

CARTA DEI SERVIZI

SCA RADIOTERAPIA AZIENDALE



Via Luigi Angelini, 10 - 06012 Città di Castello (PG)

INDICE

- 1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**
- 2. IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI**
- 3. A CHI è RIVOLTO IL SERVIZIO**
- 4. COME RAGGIUNGERCI**
- 5. CONTATTI**
- 6. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**
- 7. ORARIO ACCETTAZIONE**
- 8. EROFAZIONE DELLE PRESTAZIONI**
- 9. PAGAMENTO DEL TICKET**
- 10. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI**
- 11. FIGURE PROFESSIONALI CHE OPERANO NEI SERVIZI**
- 12. TUTELA DELLA PRIVACY**
- 13. SUGGERIMENTI E RECLAMI**

1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

La S.C. di Radioterapia Oncologica della Usl Umbria 1 inizia la sua attività nel 2002 a seguito delle scelte di programmazione regionale. Già in quegli anni venne rilevato un ricorso sempre maggiore alla radioterapia e un probabile ulteriore sviluppo di questa disciplina anche per il futuro.

In Umbria, le problematiche di mobilità legate alla geografia fisica del territorio e le difficoltà di comunicazione veloce hanno reso indispensabile una distribuzione più capillare degli impianti di radioterapia allo scopo di:

- a) ridurre le liste di attesa dei pazienti consentendo l'accesso alle cure radioterapiche nei tempi più consoni alle indicazioni terapeutiche;
- b) minimizzare i costi sociali, evitando lo spostamento quotidiano di pazienti e familiari verso le due strutture esistenti in Umbria (Perugia e Terni) o verso Arezzo.

La struttura è stata realizzata, in gran parte, grazie alla generosa donazione di fondi raccolti dall'Associazione Altotevere Contro il Cancro (AACC).

Attualmente a seguito dell'unificazione della ex-Asl1 e della ex-Asl2 il bacino di utenza è complessivamente costituito da una popolazione di circa 507.000 abitanti.

Attraverso la collaborazione con le altre Unità Operative dell'Azienda e/o l'interazione con Aziende Sanitarie Regionali, la SC di Radioterapia assicura al paziente un'assistenza completa a partire dal momento della diagnosi alla progettazione del piano di cura e all'erogazione delle terapie, fino al follow up.

Garantisce :

- 1) la presa in carico del paziente sottoposto a questo tipo di terapia attraverso la messa in atto di alcune attività di base quali esami di laboratorio, prescrizioni di farmaci, richieste esami di stadiazione, informazione ed educazione dei pazienti, controllo e trattamento degli effetti collaterali;
- 2) la possibilità di impostare in maniera interdisciplinare l'assistenza ai cittadini affetti da neoplasie attraverso la definizione di percorsi diagnostici e terapeutici integrati definiti nell'ambito delle attività dei Gruppi Oncologici Multidisciplinari (GOM) ed in particolare per la mammella nell'ambito della Breast Unit;
- 3) attenzione ai bisogni e alle problematiche del paziente attraverso l'ascolto attento e quotidiano da parte di tutto il personale sanitario.

La struttura si caratterizza ed è fonte di attrazione per i trattamenti di radioterapia intraoperatoria: una metodica di trattamento radioterapico che comporta la somministrazione di tutta la dose prescritta, o di una parte di essa, nel corso dell'intervento chirurgico.

Dal 2005 al 30 settembre 2019 sono stati effettuati 1044 trattamenti con radioterapia intraoperatoria e ciò pone la nostra struttura fra le prime a livello nazionale per numero di prestazioni effettuate.

La disponibilità di questa tecnologia ci permette di partecipare a programmi di ricerca scientifica a livello nazionale e internazionale.

Peculiarità di forte richiamo, anche per pazienti di fuori regione, sono i trattamenti con tecnica stereotassica body, che permettono la somministrazione in poche sedute di dosi terapeutiche di radiazioni a bersagli di piccole dimensioni.

2. I NOSTRI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

La nostra struttura si rivolge all'utenza ispirandosi ai principi della "moderna radioterapia" e si colloca nel quadro della oncologia clinica e nell'ottica da essa perseguita di risparmio funzionale, assicurando strategie cliniche volte a dare la massima possibilità di cura delle malattie neoplastiche con il minimo di tossicità, specie a lungo termine.

L'oncologo radioterapista è responsabile della diagnosi, del trattamento, del follow-up e delle cure di supporto del paziente oncologico, nel contesto multidisciplinare e nella ricerca; ha un ruolo clinico più ampio rispetto a quello, pur fondamentale, connesso con la realizzazione tecnica del trattamento radioterapico.

Il suo obiettivo è la presa in carico totale del paziente, dalla fase diagnostica a quella del follow-up, avendo:

- conoscenze relative alla biologia dei tumori,
- conoscenze relative ai farmaci antineoplastici e alle terapie biologiche,

- conoscenze di radiobiologia,
- conoscenze di fisica delle radiazioni, applicate alla radioterapia,
- conoscenze di radioprotezione,
- conoscenze relative alla gestione della ricerca e capacità di valutazione degli outcomes clinici,
- capacità di valutare la qualità di un lavoro scientifico,
- capacità di gestire gli aspetti economici e di management in radioterapia,
- conoscenze di oncologia medica, in quanto deve essere in grado almeno di gestire ed iniziare trattamenti chemioterapici urgenti e assumendo la responsabilità dei trattamenti integrati radio-chemioterapici.

Obiettivi di fondo:

Rispettare il tempo del cittadino, riducendo al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso al servizio;

Rispettare la dignità dell'utente, trattandolo come soggetto degno di fiducia, instaurando con lui un rapporto tale da limitarne i disagi, mettendolo in condizione di esprimere i suoi bisogni e offrendo la massima riservatezza;

Informare correttamente e chiaramente su tutto ciò che concerne i servizi, fornendo le notizie e la documentazione di cui c'è necessità;

Curare e assistere senza alterare le abitudini di vita dei pazienti oltre quanto strettamente necessario;

Mettere i cittadini in condizione di decidere consapevolmente in merito alla propria salute e alla propria vita;

Assumere la "Centralità della persona" quale metodologia di approccio nelle attività diagnostico-terapeutiche e più in generale, nell'erogazione dei servizi.

Tutto il personale è impegnato a far sì che per ogni cittadino siano garantiti:

1. Informazioni sull'organizzazione del servizio.
2. Ascolto ed accoglienza.
3. Rispetto e tutela della riservatezza degli utenti e dei familiari attraverso un approccio educato e cortese degli operatori.
4. Consegna di fogli esplicativi con le indicazioni da seguire durante il corso della terapia al momento della presa in carico (prima visita).
5. Informazioni complete sulle modalità e finalità della terapia, sulle alternative terapeutiche e sui possibili effetti collaterali acuti e cronici per la successiva firma del Consenso Informato.
6. Consegna, al termine del ciclo di terapia, di una lettera indirizzata al medico curante nella quale viene riportato il tipo di terapia eseguita, la dose somministrata ed eventuali indicazioni per il follow-up e gli appuntamenti per le visite di controllo.
7. Identificabilità degli operatori.
8. Formazione e aggiornamento professionale di tutto il personale del servizio.
9. Assicurazione della qualità dei vari processi con l'applicazione di procedure interne esplicite, misurando la qualità percepita dall'utenza.

3. A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

La radioterapia ha un ruolo universalmente riconosciuto nella cura del paziente affetto da cancro, inteso sia come trattamento curativo, radicale ed esclusivo, sia in combinazione con le terapie chirurgiche e mediche come trattamento adiuvante, sia ancora con intento sintomatico e palliativo.

Oggi le prospettive di cure per i malati oncologici sono cambiate: i progressi nelle terapie e nell'organizzazione delle cure, insieme alla maggiore sopravvivenza, hanno fatto crescere l'attenzione alla qualità della vita dei

malati.

Le nuove strategie stanno modificando il mondo del cancro e anche gli oncologi stanno cambiando: non si pensa più in termini di quantità di sopravvivenza, ma di qualità della vita.

Sta crescendo la cultura dell'umanizzazione nelle cure oncologiche, il cui obiettivo è la *“Human Based Oncology”*: **il paziente che diventa il centro di interesse.**

Tutte le discipline che ruotano intorno a una determinata patologia oncologica collaborano verso un percorso che porti il paziente ad essere il centro delle attenzioni, protagonista attivo e non più passivo. Insomma non deve essere un malato che, in modo disarticolato e “a pezzi”, riceve indicazione e consigli per affrontare il proprio percorso. Ci deve essere un team multidisciplinare che lo segue dall'inizio alla fine, un percorso che tenga conto del progresso nelle terapie oncologiche del diritto alla salute e della sostenibilità delle terapie; dell'umanizzazione delle cure attraverso l'applicazione del modello clinico bio-psico-sociale, della comunicazione efficace medico-paziente, il *“patient empowerment”*; la valutazione partecipata che si avvalga anche di un maggiore contributo del volontariato.

Negli ultimi decenni, l'approccio terapeutico alle neoplasie è stato rivoluzionato grazie agli enormi progressi che si sono registrati in tutte le discipline, ciò ha permesso di offrire ai pazienti la terapia più adatta, la personalizzazione delle cure.

Le notevoli innovazioni tecnologiche, nell'ambito della radioterapia hanno portato ad una maggiore precisione e ad una maggior efficacia del trattamento radiante introducendo nuove indicazioni cliniche per il trattamento radioterapico e nuove combinazioni del trattamento con farmaci chemioterapici o “target”.

Ad essere rivoluzionata è la visione stessa della terapia: oggi si è perfettamente consapevoli del fatto che sia fondamentale il “dove” viene effettuato il trattamento ed il “come” venga personalizzato sul singolo paziente.

Il trattamento radioterapico è indicato in almeno il 60-70% dei casi di neoplasia maligna e le indicazioni sono in crescita, si può stimare grossolanamente che la radioterapia possa trovare impiego (almeno potenzialmente) in oltre 300.000 dei casi incidenti per anno in Italia.

La continua evoluzione tecnologica delle apparecchiature radioterapiche ha condotto alla possibilità di migliorare la conformazione della distribuzione della dose intorno al volume da irradiare con conseguente riduzione della quota di tessuto sano coinvolto nella irradiazione.

La probabilità che un trattamento radioterapico controlli una neoplasia è strettamente correlata alla dose che riusciamo ad erogare sul volume, oltre che alle caratteristiche intrinseche di radiosensibilità della malattia stessa, mentre la probabilità che si sviluppi un effetto collaterale è legata al volume di un determinato organo sano che riceve una determinata dose.

Lo scopo principale della ricerca tecnologica applicata alla radioterapia è proprio quello di aumentarne l'Indice Terapeutico attraverso un aumento della precisione dell'erogazione del fascio ed una riduzione dei volumi totali di irradiazione.

Per ogni paziente che deve sottoporsi ad un trattamento, deve essere studiato un piano di trattamento specifico: la definizione dei volumi d'interesse costituisce un momento cruciale del trattamento radioterapico, potendone condizionare efficacia e tossicità.

Negli ultimi anni per aumentare l'accuratezza di tale operazione, sono stati sviluppati dei sistemi di fusione di immagine (processo di allineamento geometrico di immagini ottenute con diverse metodiche) per associare l'accuratezza geometrica e la densità elettronica della TC con l'accuratezza nella definizione dei volumi e nella differenziazione tra tessuto sano e tessuto patologico della RM e/o della PET.

Le nuove emergenti tecnologie tengono conto del fattore “tempo” e vengono definite come 4D-RT o tecniche di radioterapia adattativa (ART, Adaptive Radiation Therapy): si tratta di strategie di controllo che tendono ad ottimizzare e adattare/riadattare il piano di trattamento e la sua erogazione sulla base delle variazioni anatomiche, geometriche, biologiche, dosimetriche, che possono essere osservate durante la terapia, permettendo quindi di modificare i parametri fisico-dosimetrici in relazione alle variabili riscontrate durante l'esecuzione del trattamento stesso.

La disponibilità di tecnologie innovative rende possibile trattamenti sempre più personalizzati, meno invasivi e con minor tossicità rispetto alla terapia “standard” permettendo di perseguire l'obiettivo della preservazione della funzione.

4. COME RAGGIUNGERCI

Il servizio di Radioterapia Oncologica è collocato al pianterreno dell'Ospedale di Città di Castello, in via L. Angelini n.10.

La palazzina della Radioterapia Oncologica, parzialmente separata dal blocco ospedaliero, si trova sul lato posteriore della struttura ospedaliera (lato nord).

Accettazione: tel. 075-8509888 fax. 075-8509683

5. CONTATTI

Segreteria:

075 8509 888 dalle ore 8 alle ore 13 da lunedì al venerdì fax. 075 8509683

Direttore di Struttura Complessa:

Dr.ssa Marina Alessandro Tel. 075-8509888-e-mail: marina.alessandro@uslumbria1.it

Posizione Organizzativa Tecnico Sanitario di Radiologia Medica:

TSRM dr. Massimo Angelini Tel. 075-8509888 e-mail: massimo.angelini@uslumbria1.it

Coordinatore Tecnico Sanitario di Radiologia Medica:

TSRM dr. Francesco Biagini Tel. 075-8509889 e-mail: francesco.biagini@uslumbria1.it

6. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

L'accesso al servizio avviene di norma attraverso la presentazione del paziente da parte di vari medici specialisti o dei di MMG (medico di famiglia) o dei GOM.

In altre circostanze è direttamente il cittadino che chiede di poter accedere al servizio.

Si può prenotare l'accesso attraverso il CUP o anche rivolgendosi direttamente alla nostra segreteria.

Gli appuntamenti **per la prima visita specialistica radioterapica** vengono fissati in base alle priorità cliniche valutata dal medico radioterapista oncologo in modo tale da garantire l'accesso entro 7 – 10 giorni lavorativi dal momento della richiesta del medico proponente.

Le visite di controllo vengono prenotate e comunicate al paziente in funzione delle indicazioni più appropriate per il follow-up e per la prenotazione non occorre alcun tipo di impegnativa, queste verranno compilate dal medico radioterapista oncologo del nostro servizio.

Al fine di evitare il pagamento del ticket è necessario presentarsi con la eventuale dichiarazione di esenzione per patologia.

7. ORARI ACCETTAZIONE

L'accettazione dei pazienti avviene presso lo sportello del servizio, **tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 13.**

Nello stesso orario si ricevono telefonate per richieste di carattere informativo.

8. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Prime visite: di norma vengono effettuate dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30; in caso di urgenze le prime visite saranno effettuate anche in orari e giorni diversi da quelli ordinari.

Visite di controllo: di norma vengono effettuate nei giorni dal lunedì al giovedì dalle ore 8,30 alle ore 13,00.

Simulazione, centraggio: di norma vengono effettuate nei giorni di lunedì, martedì e mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; in caso di urgenze saranno effettuate anche in orari e giorni diversi da quelli ordinari.

Terapie: le sedute di radioterapia vengono effettuate dal lunedì al venerdì di tutti i giorni feriali dalle ore 8 alle ore 18,30. I pazienti attendono nella sala di attesa dedicata in prossimità del bunker.

Nel caso di interruzioni impreviste delle attività gli utenti vengono informati telefonicamente in base al recapito registrato al momento della presa in carico del paziente e cioè quello fornito al momento della prenotazione. Per patologie che richiedano trattamenti urgenti il servizio può essere attivato in pronta disponibilità dal medico specialista ospedaliero dal sabato ore 7 alle ore 19 della domenica.

Prodotti	Fattori di qualità	Indicatori	Standard
Prima visita	Tempo di attesa	giorni	Entro 7 – 10 giorni
Visita di follow-up	Tempo di attesa	mesi	Coerente con le indicazioni cliniche
Visite di controllo durante terapia	Tempo di attesa	giorni	Coerente con le modalità di trattamento
Simulazione: individuazione volume bersaglio	Tempo di attesa	giorni	Entro 30 giorni dalla programmazione del trattamento
Elaborazione del piano di cura	Tempo di attesa	giorni	Entro 15 giorni dalla simulazione, entro 2 giorni dall'inizio della terapia
Acceleratori per Terapia	Controlli di qualità	giorni	Registro di dosimetria giornaliera e periodica come da scadenziario del Fisico Medico
Acceleratori per Terapia e TC Simulatore	Controlli di qualità	mesi	Manutenzioni programmate secondo il calendario delle ditte produttrici e dal Servizio Ingegneria Clinica
Radioterapia: sindromi compressive, sindromi emorragiche	Appropriatezza	criticità della patologia	Entro le 12/24 ore dalla presa in carico. Compresi prefestivi e festivi con pronta disponibilità
Radioterapia intraoperatoria IOERT	Appropriatezza	Valutazione Gruppo Oncologico Multidisciplinare Mammella	Coerente con la lista operatoria definita dalla Breast Unit
Radioterapia	Appropriatezza	Tempo chirurgico / chemioterapia / criticità	Tempistiche coerenti almeno nel 90% dei casi

9. PAGAMENTO TICKET

Nei rari casi in cui sia previsto il pagamento del ticket questo potrà essere regolarizzato, in base alla prescrizione completa delle prestazioni indicate dal medico Radioterapista Oncologo.

Il pagamento potrà essere effettuato presso lo sportello CUP dell'Ospedale di Città di Castello (scelta indicata) situato presso l'ingresso del presidio, lato A.

10. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI

L'utente che si presenta al servizio di radioterapia viene informata sulle modalità di esecuzione delle prestazioni e, se previsto, preparata secondo specifiche procedure e invitata a compilare il modulo di dichiarazione di consenso informato e partecipato.

Per le richieste ambulatoriali urgenti è prevista l'attivazione di una corsia di accesso preferenziale ed un servizio di pronta disponibilità attivo nei giorni festivi.

Nel caso di interruzione delle attività a causa di problemi tecnici gli utenti vengono informati telefonicamente in base al recapito registrato al momento della presa in carico del paziente e cioè quello fornito al momento della prenotazione. Gli stessi verranno progressivamente reinseriti nelle liste di appuntamento una volta risolto l'inconveniente.

La data di inizio delle terapie viene confermata al paziente dai Tecnici di Radiologia uno o due giorni prima del giorno stabilito.

11. FIGURE PROFESSIONALI CHE OPERANO NEL SERVIZIO DI RADIOTERAPIA



Le equipe del servizio è composta da diverse figure professionali.

Ogni operatore è identificabile dal nome stampato sul taschino e riconoscibile dal colore della divisa:

- Medici (camicie bianco)
- Fisico medico (camicie bianco)
- Tecnici Sanitari di Radiologia Medica (rosso)
- Infermieri (verde chiaro)
- Operatori Socio Sanitari (giallo)

12. TUTELA DELLA PRIVACY

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli sensibili, è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni e all'identità personale. Il trattamento dei dati personali sarà quindi improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi. L'Azienda USL Umbria 1, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire il codice sulla privacy. Il consenso al trattamento dei dati è un atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria

13. SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Azienda USL Umbria 1 favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico, situati nelle strutture aziendali. La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi. Le segnalazioni/reclami possono essere presentate compilando il modello predisposto scaricabile dal sito aziendale o richiedibili presso i Punti di Ascolto

decentrati dell'URP, ma possono anche essere inviate per iscritto o mail su carta semplice. Le segnalazioni/reclami possono essere presentate attraverso gli Uffici Relazione con il Pubblico attraverso lettera, telefono o posta elettronica, oppure inserite nelle apposite cassette di raccolta presenti nelle strutture. I cittadini che fanno segnalazione scritta e firmata ricevono risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento dell'URP.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati. Sono preposti nelle sedi ospedaliere e nelle sedi dei Distretti "Punti di Ascolto" in cui i cittadini possono chiedere informazioni e consegnare le segnalazioni/reclami.