

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **U.O.S.D. MEDICINA GENERALE DI CASTIGLIONE DEL LAGO**

### **OSPEDALE DI CASTIGLIONE DEL LAGO**



*P.zza Antonio Gramsci, 1 - Castiglione del Lago (PG)*

## INDICE

### **1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **1.1 ORGANIZZAZIONE**

#### **1.2 ATTIVITÀ CLINICHE, DI RICERCA E COLLABORAZIONI**

##### 1.2.1 Organizzazione delle Attività Cliniche

##### 1.2.2 Attività di Ricerca

##### 1.2.3 Attività di Collaborazione

#### **1.3 RISORSE ASSEGNATE ALLA UNITÀ OPERATIVA**

##### 1.3.1 Risorse Umane

##### 1.3.2 Risorse Strutturali

#### **1.4 I MEDIATORI CULTURALI**

### **2. IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI**

### **3. MODALITÀ DI ACCESSO**

#### **3.1 ACCESSO IN UO DI DEGENZA**

#### **3.2 ACCESSO PER PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

##### 3.2.1 Accesso Per Prestazioni Ambulatoriali In Libera Professione

### **4. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI**

#### **4.1 UBICAZIONE DEI SERVIZI E CONTATTI TELEFONICI**

#### **4.2 RICEVIMENTO DEI MEDICI**

#### **4.3 ORARI DI APERTURA AMBULATORI**

### **5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

#### **5.1 IL RICOVERO**

##### 5.1.1 Cosa portare con sé

##### 5.1.2 Accettazione ed Accoglienza

##### 5.1.3 I Pasti

##### 5.1.4 Norme Comportamentali nell'assunzione Farmaci

##### 5.1.5 Le Visite dei Familiari

#### **5.2 ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ NELLE UNITÀ OPERATIVE**

##### 5.2.1 La Dimissione

##### 5.2.2 Dimissione Protetta (DP)

##### 5.2.3 Dimissione Volontaria

##### 5.2.4 Dispensazione Diretta dei Farmaci

##### 5.2.5 Richiesta Cartella Clinica e/o Referti

### **6. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI E CONSENSO INFORMATO**

### **7. TUTELA DELLA PRIVACY / DATI PERSONALI**

### **8. SUGGERIMENTI E RECLAMI**

## 1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

### 1.1 ORGANIZZAZIONE

La SC di Medicina dell'Ospedale di Castiglione del Lago fa parte del Dipartimento Medico e Oncologico dell'Azienda USL Umbria 1 con il quale condivide funzioni ed obiettivi gestionali ed organizzativi. L'attività della UO è organizzata secondo il modello per intensità di cure e aree assistenziali omogenee. L'utente che accede in Medicina segue un percorso unitario che va dalla presa in carico, alla gestione clinico-assistenziale, sino alla dimissione/follow-up e continuità delle cure garantendo così, in ogni fase del processo, l'appropriatezza della prestazione, il corretto utilizzo delle risorse, un'assistenza sanitaria sicura, continua e personalizzata in accordo con le linee di programmazione Regionali ed Aziendali.

**Il campo di applicazione del servizio**, nell'ambito della prestazione erogata, abbraccia i **processi di diagnosi e cura** delle affezioni dell'apparato respiratorio, cardiovascolare, digerente e delle malattie del sangue, dei reni, del metabolismo, del sistema endocrino ed immunitario dell'anziano fragile e complesso, attraverso una valutazione globale del paziente, senza tuttavia rinunciare alla competenza specialistica, multiprofessionale e multidisciplinare della rete aziendale ed inter-aziendale. A tal proposito, il servizio ospedaliero, garantisce la continuità delle cure mediante collegamenti funzionali con il territorio grazie:

- all'attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), nei casi previsti;
- alla collaborazione con il MMG attraverso un passaggio di informazioni chiaro, puntuale ed esaustivo;
- alla possibilità di trasferimento del paziente in strutture riabilitative o in Residenze Sanitarie Assistite (RSA).

Le principali prestazioni offerte della **SC MEDICINA di Castiglione del Lago** sono

- Attività di prevenzione, diagnosi, cura e terapia non chirurgica, di tutte le malattie acute e sub acute a carico degli organi ed apparati interni;
- consulenze interne alle altre UUOO aziendali;
- attività multidisciplinare;
- visite specialistiche ambulatoriali.



***Il dettaglio delle prestazioni erogate, sia in ambito ospedaliero che ambulatoriale, è descritto e documentato nell'allegato 2 dello Standard di Servizio del Dipartimento Medico-Oncologico.***

L'equipe sanitaria, partecipa ad iniziative di formazione e ricerca clinica, per mantenere adeguati standard di competenza, aggiornamento e formazione. Il piano annuale della formazione del personale si sviluppa a partire dall'offerta formativa promossa dal **Centro Unico di Formazione Regionale (CUF)** "Villaumbra".

La valutazione delle performance del servizio può essere misurata a partire dal livello di aderenza ai requisiti, generali e specifici, previsti **dal regolamento regionale di accreditamento istituzionale (RR.10 del 26/09/2023)** ed in particolare nell'analisi e nella valutazione delle aree che disciplinano:

- l'eleggibilità e presa in carico;
- la continuità assistenziale;
- la corretta gestione della documentazione sanitaria;
- l'identificazione e il monitoraggio di appropriati indicatori di esito.

## **1.2 ATTIVITÀ CLINICHE, DI COLLABORAZIONE CON L'AZIENDA OSPEDALIERA DI PERUGIA PER CONSULENZE, ESAMI.**

Il trattamento delle patologie di natura medica comportano, per loro natura, il coinvolgimento e il confronto multiprofessionale e multidisciplinare di professionisti sanitari che intervengono o, possono intervenire, in fasi specifiche dal processo assistenziale.

### **1.2.1 Organizzazione dell'Attività Clinica**

L'attività clinica pianificata e realizzata nel dipartimento medico, come modalità organizzativa e gestionale, prevede:

- attività di degenza ospedaliera, sia programmata che in urgenza, H24 in regime ordinario;
- attività ambulatoriale per visite, attività di diagnostica e di controlli follow up;
- attività ambulatoriale per consulenze in Urgenza sia in PS che nei reparti e nelle UUOO ospedaliere.

### **1.2.2 Attività di Ricerca**

Per quanto riguarda le **attività di ricerca** la UO partecipa ad iniziative quali:

- negli ultimi anni ha sviluppato attività di ricerca in ambito endocrinologico, internistico e cardiologico attraverso la partecipazione a studi multicentrici e trial clinici.

### **1.2.3 Attività di Collaborazione**

La UO **collabora con** l'Azienda Ospedaliera di Perugia per la gestione pazienti sub-acuti e post-acuti con trasferimenti e presa in carico di pazienti secondo la DDG n. 187 del 14/02/2024.

## **1.3 RISORSE ASSEGNATE ALLA UNITÀ OPERATIVA**

**1.3.1** Nella struttura del Lago opera un'equipe di professionisti, con ruoli e competenze ben definite composta da medici, infermieri di Castiglione, operatori socio sanitari (OSS) ed altri operatori con collaborazioni di tipo tecnico, funzionale ed organizzativo (vedi Organigramma e Funzionigramma in allegato allo standard di servizio).

### **Risorse Umane**

Il personale nella UO è così distribuito:

- 1 Dirigente medico responsabile del servizio che, oltre alle attività cliniche, assicura la gestione complessiva del servizio;
- 6 Dirigenti medici, che assicurano la loro presenza H24 nella UO;

- 1 coordinatore infermieristico;
- 15 infermieri;
- 13 di OSS;

per un totale di n. 25 di posti letto.

Possono essere inoltre presenti nell'UO medici specializzandi, studenti infermieri, tirocinanti OSS e personale dei servizi in outsourcing.

Quando ritenuto necessario i dirigenti medici possono contare sulla collaborazione delle seguenti figure:

- Assistente Sociale (per problemi di ordine sociale e/o economico emergenti durante la degenza);
- Dietista (per la corretta gestione di pazienti con particolari esigenze di tipo nutrizionale/alimentare);
- Fisioterapisti;
- Mediatori culturali.

Il personale medico di reparto è a disposizione per fornire indicazioni all'utente e alle figure autorizzate, sullo stato di salute, sulla diagnosi, sulla terapia medica pianificata. Al momento del ricovero viene richiesta all'utente la firma del consenso al trattamento dei dati sensibili tramite il quale viene formalmente dichiarato quali persone (MMG, parenti, conoscenti) sono autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute.



**Per motivi di tutela della privacy non vengono fornite informazioni telefoniche sulle condizioni cliniche dei degenti.**

L'equipe infermieristica è sempre disponibile a fornire supporto e collaborazione nel processo assistenziale garantendo elevati standard di qualità non solo in ambito assistenziale ma anche in ambito socio/educativo. Le funzioni di tipo alberghiero, igienico-ambientale e di accompagnamento sono assicurate dal personale OSS e dal personale appositamente incaricato (canarini). Il coordinatore infermieristico, referente di tutte le professionalità non mediche, rappresenta il collegamento tra le necessità organizzative del servizio e le esigenze clinico-assistenziali degli utenti.

Le figure professionali sono facilmente riconoscibili per la targhetta con nome e cognome e per il colore della divisa:

<b>PROFESSIONISTA SANITARIO</b>	<b>COLORE DELLA DIVISA</b>	
<b>Medici</b>	<b>Celeste</b>	
<b>Infermieri</b>	<b>Verde</b>	
<b>OSS</b>	<b>Arancione</b>	
<b>Fisioterapisti</b>	<b>Azzurra</b>	

### 1.3.2 Risorse Strutturali

La UO di medicina di Castiglione del Lago ed è dotata di n. 21 posti letto di degenza ordinaria e n. 4 posti letto di lungodegenza, suddivisi in camere a 2 letti tutte con bagno interno, tavolo e televisore. Ogni unità di degenza si compone di letto munito di sistema di chiamata, luce, presa elettrica armadio e comodino. All'interno delle camere è consentito l'uso del telefono cellulare, purché non rechi disturbo agli altri ricoverati.

### 1.4 MEDIAZIONE CULTURALE

Per facilitare l'accesso degli utenti stranieri ai servizi sanitari l'azienda si avvale della collaborazione dei mediatori linguistico-culturali. Una delle loro funzioni è quella di supportare operatori sanitari ed utenti in attività quali descrizione di sintomi, informazioni sui servizi, richieste di pronto soccorso, traduzione di documenti utili all'attività clinico/assistenziale, ecc.

Il sostegno del mediatore linguistico-culturale può essere richiesto, al bisogno, dal personale del reparto durante il ricovero del paziente straniero seguendo le opportune indicazioni per l'attivazione (<https://www.uslumbria1.it/servizio/mediazione-culturale/>). Gli interventi dovranno essere richiesti con almeno **48 ore di anticipo** rispetto alla data di realizzazione del servizio.

## 2. IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

Medici, infermieri ed operatori dell'UO di Medicina si impegnano costantemente a fornire un servizio al paziente, in conformità alle più recenti linee guida ed evidenze scientifiche, nella consapevolezza che i bisogni del paziente vengono prima di ogni altra cosa. La politica del servizio, consultabile nelle sue modalità applicative nello Standard di Servizio (<https://www.uslumbria1.it/per-il-cittadino/standard-di-servizio/>), garantisce il cittadino nelle aree e negli ambiti della:

- Promozione della salute
- Accessibilità alle prestazioni, equità e tempi
- Accessibilità alle strutture, comfort, igiene e sicurezza
- Informazione, comunicazione e trasparenza
- Tutela ed ascolto
- Accoglienza, aspetti relazionali e umanizzazione
- Percorsi clinici ed assistenziali
- valutazione standard di qualità

## 3. MODALITÀ DI ACCESSO

L'attività clinica e assistenziale si svolge nelle UO di degenza ordinaria e negli ambulatori medici in conformità a quanto definito dalle Normative Regionali e nelle Procedure Generali Aziendali (PGA) che disciplinano le modalità di erogazione delle prestazioni clinico assistenziali sia in regime di ricovero ordinario che in attività

ambulatoriale.

### 3.1 ACCESSO IN UO DI DEGENZA

I pazienti possono accedere alle UO di degenza in due diverse modalità di ricovero:

- 1) **Ricovero programmato:** viene concordato con il Medico di Medicina Generale (MMG) per la prosecuzione di cura.
- 2) **Ricovero in urgenza:** Si tratta **sempre di un ricovero ordinario** effettuato per urgenza clinica direttamente dal Pronto Soccorso, previa valutazione dello specialista medico. Il ricovero in urgenza è condizionato sia dalla patologia e dalle condizioni cliniche del paziente che dall'offerta terapeutica che il presidio ospedaliero è in grado di garantire. A tal proposito, il medico, valutate le condizioni del paziente, può predisporre il ricovero in UO di degenza oppure decidere per l'eventuale trasferimento in altro Presidio/Ospedale.

### 3.2 ACCESSO PER PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Le prestazioni ambulatoriali sono effettuate negli ambulatori dedicati situati presso l'edificio principale piano terra.

Il giorno della visita ambulatoriale l'utente, in possesso della prenotazione, deve presentarsi nella sede indicata almeno 15 minuti prima dell'orario previsto **portando con sé:**

- richiesta del MMG con il foglio di prenotazione;
- tessera di iscrizione al SSN ed eventuali esenzioni ticket;
- documentazione clinica completa più recente;
- gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti e la eventuale terapia in atto;
- ricevuta del pagamento del **ticket** dovuto.

**Il ticket** può essere pagato o al momento della prenotazione o il giorno in cui viene eseguita la prestazione, presso il CUP dell'Ospedale. La ricevuta dell'avvenuto pagamento dovrà essere presentata al momento della visita.



***Gli utenti che non si presentano alla visita senza aver disdetto la prenotazione saranno chiamati a pagare l'intero importo della prestazione, anche se non effettuata.***

Per situazioni **cliniche di urgenza indifferibile** il Medico di Medicina Generale (MMG) può richiedere una visita urgente segnalando sull'impegnativa la **classe di priorità U**. Anche **le visite urgenti sono soggette a pagamento del ticket**. I pazienti in questo caso dovranno recarsi, muniti di impegnativa, presso gli ambulatori della Unità Operativa di Medicina o al Pronto Soccorso dell'Ospedale.

### 3.2.1 Accesso per Prestazioni Ambulatoriali in Libera Professione

Gli utenti che manifestano il bisogno di effettuare una visita ambulatoriale con medici in regime di libera professione intramoenia devono provvedere alla prenotazione della stessa mediante chiamata telefonica al n. 075/5782954 e previo pagamento della relativa tariffa presso lo sportello CUP. In tal caso si tratta di una visita in libera professione per la quale **non è richiesta l'impegnativa del MMG**.



***Per avere informazioni sui nominativi dei professionisti, sugli orari delle visite e sui relativi onorari, rivolgersi al numero verde n. 075/5412900***

## 4. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI

### 4.1 UBICAZIONE DEI SERVIZI E CONTATTI TELEFONICI

#### **OSPEDALE di Castiglione del Lago**

**Indirizzo:** P.zza Antonio Gramsci n. 1

**Centralino:** Tel: 075/95261

**Servizio Front Office** garantito nella fascia oraria 08.00-20.00

#### **UO Degenza Ordinaria**

- Tel: 075/9526505

#### **Coordinatore Infermieristico**

- Inf. f.f. Roberta Migliacci
- Tel: 075/9526585
- e.mail: [roberta.migliacci@uslumbria1.it](mailto:roberta.migliacci@uslumbria1.it)

### **AMBULATORI SPECIALISTICI**

Ingresso principale piano terra

#### **Ambulatorio di endocrinologia e diabetologia**

Tel: 075/9526583

#### **Ambulatorio di ecocolordoppler vascolare**

Tel: 075/9526504

#### **Ambulatorio di medicina interna**

Tel: 075/9526524

#### **Ambulatorio di cardiologia**

Tel: 075/9526582



**Coordinatore Infermieristico Ambulatoriale:**

Inf. f.f. Francesca Fedeli

Tel: 075/9526521

e.mail: francesca.fedeli@uslumbria1.it

**DIRIGENTI MEDICI**➤ **Dirigente Medico Responsabile UO Medicina: Dott. Chiara Dembech**

Tel. 075/9526584 e.mail: chiara.dembech@uslumbria1.it

➤ **Dirigenti medici**

COGNOME/NOME	INDIRIZZO MAIL
Chiara Dembech	chiara.dembech@uslumbria1.it
Rosita Allegrucci	rosita.allegrucci@uslumbria1.it
Massimo Guerrieri	massimo.guerrieri@uslumbria1.it
Sonia Guerrieri	sonia.guerrieri@uslumbria1.it
Marco Martinelli	marco.martinelli@uslumbria1.it
Giulia Mondovecchio	giulia.mondovecchio@uslumbria1.it
Nicola Sacchi	nicola.sacchi@uslumbria1.it

**STUDI MEDICI:** Tel. 075 9526584-594-501-554-595**4.2 RICEVIMENTO DEI MEDICI**

I medici della UO di Medicina ricevono pazienti e familiari dopo la visita medica mattutina e pomeridiana, tutti i giorni dalle ore 12:30 alle ore 13:30 e dalle ore 17:30 alle ore 18:30

Le informazioni sulle condizioni cliniche vengono fornite ai parenti solo se espressamente autorizzati dal paziente.

Un Medico di guardia è comunque di norma presente in reparto dalle 08:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì; nei giorni prefestivi e festivi dalle ore 08:00 alle 20:00 e dalle 20:00 alle 08:00 è presente un medico di guardia interdivisionale. Il medico potrebbe non essere disponibile in tali orari **se impegnato in eventuali urgenze e/o emergenze.**

**4.3 ORARI DI APERTURA AMBULATORI**

Gli orari di accesso agli ambulatori per l'esecuzione di prestazioni e/o visite sono indicati nella tabella1

Tab.1

ATTIVITÀ	GIORNI	ORARI	
Ambulatorio di endocrinologia e diabetologia	Mar-Mer-Giov	08:00	14:00
Ambulatorio di ecocolordoppler vascolare	Mercoledì	10:00	14:00
Ambulatorio di medicina interna	Lun-Mar-Mer-Giov-Ven	08:00	14:00
Ambulatorio di cardiologia	Lun-Mer-Giov	08:30	14:00

## 5. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni vengono erogate, sulla base delle necessità clinico-assistenziali e/o della patologia, sia in **regime di ricovero ordinario** che attraverso **attività ambulatoriali**.

### 5.1 IL RICOVERO

#### 5.1.1 Cosa portare con sé

##### ➤ Per i cittadini residenti nella Comunità Europea

- Documento di identità
- Tessera Sanitaria (rilasciata dalla ASL di appartenenza)
- Codice Fiscale
- Richiesta di Ricovero

##### ➤ Per i cittadini stranieri non iscritti al SSN e/o non residenti in Italia

- Passaporto e/o documento di identità in corso di validità, modulo ISI e/o permesso di soggiorno

##### ➤ Documentazione Sanitaria

La documentazione sanitaria comprensiva di:

- Cartella/e cliniche, lettera/e di dimissioni, esami diagnostici, referti di esami, radiografie anche riferibili a patologie pregresse e/o a precedenti ricoveri;
- altra documentazione sanitaria;
- terapia medica in atto con un elenco dettagliato dei farmaci assunti a domicilio, compresi anche farmaci omeopatici e/o integratori;



In caso di farmaci **assunti e non disponibili in reparto** al momento del ricovero i pazienti sono invitati a consegnare la propria terapia al personale medico ed infermieristico che provvederà a verificarne l'integrità e la scadenza. La stessa verrà poi prescritta e somministrata in conformità all'abituale schema domiciliare. **Si raccomanda di non assumere autonomamente alcun tipo di farmaco, poiché la terapia verrà fornita esclusivamente dagli infermieri del reparto: l'uso di altri medicinali potrebbe interferire con la terapia.**

### ➤ **Effetti personali**

Per il ricovero è consigliato un abbigliamento comodo che possa agevolmente consentire le pratiche assistenziali. Il paziente deve portare:

- Biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani;
- Necessario per igiene personale;
- Materiale per la cura e la custodia personale di eventuali protesi.

**Il personale sanitario, al momento dell'accoglienza e della presa in carico dell'utente, informa il paziente e/o i suoi familiari/accompagnatori, della necessità di farsi carico (in maniera individuale) della custodia degli effetti personali, di protesi, di oggetti preziosi e di presidi medicali avvisando, mediante comunicazione verbale supportata dall'affissione di apposita cartellonistica, che l'Azienda non risponde di eventuali furti o smarrimenti di oggetti personali e preziosi di qualsiasi genere.**

#### **5.1.2 Accettazione ed Accoglienza**

Il personale sanitario (Medico, Infermiere, OSS) della struttura accoglie il paziente, provvede ad effettuare tutte le procedure amministrative e di assegnazione del posto letto. L'infermiere raccoglie e verifica tutta la documentazione e, attraverso il colloquio e l'accertamento infermieristico, provvederà ad individuare i bisogni assistenziali predisponendo il piano di assistenza infermieristica. Al momento del ricovero al paziente viene applicato il bracciale di identificazione con codice a barre da tenere per tutta la durata della degenza. Tra le numerose funzioni del bracciale va reso evidente che esso previene errori di identificazione aumentando così la sicurezza nelle cure.

E' opportuno, in sede di accettazione e accoglienza, fornire i recapiti telefonici da contattare in caso di improvvise modifiche dello stato di salute o necessità di trasferimento del paziente.

#### **5.1.3 I Pasti**

Il servizio garantisce ad ogni paziente la possibilità di scelta del menù giornaliero anche in considerazione delle sue condizioni cliniche e, ove possibile, delle sue preferenze personali. L'azienda sanitaria fornisce l'acqua minerale naturale e gli alimenti per la prima colazione, pranzo e cena. È vietato **far pervenire cibo o bevande ai ricoverati** senza preventiva approvazione dei Sanitari.

E' vietato altresì il consumo di bevande alcoliche. L'orario dei pasti è indicato di seguito:

Orari dei pasti	
<b>Colazione</b>	: dopo le ore 08:15
<b>Pranzo</b>	: dopo le ore 12:15
<b>Cena</b>	: dopo le ore 18:15

#### **5.1.4 Norme Comportamentali nell'assunzione di Farmaci**

La prescrizione e somministrazione della terapia farmacologica è **un processo gestito interamente dal personale sanitario del servizio**. Occorre dunque che i pazienti ricoverati non assumano farmaci in maniera autonoma e su iniziativa personale, neanche omeopatici. La terapia verrà somministrata dagli Infermieri nei tempi e nelle modalità pianificate, secondo la prescrizione medica resa evidente nella scheda terapeutica unificata. E' altresì vietato manipolare e/o manomettere eventuali dispositivi di infusione utilizzati dal paziente. Il rispetto del silenzio e il mantenimento di un atteggiamento decoroso nonché rispettoso della privacy degli altri degenti, fanno parte delle normali condotte comportamentali richieste da utenti e familiari.

Gli utenti ricoverati non possono allontanarsi dalla camera di degenza senza **previa autorizzazione** e comunque occorre che gli stessi e i familiari si attengano sempre alle indicazioni del personale sanitario del servizio.

A garanzia della sicurezza negli spostamenti, indossare sempre pantofole chiuse, allacciare in maniera corretta la cintura del pigiama e della vestaglia in modo da evitare e/o ridurre il rischio di cadute. Segnalare sempre al personale sanitario, sia in ingresso che durante la degenza in ospedale, la presenza di eventuali episodi di cadute precedenti al ricovero.

### 5.1.5 Le Visite dei Familiari

È possibile fare visita ai degenti tutti i giorni, rispettando gli orari e le regole di seguito indicate.

Orari di visita	
<b>Mattina</b>	: ore 07:00 – 08:30
<b>Giorno</b>	: ore 12:30 – 13:45
<b>Sera</b>	: ore 18:30 – 20:30

#### ❖ Come effettuare le visite

Il riposo è necessario per la salute del degente per cui è importante rispettare gli orari di visita e limitare la presenza ad un visitatore alla volta. Un numero maggiore di visitatori può provocare rumore, confusione e disagio agli altri degenti ed agli operatori sanitari.

La medicina è un reparto dove vengono assistiti pazienti anche molto complessi che a volte possono richiedere degli interventi tempestivi per cui, in caso di necessità può essere richiesto, dal personale sanitario ai visitatori, di uscire dalla camera per il tempo necessario anche durante gli orari di visita.



***All'ingresso del servizio è collocato un dispenser per lavaggio delle mani. Il rispetto delle norme igieniche-sanitarie risulta essere un'attenzione molto importante, ai fini della prevenzione, contenimento e diffusione di malattie, pertanto, si invita a rispettare tale norma comportamentale.***

Portare in ospedale bambini piccoli è sconsigliato pertanto, anche a tutela della loro salute, se ritenuto inevitabile, è preferibile rimanere nella sala di aspetto.

A garanzia del degente si raccomanda inoltre di:

- non sostare lungo i corridoi per non disturbare pazienti e non ostacolare il lavoro del personale

sanitario;

- evitare di sedersi sui letti, specie se non occupati e di appoggiarvi accessori personali;
- non utilizzare i servizi igienici delle camere di degenza ma recarsi in quelli riservati al pubblico;
- non portare fiori o piante (possono essere fonte di allergie)
- **non portare oggetti di valore. Il personale sanitario non risponde di eventuali smarrimenti.**

#### ❖ **Permesso di visite fuori orario**

I pazienti e/o i loro familiari che richiedano visite al di fuori degli orari previsti, devono **essere autorizzati** come da normativa aziendale.

L'Azienda UsI Umbria 1 è dotata di una procedura generale aziendale (PGA15 Disciplina Assistenza Integrativa Non Sanitaria nelle Strutture di degenza) che disciplina il processo relativo alle modalità di gestione della persona ricoverata da parte di un familiare e/o persona da lui delegata. Il modulo di autorizzazione, qualora richiesto, verrà consegnato direttamente al paziente dal personale sanitario del servizio al momento del ricovero.

Alla persona autorizzata, durante la visita medica e/o in caso di manovre assistenziali, verrà chiesto di allontanarsi per garantire il rispetto della privacy e consentire il corretto svolgimento delle attività mediche ed infermieristiche.



***In ogni camera di degenza e all'ingresso della Unità Operativa è esposto un elenco di nominativi, con il rispettivo recapito telefonico e compenso richiesto, autorizzati dalla Direzione Sanitaria a fornire assistenza integrativa non sanitaria durante la degenza.***

***Il personale di reparto non è autorizzato a contattare le persone né a suggerire alcun nominativo.***

## **5.2 ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ NELLE UNITÀ OPERATIVE**

#### ❖ **Passaggio di consegne**

Al termine di ogni turno di servizio gli Infermieri e gli Operatori Socio Sanitari trasmettono, mediante la "consegna" le informazioni ai colleghi del turno successivo relative alle condizioni cliniche dei pazienti assistiti nel turno di servizio. Si tratta di un momento molto delicato a garanzia della sicurezza e della continuità delle cure. Si prega pertanto, nei seguenti intervalli temporali, di limitare chiamate o richieste di intervento, alle sole necessità in urgenza.

Orari passaggio consegne	
<b>Mattina</b>	: dalle ore 06:50 alle ore 07:15
<b>Giorno</b>	: dalle ore 13:50 alle ore 14:15
<b>Sera</b>	: dalle ore 19:50 alle ore 20:15

#### ❖ Visita medica

La visita medica viene effettuata tutti i giorni nella fascia dalle ore 09:00 alle ore 12:00.

#### ❖ Medicazioni

Le medicazioni delle ferite e delle Lesioni da pressione sono effettuate dagli infermieri, su indicazione del medico, tutti i giorni dalle ore 09:00 alle ore 11:30; le stesse saranno eseguite all'interno della camera di degenza e /o in appositi ambulatori dedicati.

#### ❖ Pulizia degli ambienti

Le pulizie degli ambienti sono effettuate due volte al giorno da una ditta esterna fornitrice di prestazioni. Invitiamo pazienti, assistenti e visitatori a collaborare nel mantenere pulito e ordinato l'ambiente. Nel reparto è attiva la raccolta differenziata per carta e plastica con contenitori appositi situati in ogni corridoio.

### 5.2.1 La Dimissione

La dimissione del paziente viene in genere concordata il giorno precedente ma può accadere, in casi particolari, che venga comunicata anche il giorno stesso.

Prima della dimissione viene redatta, in duplice copia, la lettera di dimissione di cui, una copia viene consegnata al paziente per il Medico Curante (MMG) ed una copia rimane nella cartella clinica cartacea dell'utente opportunamente archiviata e conservata in conformità alla normativa aziendale sulla gestione della documentazione sanitaria.

Al momento della dimissione il personale medico ed infermieristico illustrano al paziente e, ai suoi familiari, il contenuto della lettera di dimissione ovvero una breve sintesi che descrive quanto di seguito indicato:

- i motivi del ricovero,
- la diagnosi di dimissione,
- l'iter clinico della degenza (esami, consulenze, decorso),
- le procedure eseguite;
- dati ematochimici, la terapia praticata e da seguire a domicilio (ricognizione e riconciliazione farmacologica);
- Norme comportamentali con indicazioni e consigli, relativi al modello di vita e alla dieta da seguire, nel periodo di convalescenza;
- lo schema dei controlli ambulatoriali post-dimissione se previsti;
- le date di esami e delle medicazioni già programmate.

Eccetto casi particolari, le lettere di dimissione sono disponibili dopo la visita mattutina e comunque di solito

intorno alle ore 14:00-15:00, orario in cui è previsto il rientro a domicilio.

Nei casi in cui è necessario il trasporto a mezzo di ambulanza, l'orario di uscita potrebbe subire modifiche dipendenti dalla disponibilità del mezzo di trasporto.

Qualora il paziente debba completare alcuni esami nei 30 giorni seguenti alla dimissione è previsto che ciò avvenga in regime di **“prosecuzione cure”**. La prenotazione di tali esami viene effettuata direttamente dal personale di reparto mediante Agenda Dedicata, **indicando** data e ora di esecuzione della prestazione nella lettera di dimissione o comunicati telefonicamente all'utente o alla persona di riferimento (caregiver). I risultati di questi accertamenti saranno visionati dal Medico prescrittore e comunicati mediante **“nota di accompagnamento”** redatta per l'utente e per il medico curante.

Su apposita richiesta vengono forniti dal coordinatore infermieristico (o persona da lui delegata) i certificati di ricovero. Eventuali permessi di uscita temporanea dovranno essere autorizzati dal medico del reparto.

### 5.2.2 Dimissione Protetta (DP)

La maggior parte delle dimissioni avviene al domicilio del paziente. Particolari situazioni cliniche e/o socio-ambientali possono prevedere l'attivazione della **continuità assistenziale domiciliare o il trasferimento in Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)** previa valutazione del Nucleo di Valutazione incaricato.

Le DP consentono un programma di assistenza concordato con il medico di famiglia ed i servizi del territorio. Il servizio viene attivato su prescrizione Medica e prevede il proseguimento a domicilio dell'assistenza e il miglior reinserimento possibile (in ambito familiare o nella struttura residenziale) dell'utente. Grazie all'attivazione del servizio è possibile beneficiare della fornitura di:

- ausili e/o riabilitazione fisioterapica;
- ausili per l'incontinenza;
- ossigenoterapia;
- assistenza socio sanitaria;
- cure palliative oncologiche;
- educazione del familiare in caso di pazienti ad alta complessità assistenziale, pazienti con nutrizione artificiale, portatori di stomie, pazienti tracheostomizzati.

La dimissione protetta si concretizza attraverso l'intervento integrato dei professionisti dell'ospedale e del territorio, con la collaborazione del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta, dei servizi sociali del comune e con la partecipazione attiva della famiglia.

### 5.2.3 Dimissione Volontaria

Il paziente può decidere, in qualsiasi momento, di uscire volontariamente dall'ospedale. In tal caso esce, sotto la propria e personale responsabilità, chiedendo di essere dimesso contro il parere dei sanitari curanti e firmando una liberatoria di responsabilità.

### 5.2.4 Dispensazione Diretta dei Farmaci

La terapia farmacologica da effettuare a domicilio viene consegnata al paziente al momento della dimissione in

quantità necessaria ad evitare il ricorso immediato al Medico Curante ed alla farmacia (primo ciclo di cure).  
A tal fine, il medico di reparto che dispone la dimissione prescriverà i farmaci da assumere a domicilio indicando dosi e durata del trattamento.

I farmaci prescritti possono essere ritirati dal paziente o dai suoi familiari direttamente presso la farmacia interna dell'ospedale. I piani terapeutici, quando previsti, sono consegnati assieme ai farmaci.



***La distribuzione diretta dei farmaci alla dimissione è possibile solo per i farmaci presenti nel Prontuario Terapeutico Aziendale.***

### 5.2.5 Richiesta Cartella Clinica e/o Referti

I pazienti possono consultare e/o chiedere il rilascio della cartella clinica, dei referti clinici e di altra documentazione sanitaria a produzione ospedaliera. Ai sensi e per gli effetti di cui alla Legge n. 24 dell'8 marzo 2017 *“Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie”*, la Direzione Sanitaria Ospedaliera, **entro sette giorni dalla presentazione** della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, **fornisce la documentazione sanitaria disponibile** relativa al paziente, **preferibilmente in formato elettronico**. Le eventuali integrazioni (referti degli esami) sono fornite, in ogni caso, **entro il termine massimo di 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta**.

Il paziente può richiedere copia della cartella clinica o di singoli referti sia durante il ricovero che al momento della dimissione. La copia della cartella può essere richiesta anche da altra persona purché munita di documento di identità e di certificazione per la delega a firma del delegante.

La richiesta deve essere **preferibilmente** effettuata utilizzando la modulistica aziendale, presso il front office, o scaricabili al link:

<https://www.uslumbria1.it/servizio/cartella-clinica-e-altra-documentazione-sanitaria/> .

La consegna delle copie della documentazione sanitaria è **subordinata** al pagamento di una somma, a titolo di rimborso spese e al pagamento delle spese di spedizione, se richiesta.

## 6. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI E CONSENSO INFORMATO

L'assistito ha il diritto di **essere informato** in modo chiaro, semplice ed esaustivo, rispetto ai trattamenti sanitari a cui deve essere sottoposto, **esprimendo o negando** il proprio consenso, avendo facoltà di **ritirare in ogni momento** il consenso precedentemente rilasciato

Il consenso informato a procedure invasive e/o a rischio viene richiesto per procedure diagnostiche e terapeutiche chirurgiche, mediche e riabilitative oltre che per sperimentazioni cliniche. Esso ha anche lo scopo di legittimare l'atto sanitario in quanto manifestazione del diritto del paziente di autodeterminarsi.

L'acquisizione del consenso si avvale di note informative scritte, periodicamente aggiornate, che vengono contestualmente consegnate al paziente.

Il consenso deve essere rilasciato esclusivamente dal diretto interessato, salvo le seguenti eccezioni:



- **utente minorenne** (il consenso è dato da chi esercita la patria potestà);
- **persona incapace di intendere e di volere** (il consenso è dato dal tutore legalmente nominato).

Nel caso in cui il paziente non possa prestare alcun valido consenso **ma esista lo stato di necessità**, il medico si assumerà in prima persona ogni responsabilità per intervenire, in scienza e coscienza.

Tutte le informazioni relative alla procedura di **donazione di organi e tessuti** sono reperibili nel sito aziendale al seguente Link <https://www.uslumbria1.it/servizio/donazione-di-organi-e-tessuti/>

## **7. TUTELA DELLA PRIVACY / DATI PERSONALI**

La riservatezza sui dati personali è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy. L'Azienda USL Umbria1, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantirne l'applicazione. Ai sensi D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., del Regolamento Europeo 679/2016, del Codice Privacy nonché del Regolamento della Regione Umbria n. 7 del 30 dicembre 2003, il **Direttore dell'Unità Operativa** è il responsabile del trattamento dei dati personali, su delega del titolare; garantisce di rispettare e far rispettare le regole di segretezza e riservatezza dei dati sensibili e di quelli relativi alla diagnosi, alla degenza e alle terapie.

Le informazioni inerenti lo stato di salute dei pazienti vengono fornite **solo ai familiari o alle persone designate** al momento del ricovero, tramite l'evidenza riportata nello specifico modulo conservato in cartella clinica dell'utente.

Il trattamento dei dati personali, con particolare attenzione ai dati sensibili ed alle informazioni sull'identità personale, viene svolto nel rispetto dei diritti, della dignità e delle libertà fondamentali di ogni individuo ed è improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi. Il consenso al trattamento dei dati personali è atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria.

Sono soggetti a specifico consenso:

- Trattamento dei dati personali durante la permanenza in Ospedale
- Per determinate procedure e/o prestazioni sanitarie
- Formazione del fascicolo sanitario personale.

## **8. 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 – URP -, situati nelle strutture aziendali.

La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio di segnalazioni, reclami, elogi, ringraziamenti, suggerimenti, presentate attraverso i canali ufficiali, dai cittadini stessi. I cittadini/utenti possono inoltrare segnalazioni/reclami/elogi agli Uffici Relazione con il Pubblico (URP) seguendo le indicazioni presenti nel sito aziendale <https://www.uslumbria1.it/u-r-p/>

I cittadini che si apprestano ad inoltrare una segnalazione scritta e firmata riceveranno risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento Aziendale dell'URP.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione **di proposte di miglioramento** sugli aspetti critici rilevati.

L' Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico fa parte dello Staff Comunicazione.