|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\CStellini\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\IXTASWVV\ATS_Milano.jpg | UOC Gestione Assistenza Primaria  UOS Coordinamento attività sanitaria delle cure primarie  Via Statuto, 5 Milano, 20121 e-mail: [assistenzaprimaria@ats-milano.it](mailto:assistenzaprimaria@ats-milano.it)  Sede Legale: Milano, 20122 - Corso Italia 19 CF e P.IVA 09320520969 | Class. 2.5.03 |

|  |
| --- |
| **NOTA OPERATIVA**  **Segnalazione guasti/inconvenienti e attivazione assistenza** |

Documento di proprietà di ATS della Città Metropolitana di Milano. Non può essere riprodotto o diffuso in parte o per intero da terzi senza autorizzazione scritta del Direttore Generale.

**Premessa**

Durante il turno assegnato, in caso di riscontro di guasti o inconvenienti di qualsiasi natura che ostacolino il corretto svolgimento del servizio (guasti alle dotazioni tecniche o alla strumentazione informatica e telefonica, inconvenienti ai locali della PCA, guasti automezzi di servizio, etc) e in ogni caso di possibile pericolo per l’incolumità personale, il MCA contatta la COCA su numero di servizio **02 5287400** attraverso la rubrica dello smartphone (solo in questo modo si viene riconosciuti dalla Centrale Operative AREU).

**Indicazioni operative**

**Compiti dell’operatore COCA**

* provvede ad allertare i servizi di assistenza secondo le specifiche competenze;
* informa il MCA dei provvedimenti intrapresi dai reperibili e delle tempistiche indicate per la risoluzione della problematica segnalata;
* si coordina con il/i MCA della PCA in modo da garantire la continuità operativa e assistenziale e la presa in carico delle richieste di accesso al servizio.

**Compiti del medico di CA**

In caso di segnalati problemi informatici e/o tecnici (P.C., stampanti, smartphone, EmmaWeb, SISS, reti telefoniche, etc), è indispensabile aprire immediatamente il ticket di malfunzionamento (contattare centrale operativa 02 5287400) e trasmettere il numero di ticket aperto ai seguenti indirizzi email:

* per nord Milano-ovest-rhodense: [ovestca@ats-milano.it](mailto:ovestca@ats-milano.it)
* per Milano città: [milanoca@ats-milano.it](mailto:milanoca@ats-milano.it)
* per Lodi e Martesana: [estca@ats-milano.it](mailto:estca@ats-milano.it)

**Guasti o incidenti automezzi di servizio**

In caso di guasto dell’automezzo o incidente, il medico di turno deve segnalarlo al numero di pronto intervento indicato nella documentazione conservata nel cruscotto dell’auto unitamente ai documenti assicurativi e comunicare l’avvenuta segnalazione al proprio coordinatore e all’indirizzo [logisticassistenzaprimaria@ats-milano.it](mailto:logisticassistenzaprimaria@ats-milano.it)