dematerializzate vengono prese in carico direttamente dal gestionale Themix.
- Talvolta le impegnative non pervengono compilate in ogni parte dal medico di base.
- L'indirizzo, il sesso, l'età, l'ASL di appartenenza spesso non compaiono sulle impegnative e anche se non aggiunti vengono comunque richiesti al paziente al momento dell'inserimento dati in computer.
- Nessuna correzione o aggiunta sulle prestazioni segnate dal medico o sulle esenzioni o sulla data dell'impegnativa, può essere effettuata se non dal medico stesso, che dovrà apporre la propria firma in caso di modifica (per le impegnative "rosse").

Qualora la prescrizione necessiti correzioni l'addetto all'accettazione informa l'utente che può far apportare sulla medesima ricetta le correzioni dal medico curante, in caso di impegnativa "rossa", il quale dovrà controfirmare (ed eventualmente anche timbrare) le modifiche. Nel caso dell'impegnativa dematerializzata, l'utente viene invitato a ritornare dal medico curante per far predisporre una nuova richiesta. Le correzioni sono segnalate a matita sulla proposta del medico. Una fotocopia viene allegata al foglio di accettazione dell'utente, mentre l'originale viene riconsegnato all'utente. I referti delle prestazioni potranno essere disponibili al ritiro solo previa restituzione della impegnativa debitamente corretta. Tale procedura viene applicata per agevolare l'utente e permettere allo stesso, nonostante l'imperfezione della proposta del medico, di eseguire ugualmente le indagini richieste. Tale evenienza si verifica solitamente nei casi in cui non è permesso verificare la richiesta prima dell'erogazione delle prestazioni (es. richiesta di informazioni telefonica, il paziente si presenta per richiedere informazioni senza la richiesta).

Qualora si verificassero incongruenze tra la richiesta di correzione e le reali modifiche apportate o l'utente non fosse disposto a ritornare dal medico curante, la/ le prescrizione/i oggetto di correzione vengono erogate a tariffa privata (L'utente viene informato al momento della consegna dell'impegnativa da correggere).

Pag. 6 di 13	<b>LABORATORIO A.N.S.A. s.r.l.</b>	DATA: 03.07.2023
REV. 12	<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE UTENTI</b> Codice: PG SGQ 12	

Nel caso di impegnativa dematerializzata, l'utente viene sempre invitato a tornare dal medico curante, per richiedere un'impegnativa corretta. Qualora un utente decida di non voler eseguire un esame richiesto dal medico curante, l'addetto all'accettazione richiede di sottoscrivere il MOD2PGSGQ12 "Rinuncia esami" e lo allega all'impegnativa. La tabella del Decreto Ministeriale attualmente in vigore stabilisce le patologie esenti e attribuisce un numero o codice di esenzione per ogni tipologia; anche le donne in gravidanza usufruiscono dell'esenzione, a seconda del mese di gestazione. L'esenzione deve essere necessariamente riportata dal medico nell'apposita casellina esenzione presente sull'impegnativa, altrimenti non può essere considerata valida: In questo caso le prestazioni sono erogate, previo consenso dell'interessato, con pagamento del ticket, se l'utente non è disposto a far correggere l'impegnativa dal medico curante. Dopo aver verificato la correttezza dell'impegnativa l'addetto controlla che il numero di esami prescritti non sia superiore a otto per ogni impegnativa. Se il numero di esami è superiore agli otto viene comunicata all'utente l'eventuale differenza. Il numero di otto esami per impegnativa, secondo le norme vigenti, è tassativo.

Nella TAB1PGSGQ14 "Elenco prestazioni da nomenclatore" sono raccolte le prestazioni erogate da ANSA. L'importo del ticket è quello indicato dal Nomenclatore Tariffario in vigore. Il limite fissato di otto esami per impegnativa non è però sempre rispettato dai medici di base; al fine di agevolare l'utenza, e nell'interesse di questa, sono comunque accettate impegnative riportante un numero superiore ad 8 analisi, applicando però la regola al pagamento per gli esami in esubero, previa informazione e accettazione da parte dell'utente. Per le impegnative dematerializzate, il limite non è superabile, già all'atto dell'emissione dell'impegnativa.

I pazienti esenti per patologia o per reddito non pagano ticket e quota ricetta aggiuntiva.

#### **4.3 VERIFICA ESAMI PRESCRITTI**

Ne caso in cui siano richiesti esami che il Laboratorio non è in grado di effettuare, viene comunicato immediatamente all'utente che può decidere di rinunciare al prelievo oppure di eseguire solo esami che il Laboratorio è in grado di effettuare. Per agevolare l'utente ed assicurare l'esecuzione di tutti gli esami presenti sulla richiesta del medico, viene proposta l'esecuzione dell'esame non eseguibile presso un Centro Service: restano a cura di ANSA l'esecuzione del prelievo, l'adeguato stoccaggio e trasporto del campione biologico e

Pag. 7 di 13	<b>LABORATORIO A.N.S.A. s.r.l.</b>	DATA: 03.07.2023
REV. 12	<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE UTENTI</b> Codice: PG SGQ 12	

l'inserimento del dato sul referto. Nel caso siano prescritti esami non in convenzione (non previsti dal tariffario regionale in vigore), ma eseguibili presso il nostro Centro, l'utente viene immediatamente informato e può decidere di rinunciare agli esami oppure di eseguirli a tariffa privata. Nel caso in cui l'utente comunichi verbalmente che desidera eseguire in aggiunta alla proposta del medico, alcune prestazioni non segnate, l'addetto all'accettazione provvede a verificare la congruenza, apportando note sulla scheda di accettazione e inserendo a terminale l'esame aggiuntivo a tariffa privata. Nel caso l'impegnativa preveda che l'utente debba consegnare dei campioni non ematici (es. urine, feci, espettorato, ecc.), l'addetto, dopo aver effettuato l'accettazione e dopo aver consegnato le etichette dei campioni. Qualora l'utente si presenti in accettazione con un campione ritenuto non idoneo, ma desideri ugualmente procedere all'esame, la segreteria sottopone alla firma dell'utente il "modulo di accettazione in deroga" (MOD6PGSGQ12).

In casi particolari, qualora l'utente non abbia eseguito la raccolta o la raccolta non sia idonea, è possibile:

1. Far eseguire la raccolta presso l'ambulatorio solo per:
  - URINA per esame chimico-fisico e sedimento urinario e per test microbiologico solo se è stata tenuta in vescica per più di 3/4 ore
    - Effettuare soltanto il prelievo ematico, inserendo nel gestionale l'indagine non eseguita e attendere la consegna del campione il giorno successivo negli orari di accettazione. Presso l'accettazione, viene compilato il MOD10PGSGQ06 "Registro campioni in sospeso", il giorno della consegna del campione.

Il giorno della consegna del campione da parte dell'utente, l'accettazione avvisa il tecnico di laboratorio che provvede al ritiro del campione e firma il modulo.

Nel caso di pazienti con esami multipli, si fa riferimento alle indicazioni contenute nella SSF. L'accettazione è eseguita il primo giorno ed i giorni successivi l'utente si presenta per la consegna dei campioni in sospeso negli orari di accettazione con il foglio di accettazione, per permettere una rapida identificazione dell'utente.

#### **4.4 INSERIMENTO DATI A TERMINALE**

Le procedure di inserimento dati in computer avvengono il giorno di esecuzione del prelievo o della consegna dei campioni biologici/ il giorno dell'esecuzione dell'indagine prenotata.

Pag. 8 di 13	<b>LABORATORIO A.N.S.A. s.r.l.</b>	DATA: 03.07.2023
REV. 12	<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE UTENTI</b> Codice: PG SGQ 12	

Il personale di accettazione richiede la firma dell'utente per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi della legislazione vigente, utilizzando il modulo preposto. Il personale dell'accettazione consegna anche il MOD5PGSGQ014 "Liberatoria prelievi ematici", che viene allegato alla scheda utente. Il personale di accettazione richiede la firma dell'utente per l'autorizzazione all'esecuzione del test HIV (MOD1IOLAB15) - Informazioni per il consenso all'esecuzione del test HIV, se prescritto e provvede a richiedere la firma dell'utente sulla nota informativa per il consenso informato per esposizione a raggi (MOD1PGSGQ14).

#### **a) Utente già presente nel sistema informatico**

L'addetto verifica tutti i dati anagrafici presenti al terminale, confronta la data di nascita con quella presente sulla tessera sanitaria, o la chiede direttamente all'utente, chiede conferma dell'indirizzo e del numero di telefono; quindi, procede ad inserire nel programma gestionale i dati dell'impegnativa, le analisi prescritte, la data di ritiro e a registrare e stampare la scheda utente (o scheda di accettazione).

L'addetto può scansire il codice fiscale dalla tessera sanitaria e recuperare l'anagrafica nel gestionale Themix; procede quindi al controllo dei dati dell'utente (indirizzo e numero di telefono, nome del medico curante).

#### **b) Utente nuovo**

L'addetto inserisce i seguenti dati seguendo l'impostazione data dal software di gestione WLAB:

- nome e cognome
- data di nascita
- sesso
- luogo di nascita
- codice fiscale (viene automaticamente generato dal software, ma viene controllato dall'operatrice)
- indirizzo di residenza
- numero di telefono
- Nome del medico di base
- Posizione amministrativa (SSN, privato o altro ente)

Pag. 9 di 13	<b>LABORATORIO A.N.S.A. s.r.l.</b>	DATA: 03.07.2023
REV. 12	<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE UTENTI</b> Codice: PG SGQ 12	

- I 'ASL di appartenenza (calcolata automaticamente dal software)
- codice numerico dell'impegnativa (o delle impegnative) utilizzando la penna ottica per la lettura del codice a barre
- data dell'impegnativa
- esami richiesti utilizzando le sigle apposite
- data di ritiro degli esami

Terminate le operazioni di accettazione l'operatrice stampa la scheda di accettazione (o scheda utente) in duplice copia e la fattura. L'utente viene invitato a pagare il corrispettivo. La fattura viene stampata e consegnata al momento del pagamento, contestualmente alle operazioni di accettazione oppure al ritiro del referto. Viene consegnata all'utente copia della scheda di accettazione indicante i dati anagrafici, data e numero di accettazione, elenco degli esami effettuati, l'importo dettagliato delle prestazioni, il giorno e gli orari di ritiro referti. Sulla parte terminale della scheda cliente è presente una sezione che se debitamente compilata e firmata ha le funzioni di delega per il ritiro esami.

Se richiesto dall'utente, l'addetto consegna il promemoria con le password per l'accesso al sito web di ANSA per il ritiro dei referti on line; contestualmente, fa firmare all'utente il foglio che autorizza la consegna dei referti degli esami via web. Nel caso dei prelievi a domicilio, l'INF consegna il MOD3PGSGQ12 "Foglio delega ritiro esami" e l'autorizzazione per i referti on line.

Sul foglio viene riportato in maniera evidente il numero di chiamata per la sala prelievi o per le indagini diagnostiche

Fattura e/o foglio di ritiro saranno presentati al momento del ritiro a riprova della regolarità amministrativa della richiesta.

Alla scheda di accettazione vengono allegare le etichette delle provette relative al prelievo, mentre per le accettazioni di cardiologia la segretaria provvede ad allegare la scheda di accettazione all'impegnativa.

Terminate le operazioni di accettazione, l'utente viene invitato ad accomodarsi in sala d'attesa dalla quale sarà chiamato per l'effettuazione dell'indagine.

#### **4.5 CHIAMATA UTENTE, IDENTIFICAZIONE (ETICHETTATURA CAMPIONI BIOLOGICI) E ULTERIORI VERIFICHE**

##### **Chiamata per l'esecuzione del prelievo venoso:**

Pag. 10 di 13	<b>LABORATORIO A.N.S.A. s.r.l.</b>	DATA: 03.07.2023
REV. 12	<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE UTENTI</b> Codice: PG SGQ 12	

Il medico/infermiere professionale/assistente alla sala prelievi ha a disposizione la scheda utente stampata in accettazione. L'utente viene chiamato tramite il numero che compare sul display, o a voce, scandendo chiaramente il numero di chiamata attribuito in fase di accettazione (in rispetto al codice privacy). Tale numero corrisponde al numero di accettazione progressiva della mattinata. In sala prelievi l'assistente alla sala prelievi, oltre ad accertarsi dell'identità dell'utente tramite identificazione attiva, prima che il medico/infermiere esegua il prelievo, verifica la congruenza tra esami richiesti ed accettazione a terminale, provvede ad una verifica complessiva dell'accettazione, prepara le provette idonee al prelievo, etichetta le medesime con le apposite etichette col codice a barre e provvede a ritirare eventuali campioni biologici (urine, feci etc..). Inoltre, l'assistente alla sala prelievi invita l'utente ad apporre una firma sulla scheda di accettazione. Solitamente prima dell'esecuzione del prelievo venoso vengono identificati gli eventuali campioni non ematici consegnati dall'utente (es. urine, escreato etc.) con etichette autoadesive riportanti codice a barre, cognome e nome, data di accettazione e numero progressivo di accettazione attribuito dal sistema gestionale Themix.

#### **Chiamata per l'esecuzione dell'indagine diagnostica:**

I medici specialisti hanno a disposizione l'elenco degli utenti prenotati per la sessione del giorno. La segretaria od il medico stesso si accertano dell'identità dell'utente chiamandolo direttamente dalla sala d'attesa utilizzando il numero di accettazione come numero di chiamata. Infine, accompagnano gli utenti negli studi attrezzati per l'esecuzione dell'indagine o della visita.

#### **4.6 MODIFICHE**

Eventuali modifiche agli accordi presi con gli utenti sono comunicate verbalmente all'utente dal personale di segreteria o dal personale di laboratorio analisi. L'utente viene informato direttamente o rintracciato telefonicamente nei seguenti casi:

- necessità di ripetizione del prelievo/indagine diagnostica, causa inconvenienti tecnici o ulteriore verifica del dato ottenuto
- necessità di consegna di un nuovo campione biologico (urine, feci...etc.), causa inconvenienti tecnici o ulteriore verifica del dato ottenuto
- variazione nella data di ritiro del referto, causa inconvenienti tecnici o errori di comunicazione della stessa in fase di accettazione

Pag. 11 di 13	<b>LABORATORIO A.N.S.A. s.r.l.</b>	DATA: 03.07.2023
REV. 12	<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE UTENTI</b> Codice: PG SGQ 12	

- variazioni del giorno o dell'ora di prenotazione, causa inconvenienti tecnici o indisposizione del medico
- necessità di eseguire indagini non previste dal medico proponente, ma eseguibili durante la stessa sessione diagnostica (es. esecuzione di esami di laboratorio non previsti in fase di accettazione e richiesti in fase successiva, previa idoneità del campione).

#### **4.7 ACCETTAZIONE ENTI MEDICINA DEL LAVORO**

Per i prelievi e i campioni biologici provenienti da Centri o Ditte che si avvalgono di ANSA per l'esecuzione di alcune prestazioni, l'addetto (di accettazione o il tecnico di laboratorio) procede all'inserimento sul computer di tutti i dati disponibili sugli elenchi consegnati dai Centri o Ditte inviati (nome, cognome, data di nascita, centro di appartenenza) e degli esami richiesti. Procede con la stampa della scheda utente singola o con la stampa di un elenco degli utenti appartenenti allo stesso Centro o Ditta.

#### **4.8 PRENOTAZIONE**

Le prestazioni di RADIOLOGIA, ECOGRAFIA, ECODOPPLER, CARDIOLOGIA possono essere prenotate

##### A. Direttamente presso il Centro:

L'addetto alla segreteria amministrativa verifica che la prescrizione presentata dall'utente richieda prestazioni erogabili dal Centro e che la richiesta sia correttamente compilata in tutte le sue parti. L'addetto alla segreteria verifica la prima disponibilità possibile, la comunica all'utente e, se accettata, provvede alla registrazione della prenotazione sul gestionale. Con l'impegnativa dematerializzata, l'addetto all'accettazione provvede a prendere in carico l'impegnativa sul sito del SAR. Se l'indagine richiesta lo richiede, consegna il foglio relativo alle modalità di preparazione alla prestazione; viene consegnato all'utente il foglio di prenotazione, con giorno e ora di prenotazione e prestazione che verrà erogata. Se le prestazioni sono erogabili subito (esempio: elettrocardiogrammi o indagini radiologiche con carattere di estrema urgenza) l'addetto all'accettazione si accerta che ci sia disponibilità e, se possibile, prenota l'utente per la sessione diagnostica in corso, procedendo con le operazioni di accettazione.

##### B. Prenotazione telefonica:

Pag. 12 di 13	<b>LABORATORIO A.N.S.A. s.r.l.</b>	DATA: 03.07.2023
REV. 12	<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE UTENTI</b> Codice: PG SGQ 12	

Se la prenotazione è effettuata telefonicamente l'addetto registra nome, cognome, numero di telefono, esame prescritto e priorità. La data dell'impegnativa viene registrata sull' agenda computerizzata del gestionale Themix, e si comunica all'utente giorno e ora di prenotazione. Qualora sia necessaria una preparazione all'esame, l'utente è invitato a presentarsi presso il Centro per il ritiro della stessa. In alternativa, l'accettazione invita l'utente a prenderne visione sul sito [www.laboratorioansa.it](http://www.laboratorioansa.it). La prenotazione telefonica è accettata solo nel caso in cui l'utente riesca a leggere chiaramente la proposta del medico; per evitare ogni possibilità di errore interpretativo, si preferisce, in linea di massima la prenotazione diretta presso il Centro. La prenotazione può essere accettata solo se la prescrizione proposta è compilata correttamente. In alcune situazioni, in cui le problematiche sono facilmente risolvibili, la prenotazione è comunque accettata ma è richiesto all'utente di portare la prescrizione corretta il giorno di esecuzione dell'indagine. In fase di prenotazione telefonica o diretta, se richiesto, possono essere fornite all'utente tutte le informazioni necessarie riguardanti l'indagine (tariffa dell'esame, data di ritiro, ulteriori informazioni utili.). Le modalità di accettazione e controllo impegnative sono le medesime utilizzate per le accettazioni di laboratorio analisi.

#### **4.9 PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE TERAPIA AD ONDE D'URTO**

Le terapie ad onde d'urto sono erogate solo previa prenotazione. Nel momento dell'accettazione della prima seduta, l'addetta all'accettazione provvede a prenotare le altre sedute., raccogliendo tutti i dati richiesti per un'accettazione. Per la particolarità della prestazione, la prenotazione può essere fatta di persona ed è gestita come per le altre attività. Il giorno della prima seduta l'addetto all'accettazione compila il modulo MOD1PGSGQ12 che fa sottoscrivere al paziente all'inizio di ogni seduta. Il modulo è in duplice copia: una copia è allegata alla scheda accettazione, mentre l'altra copia del modulo e l'impegnativa sono chiusi insieme per l'invio alla Regione del deconto mensile.

L'accettazione consegna all'utente il MOD4PGSGQ14 "Dichiarazione di consenso informato alla terapia ESWT con onde d'urto".

Pag. 13 di 13	<b>LABORATORIO A.N.S.A. s.r.l.</b>	DATA: 03.07.2023
REV. 12	<b>PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE UTENTI</b> Codice: PG SGQ 12	

## 5 RIFERIMENTI

TAB1PGSGQ12	Tabella attività settimanale
MOD1PGSGQ12	Riassunto terapie ad onde d'urto
MOD2PGSGQ12	Esami non effettuati
MOD3PGSGQ12	Delega ritiro esami
MOD4PGSGQ12	Giustifica per il lavoro
MOD5PGSGQ12	Esami a domicilio
MOD6PGSGQ12	Modulo di accettazione in deroga
PGLAB01	Processo di laboratorio
PGRAD01	Processo di diagnostica per immagini
PGPOLI01	Processo poliambulatorio
Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa (PNGLA 2019- 2021)	