

Standard di Qualità dei servizi - anno 2023

I seguenti Standard di Qualità sono contenuti nella Carta dei Servizi-online e sono consultabili nella [Guida ai Servizi | ATS Milano \(ats-milano.it\)](https://www.ats-milano.it/guida-ai-servizi), suddivisi per servizio offerto.

DIPARTIMENTO / UNITÀ OPERATIVA	GUIDA AI SERVIZI	DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ (VALORE ATTESO)	Cod. Standard Qualità
Dip Veterinario e Sicurezza Alimenti di Origine Animale	ANIMALI DA AFFEZIONE	Puntualità nel rilascio delle certificazioni	n. certificati rilasciati entro 48 ore dalla richiesta / n. richieste di certificati pervenute dagli operatori economici e cittadini/utenti	Rilascio entro 48 ore dalla richiesta di certificazioni veterinarie, inerenti attività rilevanti nell'ambito degli animali di affezione (≥ 90 %)	A244-SQ01_19
Dipartimento Cure Primarie	CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	Accessibilità nelle richieste per la continuità assistenziale	N. risposte effettuate dall'operatore/n. totale chiamate pervenute alla centrale operativa	85% delle risposte effettuate su totale chiamate pervenute Sono escluse le chiamate pervenute e che sono abbandonate dall'utente entro 60 secondi.	A280-SQ01_21
Dipartimento Veterinario e Sicurezza Alimenti di Origine Animale	ESPORTAZIONE DI ALIMENTI DI ORIGINE ANIMALE	Sicurezza alimentare	n. certificati rilasciati entro 48 ore dalla richiesta / n. certificazioni richieste dagli operatori economici e cittadini/utenti	Certificazioni veterinarie rilasciate entro 48 ore, inerenti attività rilevanti nell'ambito della sicurezza alimentare. (≥ 90 %)	A250-SQ01_19
UOC MTS Milano Città	MALATTIE A TRASMISSIONE SESSUALE Assistenza extraospedaliera ai pazienti HIV/AIDS	Appropriatezza	Tempo di attesa tra la segnalazione e l'autorizzazione all'inserimento in assistenza	≤ 20 gg. nel 100% dei casi	A214-SQ01_20
SC Igiene e Sanità pubblica	POLIZIA MORTUARIA	Tempestività e puntualità	n. autorizzazioni rilasciate nei tempi previsti/n. autorizzazioni richieste e procedibili	Rilascio autorizzazioni nei tempi previsti >95%	A153-SQ01_20
SC Igiene e Sanità pubblica	POLLINI E SPORE	Trasparenza	n. bollettini settimanali pubblicati entro la settimana / n. settimane di campionamento (per ognuna delle 4 stazioni di monitoraggio)	Pubblicazione dei bollettini settimanali entro la settimana di conclusione del campionamento (=95%)	A172-SQ01_20

DIPARTIMENTO / UNITÀ OPERATIVA	GUIDA AI SERVIZI	DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ (VALORE ATTESO)	Cod. Standard Qualità
SC Igiene degli Alimenti e della Nutrizione	RISTORAZIONE COLLETTIVA	Salute collettiva	Rilascio parere a seguito valutazione menù nella ristorazione collettiva	n. pareri rilasciati/n. pareri pervenuti >95%	A232-SQ01_20
SC Medicina Preventiva di Comunità - Screening	SCREENING ONCOLOGICI Screening tumore mammella	Tempestività e Puntualità invio esito negativo Screening	Tempo trascorso tra la data in cui è stata effettuata la mammografia di screening e la data di invio dell'esito negativo alla paziente o disponibilità al CUP. (Esclusi i referti con esito non negativo di un determinato periodo che richiedono un diverso percorso)	Invio entro ≤ 21 gg. da calendario di esito negativo al cittadino per le mammografie eseguite con il programma di screening (nel 90% dei casi)	A191-SQ01_17
	SCREENING ONCOLOGICI Screening tumore colon-retto	Tempestività e Puntualità invio esito negativo Screening	Tempo trascorso tra la data della lettura in laboratorio del campione e data di invio dell'esito negativo al paziente. (Esclusi i referti con esito non negativo di un determinato periodo che richiedono un diverso percorso)	Invio entro ≤ 21 gg. da calendario di esito negativo al cittadino del test di ricerca sangue occulto eseguito con il programma di screening (nel 90% dei casi)	A191-SQ02_17