Modalità di attuazione del percorso di tutela dell'utenza

In conformità a quanto previsto dalla DGR n. 6862/2026 di Regione Lombardia, si descrivono di seguito le modalità operative adottate da Humanitas Mater Domini per garantire agli utenti l'accesso al percorso di tutela, nel rispetto dei tempi massimi di attesa previsti dalla normativa vigente.

1. Verifica della prescrizione e della disponibilità

Al momento del contatto con il Centro Unico di Prenotazione (CUP), l'operatore richiede all'utente i dati riportati sulla prescrizione medica e verifica, attraverso il sistema informativo aziendale (SIO), la disponibilità della prestazione richiesta in regime di Servizio Sanitario Regionale (SSR), tenendo conto della classe di priorità indicata.

I tempi massimi di attesa sono determinati dalla classe di priorità riportata sulla prescrizione e decorrono dalla data del primo contatto dell'utente con la Struttura.

2. Ricerca di disponibilità alternative

Qualora non sia possibile garantire la prestazione presso Humanitas Mater Domini entro i tempi previsti dalla classe di priorità, l'operatore informa l'utente delle possibili modalità di ricerca di una disponibilità alternativa, offrendo la possibilità di rivolgersi direttamente al sistema regionale di prenotazione (GP++) oppure di affidare la ricerca al CUP aziendale.

Nel caso in cui l'utente scelga di avvalersi del supporto del CUP aziendale, l'operatore procede alla ricerca, tramite GP++, di disponibilità presso altre strutture pubbliche o private accreditate e a contratto con il SSR, ricomprese nell'ambito territoriale di garanzia, ordinariamente coincidente con l'ATS di residenza del cittadino.

Qualora venga individuata una disponibilità compatibile con i tempi massimi previsti e l'utente accetti la soluzione proposta, l'operatore procede alla prenotazione della prestazione.

Nel caso in cui l'utente rifiuti la prima disponibilità proposta entro i tempi previsti dalla classe di priorità e all'interno dell'ambito territoriale di garanzia, viene meno l'obbligo di garantire la prestazione entro i relativi tempi massimi di attesa.

3. Presa in carico dell'utente in assenza di disponibilità

Qualora la ricerca effettuata nell'ambito territoriale di garanzia non consenta di individuare immediatamente una disponibilità compatibile con i tempi massimi previsti dalla classe di priorità, Humanitas Mater Domini procede alla presa in carico della richiesta, mediante l'inserimento in un'apposita pre-lista dedicata.

La presa in carico è finalizzata a proseguire la ricerca di ulteriori disponibilità nell'ambito del SSR, al fine di individuare una soluzione che consenta l'erogazione della prestazione nel rispetto dei tempi previsti.

Al termine delle verifiche, l'utente viene ricontattato per comunicare l'esito della ricerca e proporre la prima disponibilità individuata, compatibile con la classe di priorità indicata nella prescrizione.

4. Attivazione del percorso di tutela

Qualora, nonostante le attività di ricerca e presa in carico sopra descritte, non sia possibile garantire l'erogazione della prestazione in regime istituzionale entro il tempo massimo previsto dalla classe di priorità, l'utente può richiedere l'attivazione del percorso di tutela.

In tale circostanza, su istanza del cittadino, Humanitas Mater Domini provvede a garantire l'erogazione della prestazione in regime di attività libero-professionale intramuraria, assumendone i relativi oneri economici, fatto salvo l'eventuale pagamento del ticket a carico dell'utente, ove dovuto.