Procedura per la Gestione delle Liste di Attesa in un Laboratorio Analisi Convenzionato

1. Obiettivo
Garantire un accesso tempestivo alle prestazioni di laboratorio, mantenendo l'attuale tempo massimo di attesa di 2 giorni, e predisporre un sistema efficiente per eventuali situazioni di sovraccarico.

2. Ambito di Applicazione
Tutti gli esami e le prestazioni erogate dal laboratorio analisi in regime convenzionato.

3. Prenotazione degli Appuntamenti
Gli utenti possono prenotare tramite:
Telefono
Sito web (se disponibile)
Accesso diretto allo sportello
All'atto della prenotazione, l'operatore verifica la disponibilità nelle successive 48 ore.
L'appuntamento viene fissato nel primo slot disponibile entro i 2 giorni lavorativi successivi.
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 o richieste last-minute.
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 2 giorni, 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.
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 2 giorni
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 2 giorni, migliorando la soddisfazione dell'utenza.
Se desideri, posso trasformare questa procedura in un documento ufficiale (PDF o Word),
oppure personalizzarla in base alle specifiche del tuo laboratorio (numero di operatori, software gestionale, volumi medi giornalieri, ecc.).