

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	CARTA DEI SERVIZI	Data di emissione: 31.10.2011 Data ultima revisione: 30 Dicembre 2024 Revisione n. 19
	PRESTAZIONI AMBULATORIALI	

L'Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle eroga prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione in forma ambulatoriale o di Day Hospital, sia a carico del Servizio Sanitario Nazionale che in regime di Libera professione intramoenia. Le suddette prestazioni vengono fornite sia come attività programmata sia urgente.

ATTIVITA' AMBULATORIALE: VISITE SPECIALISTICHE/PRESTAZIONI STRUMENTALI/PRESTAZIONI TERAPEUTICHE

Possono essere effettuate in regime ambulatoriale: **visite specialistiche** (prima visita, visite di controllo, visite con diversa classe di priorità, visite post accesso in Pronto Soccorso, visite post ricovero con foglio verde), **prestazioni diagnostiche di tipo strumentale** (TAC - Risonanza magnetica - esami endoscopici - esami radiologici), **prestazioni terapeutiche** infusionali, **esami e interventi** che non richiedono il ricovero.

Cosa occorre per prenotare una prestazione ambulatoriale: la DEM

Per eseguire una prenotazione, l'utente deve essere in possesso di ricetta dematerializzata (DEM) redatta da:

- Medico di Medicina Generale
- Pediatra di Libera Scelta
- Medico Specialista Ospedaliero
- Medico Specialista ASL

La **validità della DEM** è di 180 giorni, entro i quali occorre eseguire la prenotazione che può essere effettuata presso una sola Azienda Sanitaria/Ospedaliera.

Per la quasi totalità delle prestazioni, identificate dalla normativa vigente, il Medico prescrittore indica la **classe di priorità** che si distingue in: Urgente - Breve - Programmata - Differibile ed è finalizzata a pianificare la prestazione secondo una tempistica adeguata alla condizione clinica e definita a livello Regionale.

Qualora l'utente sia in possesso di **esenzione del ticket** per reddito/invalidità/patologia la DEM deve riportare il codice di riferimento in quanto, una volta emessa, non è più modificabile e l'utente è tenuto al pagamento del ticket senza alcuna possibilità di rimborso. In alternativa, la DEM può essere annullata e nuovamente emessa dal Medico di Medicina Generale. Pertanto, qualora sia prevista l'esenzione dal pagamento del ticket, si raccomanda di informare sempre il Medico prescrittore portando con sé il certificato attestante il codice di esenzione in corso di validità.



Come si prenota una prestazione ambulatoriale (visita o esame)

Una volta in possesso di DEM è possibile prenotare una prestazione ambulatoriale con le seguenti modalità:

- **contatto telefonico con il Cup Regionale al n. 800.000.500**, attivo tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00, sabato e domenica inclusi (festività nazionali escluse)
- **di persona allo Sportello multifunzionale dell'ASL CN1** in via Carlo Boggio n.12, in Cuneo, dal lunedì al venerdì, non festivi, dalle ore 8.00 alle ore 17.00
- **tramite l'APP CUP Piemonte** (non è necessario alcun profilo SPID ma il codice della ricetta e il Codice Fiscale; occorre prestare attenzione all'ambulatorio selezionato)
- **di persona, allo Sportello ASL del distretto sanitario di riferimento:**
<http://www2.aslcn1.it/assistenza-territoriale/distretti-sanitari>
- **presso le farmacie autorizzate**

Le **prime visite** sono erogabili dalle Strutture Sanitarie nell'ambito regionale valutando la disponibilità a partire dalla struttura più vicina all'ASL di appartenenza dell'utente.

Per quanto riguarda invece le **visite di controllo** prescritte dagli Specialisti Ospedalieri e da eseguire esplicitamente nella nostra Azienda (entro un anno dalla prima visita), le **visite post ricovero** con foglio verde, le **visite in classe B post accesso al Pronto Soccorso** dell'AO S.Croce e Carle e le **visite in classe B**, possono essere prenotate contattando direttamente il n. 0171.078650 attivo dal lunedì al venerdì non festivi dalle 8.00 alle 18.00.

Per le visite in classe U è possibile presentarsi con la DEM agli sportelli Accettazione e Cassa dell'AO (aperti dalle ore 7.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì) i cui operatori assegneranno un appuntamento in giornata, se possibile, o entro le 72 ore successive.

Le **prestazioni diagnostiche strumentali** di Radiologia, Endoscopia Digestiva, Medicina Nucleare e Risonanza Magnetica con **classe di priorità B** sono prenotabili tramite contatto diretto con il CUP dell'Azienda Ospedaliera n. 0171.078650.

Le **prestazioni sanitarie correlate a infortunio**, devono essere richieste mediante DEM riportante il codice di esenzione specifico (L04-esenzione per infortunio). L'interessato, nel minor tempo possibile deve richiedere regolare certificazione di infortunio all'ASL di appartenenza.

Percorso di tutela del rispetto della priorità della visita consultabile collegandosi al link:

<https://www.aslcn1.it/cosa-fare-per/prenotare-visite/esami-liste-di-attesa>



Cosa fare il giorno della prestazione ambulatoriale

Il giorno della prestazione occorre presentarsi in AO circa **20 minuti prima** dell'appuntamento portando con sé **la DEM, un documento di identità** in corso di validità (carta di identità, passaporto, patente di guida, eventuale permesso di soggiorno), la tessera sanitaria, l'eventuale documentazione sanitaria precedente e, qualora l'utente sia esente dal pagamento del ticket, il **documento attestante l'esenzione**.

Prima della prestazione occorre eseguire **l'accettazione e l'eventuale pagamento del ticket** che, di regola, deve essere corrisposto prima di effettuare la prestazione. Il ticket talvolta può essere integrato in caso di prestazioni supplementari eseguite (biopsie, esame istol., altra prestazione correlata)

L'accettazione è effettuata per la maggior parte delle prestazioni presso:

- il Presidio Ospedaliero **Santa Croce agli sportelli Accettazione e Cassa**
dal lunedì al venerdì non festivi dalle ore 7.00 alle ore 18.00
- il Presidio Ospedaliero **A. Carle all'Ufficio Accettazione e Cassa**
dal lunedì al venerdì non festivi dalle ore 7.00 alle ore 18.00

Le informazioni in merito alla **sede di accettazione**, che può variare per alcune Specialità, vengono fornite all'utente al momento della prenotazione.

Come si paga il ticket

Il ticket deve essere pagato prima dell'effettuazione della prestazione o del ritiro del referto con una delle seguenti modalità:

- presso gli sportelli Accettazione e Cassa dei Presidi Ospedalieri S. Croce e Carle, contestualmente all'accettazione, con uno dei seguenti mezzi di pagamento: bancomat, carta credito, bancoposta e satispay;
- presso le casse automatiche dei Presidi Ospedalieri S. Croce e Carle (escluso pagamento in contanti);
- on line con utilizzo del portale web Sistema Piemonte
<https://www.regione.piemonte.it/web/temi/sanita/accesso-ai-servizi-sanitari/pagamento-ticket-on-line>.

Al momento del pagamento è necessario inserire il proprio Codice Fiscale e il numero identificativo della prenotazione. A operazione ultimata l'utente dovrà procedere alla stampa della ricevuta di pagamento che dovrà essere poi presentata agli sportelli dell'AO per l'accesso alle prestazioni;

- nelle farmacie convenzionate mediante Sistema Piemonte (vedere le istruzioni al seguente link: <http://www.ospedale.cuneo.it/index.php?id=1177>)
- tramite servizio PagoPA Regione Piemonte



Ritiro del referto

Il **ritiro del referto** deve avvenire esibendo un **documento di identità** (carta di identità, passaporto, patente di guida, eventuale permesso di soggiorno). Può avvenire anche con delega e copia documenti identificativi del delegante e del delegato. In caso di **mancato ritiro del referto** della prestazione/esame entro 30 giorni, l'utente è tenuto a pagare l'intero costo della prestazione.

PRESTAZIONI DI RADIODIAGNOSTICA / RISONANZA MAGNETICA

Le prenotazioni per effettuare prestazioni del Dipartimento Radiologico si possono effettuare con le seguenti modalità:

- **Contatto telefonico con il CUP Regionale**, al n. 800.000.500, attivo tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00, sabato e domenica inclusi (festività nazionali escluse)
- **Recandosi di persona presso lo Sportello multifunzionale dell'ASL CN1** in via Carlo Boggio n. 12 - Cuneo - dal lunedì al venerdì non festivi dalle ore 8.00 alle ore 17.00.
- **di persona, allo Sportello ASL del distretto sanitario di riferimento:**
<http://www2.aslcn1.it/assistenza-territoriale/distretti-sanitari>
- **per le sole classi U** presentarsi di persona o con delega presso gli Sportelli Accettazione e Cassa per avere una prenotazione entro 72 ore a seguito di conferma della classe di priorità da parte del Radiologo
- **prestazioni in classe B** tel. al n. 0171 078650

Sulla base della normativa sanitaria vigente (D. Ministeriale 9/12/2015 - allegato 1), l'appropriatezza della **classe di priorità** delle indagini strumentali radiologiche più complesse (TAC, Risonanza Magnetica Nucleare, ecc), è rivalutata dal Medico Radiologo, responsabile della prestazione e, in mancanza di criteri clinico/strumentali specifici, può esprimere il diniego alla classe di priorità indicata sulla DEM. Per gli esami radiologici che richiedono il consenso informato e una preparazione specifica è possibile consultare il sito web dell'AO e scaricare la modulistica predisposta: <http://www.ospedale.cuneo.it/comunicazione/modulistica-radiologia/neuroradiologia/>

L'accettazione e il pagamento del ticket delle prestazioni radiologiche sono gestiti presso gli Sportelli Accettazione e Cassa. Per il **ritiro dei referti** rivolgersi all'**Accoglienza** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 con le modalità sopraindicate (*Ritiro del referto*).



PRESTAZIONI DI MEDICINA NUCLEARE

Le prenotazioni per effettuare prestazioni di Medicina Nucleare si possono effettuare con le seguenti modalità:

- **Contatto telefonico con il CUP Regionale**, al n. 800.000.500, attivo tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00, sabato e domenica inclusi (festività nazionali escluse)
- **Recandosi di persona presso lo Sportello multifunzionale dell'ASL CN1** in via Carlo Boggio n. 12 - Cuneo - dal lunedì al venerdì non festivi dalle ore 8.00 alle ore 17.00.
- **di persona, allo Sportello ASL del distretto sanitario di riferimento:**
<http://www2.aslcn1.it/assistenza-territoriale/distretti-sanitari> per informazioni generali
- **tramite contatto via e-mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica:**
prenotazioni.mn@ospedale.cuneo.it
prenotazioni.pet@ospedale.cuneo.it

Tutte le richieste vengono valutate in merito all'appropriatezza della classe di priorità.

L'accettazione e il pagamento del ticket delle prestazioni radiologiche sono gestiti dagli Sportelli Accettazione e Cassa. Per il **ritiro dei referti** rivolgersi all'**Accoglienza** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Per maggiori dettagli sulle prestazioni di Medicina Nucleare è possibile consultare le informazioni al seguente link:

<http://www.ospedale.cuneo.it/approfondimenti/medicina-nucleare/le-prestazioni/>

PRESTAZIONI DI LABORATORIO ANALISI

Il Centro Prelievi dell'Azienda Ospedaliera Santa Croce e Carle, dove vengono effettuati prelievi di sangue, analisi delle urine, delle feci ed altri esami, è situato presso l'ASL CN1 in via Carlo Boggio n. 14 - Cuneo - Tel. 0171.450391.

E' possibile accedere con accesso diretto senza prenotazione o previa prenotazione online <http://servizisanitaricuneo.prenotami.cloud/>



L'accettazione, il pagamento del ticket e il ritiro del referto si eseguono presso gli sportelli dello stesso Laboratorio Analisi collocato in Via Carlo Boggio, 14 - Cuneo.

Gli orari di apertura per le suddette prestazioni sono:

- dal lunedì al venerdì, non festivi, dalle ore 7.00 alle ore 12.00
- sabato, non festivo, dalle ore 7.00 alle ore 11.00

Per eseguire gli esami è necessario essere in possesso di ricetta dematerializzata (DEM)

Le modalità di ritiro dei referti di Laboratorio Analisi, previa richiesta al momento dell'accettazione, sono:

- **presso le Farmacie** della Provincia di Cuneo con la corresponsione massima di € 1,50. La scelta di questa modalità dovrà essere comunicata allo sportello in fase di accettazione. Per ritirare il referto occorre portare con sé il modulo di ritiro consegnato al momento dell'accettazione, nonché la ricevuta fiscale dell'avvenuto pagamento del ticket. Qualora il referto si riferisca ad altra persona è necessario che l'interessato rilasci specifica delega sottoscrivendo l'apposita sezione presente sul modulo di ritiro
- **presso gli sportelli del Centro Prelievi** in Via Carlo Boggio, 14 - Cuneo - dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 15.30
- **online** attraverso l'accesso all'area "Ritiro Referti" del **Fascicolo Sanitario Elettronico** (FSE), previa registrazione e attivazione.

Per i cittadini residenti fuori Regione, che non possono usufruire delle opzioni di cui sopra, è previsto **l'invio tramite raccomandata a/r** al costo delle tariffe postali vigenti.

Come si annulla una prestazione ambulatoriale

In base alla normativa vigente, al fine di ridurre i tempi di attesa e ottimizzare l'impiego delle risorse, è **obbligatoria la disdetta** di visite, esami, prestazioni diagnostiche antecedentemente i due giorni lavorativi che precedono il giorno della prenotazione, pena l'addebito dell'intero costo della prestazione e delle spese di istruttoria, anche se in possesso di esenzione del ticket. La disdetta può essere effettuata rivolgendosi agli stessi punti dove è possibile effettuare la prenotazione.



Prestazioni sanitarie per i cittadini stranieri extracomunitari

I cittadini stranieri **in possesso di tessera sanitaria e documento identificativo** possono accedere alle prestazioni sanitarie e corrispondere il ticket previsto con le modalità sopra illustrate.

I cittadini stranieri **non provvisti di tessera sanitaria** devono rivolgersi allo sportello **ISI dell'ASL CN1 in Via C. Boggio, 12**. I cittadini stranieri in possesso di **permesso di soggiorno per turismo** possono accedere ai servizi sanitari, ma sono tenuti al pagamento completo della prestazione sanitaria o del ricovero.

Per altre informazioni consultare sul sito la pagina "La sanità per gli stranieri"

<http://www.ospedale.cuneo.it/comunicazione/la-sanita-per-gli-stranieri/>

FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO

Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) è lo strumento informatico del cittadino, previsto dalla Sanità Regionale e Nazionale, idoneo a contenere esami, referti, lettere di dimissione, prescrizioni e tutto il materiale che descrive gli eventi clinici.

Rappresenta un elemento di innovazione mediante il quale il Medico di Medicina Generale può, previo consenso del paziente, accedere alla documentazione sanitaria, condivisibile in rete anche da altri specialisti.

L'Azienda Ospedaliera Santa Croce e Carle prevede, dopo l'attivazione del FSE da parte del cittadino, il caricamento automatico di: verbali di Pronto Soccorso, referti di visite specialistiche, **esami di Laboratorio Analisi**, lettere di dimissione, atti operatori.

Con l'attivazione del FSE è altresì possibile procedere alla scelta/revoca del Medico di Medicina Generale. Per **l'attivazione del FSE** e per ricevere maggiori informazioni è possibile rivolgersi agli Sportelli o i Distretti territoriali dell'ASL CN1.



Stesura			Verifica/Approvazione	Emissione
Qualifica	Nome Cognome	Firma	Responsabile S.S. Patrimonio e Attività Amministrative Trasversali Dr.ssa Rita Aimale	Responsabile S.S. Patrimonio e Attività Amministrative Trasversali Dr.ssa Rita Aimale
Collab. Prof. San. Senior - Infermiere	Diana Lippo			
Collab. Amministrativo Professionale	Marinella Pittavino			
Coadiutore Amministrativo	Erika Peano			

