

All'attenzione di :

D.G. dell'Azienda USL Toscana Centro	direzione.uslcentro@postacert.toscana.it
U.R.P. dell'azienda USL Toscana Centro	urp.uslcentro@postacert.toscana.it
D.G. Sanità e/o Welfare della Regione Toscana	regionetoscana@postacert.toscana.it
Difensore civico regione Toscana	difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it
Ministero della Salute, D.G. della programmazione sanitaria	dgprog@postacert.sanita.it
Ministero della Salute, D.G. Vigilanza Enti e Sicurezza Cure	dgvesc@postacert.sanita.it

LUOGO

Data

Oggetto: reclamo per mancato rispetto dei tempi d'attesa massimi per visite ed esami

Io sottoscritto/a

Residente a _____ in via _____

Codice fiscale _____

Telefono _____

Email _____

PEC _____

In data _____, mi sono rivolto a:

- ☐ Centro Unico di Prenotazione Regionale della Regione Toscana
- ☐ Sito/applicazione per la prenotazione di esami e visite della Regione Toscana

Per prenotare la seguente prestazione (*Indicare esame come indicato su ricetta*):

Indicando il seguente quesito diagnostico

In tale occasione, l'operatore/ sito-app di prenotazione mi ha offerto come prima disponibilità un appuntamento per il giorno

presso la seguente struttura:

Questa data non è congrua (*scegliere una delle seguenti opzioni*)

- ☐ Con i tempi stabiliti dalla prescrizione del mio medico
- ☐ Con i tempi stabiliti dal referto del mio medico che prevede un controllo a _____ mesi (*in caso di visita di controllo, allegare referto che indica i tempi in cui è necessario fare il controllo*)
- ☐ La struttura non è facilmente raggiungibile dalla mia residenza

Considerato che:

- Il Decreto Legislativo 29 aprile 1998, n. 124 - all'articolo 3, comma 12, prevede che sia garantito all'assistito l'effettiva possibilità di vedersi garantita l'erogazione delle prestazioni nell'ambito delle strutture pubbliche attraverso interventi che aumentino la capacità di offerta delle aziende anche eventualmente attraverso il ricorso all'attività liberoprofessionale intramuraria.
- Il Piano nazionale di governo delle liste d'attesa 2019-2021 (PNGLA 2019-21) – descritto nell'Allegato A dell'Intesa tra Stato e Regioni firmata il 21 febbraio 2019, Rep. Atti n°28/CSR - appreso dalla regione Toscana con delibera n° 604 del 6 maggio 2019 prevede il rispetto da parte delle Regioni dei tempi massimi d'attesa indicati dal Piano stesso e la definizione e l'applicazione di "percorsi di tutela", ovvero percorsi di accesso alternativi alle prestazioni specialistiche i quali prevedano anche, qualora venga superato il tempo massimo di attesa a livello istituzionale, che possa essere attivata una specifica procedura che permetta al paziente residente e per le richieste di prime prestazioni in classe di priorità la possibilità di effettuare la prestazione presso un erogatore privato accreditato nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa vigente, oppure l'erogazione di una prestazione in regime libero-professionale (intra-moenia) riservando al cittadino l'eventuale compartecipazione al costo (ticket)
- il PNGLA 2019-21 prevede che le Regioni garantiscano l'effettiva presa in carico del cittadino paziente, pianificando la fruibilità delle prestazioni in modo tempestivo e congruo con il decorso della patologia, anche nell'ottica di evitare il ricorso a prestazioni caratterizzate da una più elevata complessità erogativa.
- Il concetto sopra esposto sia quindi valido anche per le visite di controllo, di cui non sono fissate classi di priorità o tempi massimi da rispettare, ma che vanno erogate in tempi congrui con una corretta gestione delle patologie croniche, cioè i tempi indicati dal medico al paziente tramite referto, al fine di evitare il successivo ricorso a prestazioni caratterizzate da maggiore complessità dettate da un peggioramento dello stato di salute. In caso di patologia cronica, la presa in carico del cittadino da parte delle strutture ambulatoriali/ospedaliere è effettiva ed efficiente non solo se tempestiva, ma anche se assicura la continuità della presa in carico nello stesso reparto/struttura.
- Ogni Regione è tenuta a recepire le linee di indirizzo del Piano nazionale adottando con normativa regionale un proprio Piano Regionale che garantisca quanto previsto dal piano nazionale.

Chiedo

Di essere contattato al più presto per fissare un appuntamento nei tempi previsti dalla prescrizione del mio medico curante.

SCEGLIERE TRA LE SEGUENTI DUE OPZIONI a seconda che sia una prima visita o un appuntamento successivo alla prima visita

- ☐ Che l'appuntamento sia in una struttura che io possa raggiungere facilmente, nel rispetto del principio di prossimità o raggiungibilità, come stabilito dal PNGLA 2019-21
- ☐ Che l'appuntamento sia nella struttura che mi ha già presa in carico come paziente, che è
 - Che in caso non riusciate a rispettare i tempi massimi d'attesa previsti dalla mia prescrizione attuate un percorso di tutela, come previsto dal PNGLA 2019-21, consentendomi di effettuare una prima visita o esame diagnostico in regime di intra-moenia presso struttura pubblica, oppure presso un erogatore privato accreditato, a vostre spese, riservando a me la sola partecipazione al costo della prestazione (ticket) se dovuta.

Vi chiedo pertanto di adempiere a quanto richiesto, rispettando le tempistiche previste dalle citate norme e dalla mia prescrizione. In difetto, mi rivolgerò alle competenti Autorità al fine di tutelare i miei diritti ed interessi.

Cordiali saluti

Allego copia della prescrizione medica e della carta d'identità