

PAA/PRGLA

GESTIONE PROBLEMATICHE PRENOTAZIONI/TEMPI DI ATTESA

GESTIONE AMBITO DI GARANZIA /PERCORSO DI TUTELA

Le prenotazioni in regime SSN sono gestite solo attraverso il canale regionale.

In caso un cittadino si presenti presso la struttura o scriva e mail all'indirizzo accettazione.villasangiuseppe@kosgroup.com per richiedere prestazioni aventi carattere di urgenza (classi U e B) non avendo trovato riscontro tramite il canale regionale, sarà attivato il percorso di tutela aziendale.

Le operatrici dell'accettazione contattano il servizio URP che ha il compito in accordo con il RUA di attivare il processo di ricerca di un appuntamento che soddisfi la prestazione richiesta entro in tempi indicati dalla prescrizione.

L'URP e l'ufficio accettazione contattano il call center di Regione Lombardia per identificare la struttura che possa rispondere all'esigenza.

In caso il cittadino, per motivi personali o logistici, rifiutasse la prestazione disponibile presso altre strutture afferenti sul territorio regionale, verrà comunicato allo stesso che perderà il diritto di beneficiare della prestazione con la classe di priorità erogata e che potrà essere inserito "fuori tempo" nelle agende della Casa di Cura.

L'accettazione comunque controllerà l'eventuale possibilità di un inserimento in slot liberatisi per disdette.

Nel caso non fossero disponibili sul territorio e tramite canale regionale le adeguate disponibilità il RUA valuterà l'inserimento in sovrannumero e/o in sostituzione di slot dedicati a prestazioni in solvenza.

In caso il cittadino dovesse ricorrere in autonomia e volontariamente alla prenotazione in regime privato non potrà esigere il rimborso della prestazione erogata.