	PROCEDURA GESTIONE LISTE D'ATTESA	UNI EN ISO 9001 : 2015
		Revisione N° 3 07/02/2025

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA IN UN LABORATORIO ANALISI CONVENZIONATO

1. Obiettivo

Garantire una gestione trasparente, efficace con accesso equo, ordinato e tempestivo alle prestazioni di laboratorio sia in regime di convenzione SSN sia in regime privato, riducendo i tempi d'attesa e ottimizzando le risorse.

2. Ambito di Applicazione

Tutti gli esami e le prestazioni erogate dal laboratorio analisi in regime convenzionato.

Questa procedura si applica a:

- Prestazioni erogate su richiesta SSN
- Prestazioni in regime privato
- Prestazioni in regime assicurativo/fondi integrativi

3. Prenotazione degli Appuntamenti

3.1 Regime SSN

Il paziente in regime SSN deve accedere con impegnativa del medico curante.

Gli utenti possono prenotare tramite:

- Telefono
- Accesso diretto allo sportello

Al paziente verranno presentate le disponibilità relative al servizio SSN. Le stesse sono calmierate al fine di garantire l'accesso 365 l'anno.

Una quota del 10% degli slot giornalieri deve essere riservata per urgenze vedi pazienti neoplastici o in terapie salvavita.

Ad oggi le liste d'attesa non superano i 20 giorni lavorativi.

3.2 Regime privato e/o assicurativo

Il Paziente in regime privato e/o assicurativo può accedere con impegnativa del medico curante o impegnativa del medico specialista.

Gli utenti possono prenotare tramite:

- Telefono
- Accesso diretto allo sportello

Al paziente verrà data la possibilità di scegliere data e orario compatibilmente con la disponibilità delle agende di laboratorio.

4. Agenda e Gestione degli Slot

Ogni giornata è suddivisa in slot orari da 10-15 minuti.


Una quota del 10% degli slot giornalieri deve essere riservata per urgenze per pazienti neoplastici o in terapie salvavita.

L'agenda viene gestita tramite software gestionale per evitare sovrapposizioni o errori manuali.

5. Criteri di Priorità (in caso di saturazione futura)

Se si supera la capacità di prenotazioni entro 20 giorni lavorativi, entra in funzione la lista di attesa, con priorità definita da:

- Urgenza clinica certificata dal medico curante.
- Gravità della patologia presunta o in corso.
- Ordine cronologico di richiesta.

	PROCEDURA GESTIONE LISTE D'ATTESA	UNI EN ISO 9001 : 2015
		Revisione N° 3 07/02/2025

- Appartenenza a categorie fragili (anziani, disabili, patologie croniche).

6. Lista di Attesa (eventuale attivazione)

La lista di attesa viene gestita digitalmente e aggiornata quotidianamente.

Gli utenti in attesa vengono richiamati non appena si liberano slot.

Viene registrata la data di prenotazione e il tempo di attesa previsto.

Ogni variazione viene tracciata per garantire trasparenza.

7. Comunicazione all'Utente

All'atto della prenotazione o dell'inserimento in lista di attesa, l'utente riceve:

- Data e ora dell'appuntamento
- Indicazioni per l'esame
- Eventuali alternative in altre sedi o orari (se applicabile)

In caso di attivazione della lista d'attesa, l'utente viene aggiornato in tempo reale su:

- Posizione in lista
- Previsione del tempo di attesa

8. Monitoraggio e Qualità

Ogni settimana viene redatto un report delle attese, con:

Numero medio di giorni per appuntamento

Eventuali sforamenti del limite di 20 giorni lavorativi

Causa degli eventuali ritardi

Il report è utilizzato per l'audit interno e per miglioramenti organizzativi.

9. Revisione della Procedura

La procedura viene revisionata ogni 6 mesi o prima, in caso di cambiamenti normativi o organizzativi.

L'obiettivo è mantenere tempi di attesa al di sotto dei 20 giorni lavorativi, migliorando la soddisfazione dell'utenza.