

Le problème des délais d'attente pour les visites chez des spécialistes, les examens diagnostiques et les hospitalisations est le vôtre autant que le nôtre. C'est pourquoi **nous voulons que vous soyez conscient de vos droits**, garantis par la législation, et que vous appreniez à **bien utiliser les services**. Ce n'est que de cette manière, **et ensemble**, que nous pourrons réduire les délais d'attente et améliorer notre service de santé régional.

Lisez attentivement cette brochure et **conservez-la chez vous** afin de pouvoir contrôler et vérifier à tout moment si vos droits sont bien respectés. Nous vous aiderons à comprendre le mécanisme des délais d'attente par le biais de **questions** et de **réponses**.



POUR TOUT RENSEIGNEMENT :

Azienda USL de la Vallée d'Aoste

1, rue Guido Rey
URP – Bureau des relations publiques
Tél.: 0165 54 44 18 / 0165 54 48 15 / 0165 54 46 88
e-mail: urp.aosta@ausl.vda.it



En collaboration avec :



ADICONSUM
Associazione Difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL

ADICONSUM VALLE D'AOSTA

Tél. 0165.230777 – Mail: adiconsum@cislvda.it



AVCU (Association Valdôtaine Consommateurs et Usagers)

Tél. 0165.548410 – Mail: avcu@savt.org



Associazione
Difesa e Orientamento
Consumatori

ADOC VALLE D'AOSTA

(Associazione per la difesa e l'orientamento dei consumatori)

Tél. 0165.43679 – Mail: adocvalledaosta@gmail.com



CODACONS

CODACONS VALLE D'AOSTA

Tél. 0165.238126 – Mail: info@codaconsvda.it



Federconsumatori
Difendiamo valori, tuteliamo diritti

FEDERCONSUMATORI VALLE D'AOSTA

Tél. 0165.271683 – Mail: federconsumatori@cgil.vda.it

Projet réalisé en collaboration avec: l'Azienda USL de la Vallée d'Aoste et les Associations des Consommateurs Valdôtains.

Réalisé dans le cadre du Programme d'intervention de la Région autonome Vallée d'Aoste avec des fonds du Ministère du Développement économique. Répartition 2018 – DM du 12 février 2019

Listes D'ATTENTE

CONNAISSEZ-VOUS VOS DROITS ?



PROGETTO GRAFICO E STAMPA: TIPOGRAFIA VALDOSTANA, AOSTA

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
REGIONE VALLE D'AOSTA

COGNOME E NOME / INDIRIZZO DELL'ASSISTITO: _____
CITTA': _____

INDIRIZZO: _____
CAP: _____

SERIE: _____
TIPOLOGIA PRESCRIZIONE (R.F.): _____

RICETTA ELETTRONICA - PROMEMORIA PER L'ASSISTITO

PROV: _____
CODICE ABL: _____
PRIORITY PRESCRIZIONE (R.F./R.F.P.): _____
PRESCRIZIONE: _____

DISPORZIONI REGIONALI

CITTA' _____
NOTA _____



► **Qui détermine quand j'ai besoin d'un service ?** Cette décision est toujours prise par un médecin (appelé « médecin prescripteur ») à qui vous expliquez votre problème de santé ou votre besoin et qui, après vous avoir écouté, décide de ce dont vous avez besoin.

Le saviez-vous ? les délais d'attente ne sont PAS identiques pour tous les services, en effet ce ne sont pas les mêmes pour les « premiers accès » et les « accès ultérieurs ».

► **Qu'est-ce qu'un « premier accès » ?** Il s'agit du premier contact que vous avez avec le prestataire de services pour un problème de santé non encore connu, ni diagnostiqué par le service sanitaire régional, ou bien d'un approfondissement / d'un complément de diagnostic demandé par un spécialiste ou, encore, si vous avez déjà été pris en charge, il s'agit d'un service demandé en raison de l'aggravation d'un état clinique déjà connu.

► **Qu'entend-on par « accès ultérieur » ?** Si le service sanitaire régional connaît déjà votre problème de santé spécifique, c'est le nom donné à la prestation qui se réfère audit problème de santé, pour un contrôle, une réévaluation clinique ou thérapeutique et/ou une mise à jour.

► **Dans quels cas ai-je le droit de demander que le délai d'attente soit respecté ?** Le droit d'avoir accès à la prestation dans le délai maximum prévu ne s'applique qu'aux « premiers accès », c'est-à-dire aux visites chez des spécialistes ou aux tests diagnostiques pour un problème de santé que le service de santé ne connaît pas encore. Le médecin qui vous délivre l'ordonnance vous dira quel cas correspond à votre situation. Demandez-lui et il pourra tout vous expliquer.

► **Comment le délai d'attente maximum est-il fixé ?** Le délai d'attente est lié à la « priorité clinique » que le médecin qui vous prescrit l'ordonnance juge appropriée par rapport à votre problème de santé. Il existe des règles nationales précises, que nous vous illustrerons plus bas, grâce auxquelles vous pourrez comprendre à quel délai d'attente maximum correspond votre priorité clinique. Pour nous, le délai maximum signifie que nous nous efforcerons de fournir la prestation requise avant la date donnée.

► **Qu'est-ce qu'une « priorité clinique » ?** La priorité clinique est liée à la gravité de votre problème de santé. Lorsque votre médecin indique cette priorité sur la prescription qu'il vous donne, c'est parce qu'il a évalué combien de temps vous pouvez attendre sans que votre problème de santé ne s'aggrave.

► **Le délai d'attente maximum fixé en fonction de la priorité clinique peut-il être raccourci ?** Oui, mais cela ne peut se produire que si, pendant que vous attendez la prestation, vous vous rendez compte que votre problème s'est aggravé et qu'après en avoir parlé au médecin prescripteur, celui-ci décide qu'il est préférable de modifier votre priorité clinique en raccourcissant les délais.

Voyons maintenant quels sont les délais d'attente maximums – fixés par le Plan national de gestion des listes d'attente 2019-2021 (mis en œuvre en Vallée d'Aoste par la DGR n° 503/2019) – pour recevoir les différentes prestations selon la priorité clinique figurant sur votre prescription.

Prescription de :	Priorité clinique attribuée	Délai d'attente maximum
Premier accès pour examen chez un spécialiste	U (Urgent)	72 heures
	B (Court)	10 jours
	D (Reportable)	30 jours
	P (Programmable)	120 jours
Prescription de :	Priorité clinique attribuée	Délai d'attente maximum
	U (Urgent)	72 heures
	B (Court)	10 jours
	D (Reportable)	60 jours
	P (Programmable)	120 jours

La « priorité clinique » B (dans les 10 jours) est en cours d'introduction en Vallée d'Aoste et sera activée à moyen terme.

► **Où puis-je réserver mes visites et examens ?** Vous pouvez réserver vos visites et examens :

- en appelant le CUP, au 0165 54 83 87. Le service fonctionne du lundi au vendredi, de 8h à 16h30 ;
- en accédant au CUP ONLINE, à travers le « Portail FSE » (Fichier sanitaire électronique) ou via l'app, avec authentification « Spid », uniquement pour les prestations réservables ;
- en vous rendant aux guichets CUP situés dans les locaux de l'Azienda USL, dans les pharmacies ou dans certains établissements agréés.

► **Que se passe-t-il si je refuse la première date disponible au moment de la réservation ?** Si vous refusez la première date disponible ou la deuxième, si dans le délai maximum, à l'un des points de régionaux de fourniture des prestations, vous n'êtes plus couvert par la garantie des délais d'attente prévue par la classe prioritaire qui vous a été attribuée et vous ne pouvez plus demander à bénéficier de la procédure de sauvegarde. Toutefois, l'on vous proposera toujours la meilleure date possible (après la date refusée) compte tenu des listes d'attente.

► **Si je ne reçois pas la prestation dans le délai maximum prévu pour ma priorité clinique, que dois-je faire ?** Dans ce cas, le Plan national de gestion des listes d'attente 2019-2021 et la DGR n° 503/2019 prévoient des « procédures de sauvegarde ».

► **Que sont les « procédures de sauvegarde » ?** Il s'agit de voies d'accès alternatives à des services spécialisés qui prévoient, uniquement pour les demandes de premiers accès, que si le délai d'attente maximum pour la classe de priorité attribuée est dépassé, l'Azienda USL peut :

- premièrement, identifier et activer une procédure spécifique permettant, grâce à des accords contractuels spécifiques avec des structures privées agréées, la réalisation de visites chez des spécialistes et d'examen instrumentaux pour lesquels le citoyen ne doit payer que le ticket,

s'il est dû. Au moment de la réservation, l'opérateur du CUP propose au citoyen le premier rendez-vous disponible et lui indique la structure dans laquelle il doit se rendre ;

- deuxièmement, uniquement pour les résidents en Vallée d'Aoste et moyennant le seul paiement du ticket, s'il est dû, fournir le service, à la demande du citoyen, sous le régime de la Libera Professione Intramoenia (LPI). Pour le moment, les services disponibles dans le cadre du régime LPI sont ceux qui figurent sur la page du site de l'Azienda USL de la Vallée d'Aoste comme « délais d'attente pour les premiers accès et les examens instrumentaux » à l'adresse <http://www.ausl.vda.it/timepage.asp?id=98&l=1> où vous trouverez également les modalités de présentation de la demande.

► **Que se passe-t-il si je dois être hospitalisé ?** La logique à la base de ce droit est toujours la même : ce sera toujours un médecin spécialiste qui prescrira l'hospitalisation si, après un examen, il estime que vous en avez besoin, et c'est aussi lui qui déterminera la priorité clinique correcte pour votre hospitalisation.

Les hospitalisations (y compris en hôpital de jour) ont des codes de priorité différents, que nous vous présentons maintenant :

Prescription de :	Priorité clinique attribuée	Délai d'attente maximum
Ricovero ospedaliero	A	30 jours
	B	60 jours
	C	180 jours
	D	12 mois

► **Que faire si, dans l'attente d'une hospitalisation, mes symptômes s'aggravent ou que la douleur augmente ?** Dans ce cas également, vous devez contacter le spécialiste qui a prescrit votre hospitalisation, lui expliquer ce que vous ressentez et ce sera lui qui décidera, après vous avoir écouté, si la priorité de votre intervention doit être modifiée et raccourcie ou si vous devez effectuer des examens supplémentaires.

► **À partir de quand le délai maximum d'attente pour l'hospitalisation est-il calculé ?** Si votre médecin prescrit des examens préalables, le délai d'attente commence lorsque celui-ci, après avoir pris connaissance des résultats de ces examens, décide que vos conditions cliniques vous permettent d'être hospitalisé en toute sécurité.

► **Comment puis-je savoir à partir de quel jour je suis placé sur la liste d'attente pour être hospitalisé et comment calculer mon délai d'attente maximum ?** Si après avoir vu vos examens, votre médecin spécialiste ne vous a pas informé, vous pouvez demander – conformément à la DGR n° 503/2019 – à connaître votre position sur la liste d'attente relative aux hospitalisations. Pour ce faire, contactez la structure de l'hôpital qui vous a pris en charge.