

ASST Valle Olona: nuove modalità di accesso a sale di attesa e sportelli

BUSTO ARSIZIO, 16 luglio 2020 – Dopo mesi di lockdown e di fase acuta dell'emergenza sanitaria, è ripartita in ASST Valle Olona l'attività ambulatoriale e si sono individuate nuove modalità per accedere alle sale d'attesa e agli sportelli. Due gli imperativi odierni: limitare l'afflusso e lo stazionamento delle persone all'interno delle sale di attesa.

E' stato individuato il numero di posti a sedere compatibili con il mantenimento delle distanze e modulato l'accesso agli spazi in modo da limitare l'accesso alle persone, che possono occupare solo i posti opportunamente identificati.

Un'apposita cartellonistica è stata posizionata agli ingressi nelle aree di attesa dei front office ospedalieri (Centro unico di prenotazione-Cup, Punti prelievo), al fine di garantire un regolato accesso agli sportelli ed evitare assembramenti.

Le indicazioni sono quelle di sempre: mantenere una distanza di almeno un metro tra un utente e l'altro, disinfettarsi le mani con l'apposito liquido presente nei dispenser e, se non sussiste la necessità di essere accompagnati, accedere da soli alla sala d'attesa e agli sportelli.

Meglio ancora: evitare il più possibile l'accesso agli sportelli di front office aziendali ricorrendo alla tecnologia, eliminando così code e affollamenti.

Tutte le agende disponibili in prenotazione ai Cup aziendali sono infatti accessibili tramite Call center regionale, internet, app ed è possibile pagare senza accedere agli sportelli tramite sistema PagoPA.

Tutte le agende in elenco sono accessibili per la prenotazione anche:

telefonando ai numeri 800.638.638 (numero verde da rete fissa) o 02.99.95.99 (da rete mobile) del Contact Center regionale, dalle ore 8,00 alle ore 20,00 esclusi i festivi;

mediante i servizi di prenotazione regionali online

(<https://prenotasalute.regione.lombardia.it/prenotaonline/>)

utilizzando l'app SALUTILE prenotazioni sullo smartphone.

Il pagamento, oltre che ai CUP aziendali potrà avvenire tramite il sistema PagoPA, richiedendo l'invio di apposito modulo all'atto della prenotazione.

L'ASST della valle Olona ha inoltre proceduto, a fine giugno, alla creazione di agende per la prenotazione dell'accesso al Laboratorio analisi che prevede al momento, per garantire il distanziamento, 140 posti per i prelievi su appuntamento (prenotabili esclusivamente tramite i canali regionali quali Call center, app Salutile, servizio internet di prenotazione online) mentre l'accesso diretto (senza prenotazione), è previsto solo nei seguenti casi:

Utenti con priorità della prestazione U;

consegna di campioni biologici non ematici (es. urina, feci) se non è contestualmente richiesto il prelievo di sangue o di altro materiale biologico (es. secreto faringeo o nasale);

consegna di campioni ematici già prelevati, limitatamente a campioni di 2 pazienti per ciascun accesso.

Il sistema di prenotazioni per i prelievi, avviato il 6 luglio, al momento è stato attivato al Punto prelievi dell'Ospedale di Busto Arsizio dove già nei primi giorni si è registrata un'occupazione giornaliera di circa l'80% dei posti disponibili, dato in continuo aumento. **Entro l'estate il**

servizio verrà esteso anche presso gli altri Punti prelievo aziendali.

Ripartenza delle attività ambulatoriali

“Per la ripartenza delle attività ambulatoriali si è tenuto conto della necessità che anche gli appuntamenti fossero adeguatamente distanziati e distribuiti nell’arco dell’intera giornata, pertanto si è ritenuto necessario rivedere i calendari delle singole agende aziendali (alcune centinaia) procedendo a riposizionamento, sia in termini di data che di orario, degli appuntamenti già presenti nelle agende”, spiega il dottor Marco Osculati, dirigente amministrativo.

Nello specifico, si sta attuando un piano organizzativo articolato e complesso che prevede:

La creazione delle nuove agende

La ricollocazione in ordine cronologico degli appuntamenti (prima gli appuntamenti annullati di giugno, poi quelli programmati dalla data di creazione della nuova agenda in avanti)

Una volta terminato il riposizionamento degli appuntamenti la riapertura da subito dell’agenda in prenotazione al Cup e gli altri canali di prenotazione

L’Invio, per tramite del Call center regionale, di un messaggio sms automatico con un messaggio di avviso e richiesta di conferma: “L’appuntamento n xxxxx previsto per il giorno xx/xx/xx è stato spostato al giorno xx/xxx/xxxx alle ore xx. Confermi? SI / NO.”

Il Call center regionale fornisce quindi elenco delle conferme, delle non conferme e delle non risposte: in caso di risposta negativa o di non risposta entro 5 giorni l’appuntamento è da ritenersi annullato e sarà necessario effettuare una nuova prenotazione attraverso i canali a

disposizione.

L'ASST procede quindi a consolidamento degli appuntamenti sulla base delle risposte degli utenti.

Gli slot appuntamento liberati (risposta negativa o non risposta) sono quindi a disposizione per la prenotazione di nuovi appuntamenti.

Laddove non presente la possibilità di invio sms per mancanza di numero cellulare (20% circa dei casi) si sta procedendo effettuando direttamente le chiamate dai back office aziendali.

“Vengono ripianificati nella modalità sopra descritta tutti gli appuntamenti annullati dal 1°giugno in avanti (diverse migliaia di appuntamenti); successivamente anche le prestazioni di “primo accesso” (esclusa la Radiologia) annullati nel periodo marzo – maggio 2020 – conclude il dirigente -. Oltre alle prestazioni urgenti (priorità U e B) sono ora prenotabili quasi tutte le prestazioni e le mancanti sono in fase di completamento. Per una maggiore trasparenza verso gli utenti l'elenco delle prestazioni prenotabili viene aggiornato di continuo sul sito istituzionale della ASST della Valle Olona. A tutti gli operatori di front office e di back office, conoscendo la complessità e le difficoltà di gestione dell'attività quotidiana soprattutto in queste ultime settimane, penso debba andare un particolare ringraziamento, sicuramente il mio”.