

**CARTA DEI SERVIZI**

**SS Dip ONCOLOGIA MEDICA - OSPEDALI DELL'EMERGENZA**  
**PO Città di Castello, Umbertide e Gubbio-Gualdo Tadino**

Oncology



**Indice**

**1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

**1.1 ORGANIZZAZIONE**

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

1.2.1 Organizzazione dell'Attività Clinica

1.2.2 Attività Di Ricerca

1.2.3 Attività Di Collaborazione

**1.3 RISORSE ASSEGNAME**

1.3.1 Risorse Umane

1.3.2 Risorse Strutturali

**1.4 MEDIAZIONE CULTURALE**

**2. IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI**

**3. MODALITÀ DI ACCESSO**

**3.1 ACCESSO AMBULATORIALE**

**3.2 ACCESSO IN UO DI DEGENZA**

**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. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

**5.1 COSA PORTARE CON SÉ**

5.1.1 in regime di Ricovero

5.1.2 in regime di Attività Ambulatoriale

**5.2 ACCETTAZIONE ED ACCOGLIENZA**

**5.3 I PASTI**

**5.4 NORME COMPORTAMENTALI NELL'ASSUNZIONE FARMACI**

**5.5 LE VISITE DEI FAMILIARI**

**6. ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ NELLE UNITÀ OPERATIVE**

**6.1 LA DIMISSIONE**

**6.2 DIMISSIONE PROTETTA (DP)**

**6.3 DIMISSIONE VOLONTARIA**

**6.4 DISPENSAZIONE DIRETTA DEI FARMACI**

**6.5 RICHIESTA CARTELLA CLINICA E/O REFERTI**

**7 DAY HOSPITAL ONCOLOGICO**

**7.1 ACCETTAZIONE E PRESA IN CARICO**

**7.2 PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ**

**7.3 REALIZZAZIONE DELLA PRESTAZIONE SANITARIA IN REGIME DI DH**

**7.4 SERVIZI OFFERTI IN REGIME DI DH**

**8 INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI E CONSENSO INFORMATO**

**9 TUTELA DELLA PRIVACY / DATI PERSONALI**

**10 SUGGERIMENTI E RECLAMI**

## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

### 1.1 ORGANIZZAZIONE

La SS Dip ONCOLOGIA MEDICA - OSPEDALI DELL'EMERGENZA fa parte del Dipartimento Medico e Oncologico dell'Azienda USL Umbria 1 con il quale condivide funzioni ed obiettivi sia gestionali che organizzativi. La **Struttura Semplice Dipartimentale di Oncologia Medica**, con sedi nel Presidio Ospedaliero di Città di Castello, Umbertide e nel Presidio Ospedaliero di Gubbio – Gualdo Tadino, svolge attività sia ambulatoriale che di ricovero finalizzata alla diagnosi, trattamento e follow up dei pazienti adulti affetti da tumori sia di organi solidi che ematologici.

Sono eleggibili al servizio:

- utenti con recente diagnosi di tumore del sangue o organo solido;
- utenti eleggibili ad un trattamento farmacologico e/o chemioterapico specifico;
- utenti che hanno bisogno di controlli periodici o visite di follow-up.

Il servizio di Oncologia Medica, in conformità a quanto previsto dalle linee guida nazionali e dalle indicazioni ministeriali, pianifica ed organizza le proprie attività al fine di garantire ad ogni utente in carico, la **continuità delle cure** attraverso:

- l'attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) nei casi previsti;
- l'accesso al servizio di cure palliative territoriali;
- il coinvolgimento e la collaborazione con il MMG mediante un passaggio di informazioni chiaro, puntuale ed esaustivo;
- la possibilità di trasferimento del paziente in strutture territoriali (Residenze Sanitarie Assistite, Hospice) per la prosecuzione delle cure.



**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,(es. partecipazione come relatori a eventi di formazione quali Giornate Oncologiche Umbre e post ESMO AIOM) e studi clinici 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 RICERCA E COLLABORAZIONI

Il trattamento delle patologie di natura oncologica comporta 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. Le specialistiche coinvolte (radioterapisti, chirurghi, anestesiologi, psicologi, anatomo-patologi, dietisti) garantiscono non solo un approccio sicuro e completo alla gestione del paziente oncologico ma anche appropriatezza e aderenza alle linee guida e alle evidenze scientifiche più recenti a disposizione in ciascun ambito specialistico. Una valida rappresentanza di ciò è data dai **“Gruppi Multidisciplinari” (GOM)** per aree di patologia (mammella, gastroenterico, genito-urinario, e patologia toracica).

### 1.2.1 Organizzazione dell’Attività Clinica

L’ attività clinica si realizza in:

- attività di degenza ospedaliera, sia programmata che in urgenza, H24 in regime ordinario;
- attività ambulatoriale per visite, attività di diagnostica/cura e di controlli follow up;
- attività ambulatoriale per consulenze ospedaliere.

### 1.2.2 Attività Di Ricerca

La Struttura Semplice Dipartimentale di Oncologia Medica è inserita nella Rete Oncologica Umbra ( ROR) e partecipa attivamente a progetti di ricerca e protocolli sperimentali ( es. partecipazione allo Studio MO39874 EL1SSAR, AN OPEN-LABEL, PHASE IIIB, SINGLE ARM, MULTICENTER STUDY OF ATEZOLIZUMAB (TECENTRIQ) PLUS NAB-PACLITAXEL IN THE TREATMENT OF UNRESECTABLE LOCALLY ADVANCE OR METASTATIC PD-L1-POSITIVE TRIPLE-NEGATIVE BREAST CANCER).

L’ equipe medica partecipa inoltre attivamente ad eventi formativi promossi dall’ Associazione Italiana Oncologia Medica (AIOM) e della Società Italiana di Ematologia (SIE) sia come relatori ( es, Giornate Oncologiche Umbre , post ESMO) che come partecipanti ad eventi congressuali.

La produzione scientifica e la partecipazione ad eventi formativi e di ricerca può essere desunta dai Curricula dei singoli medici.

### 1.2.3 Attività Di Collaborazione

La SS Dipartimentale di Oncologica Medica, quale componente, come precisato nel paragrafo precedente, della ROR, si avvale della piena collaborazione *in primis* con le Strutture Complesse di Ematologia e Oncologia Medica Azienda Ospedaliera Perugia, in particolare attraverso collaborazioni costanti per quanto concerne l’ aspetto clinico ma anche diagnostico e di ricerca , attraverso i Laboratori del Centro Oncologico Umbro (CREO) a cui afferiscono Laboratori sia della SC di Ematologia che la SC di Oncologia Medica; collabora inoltre con Strutture di riferimento interregionali per la diagnosi e cura di particolari settori (Es. Chirurgia Gineconcologica Policlinico Agostino Gemelli per la chirurgia dei tumori ginecologici).

## 1.3 RISORSE ASSEGNAME

### 1.3.1 Risorse Umane

Nelle strutture operano equipe di professionisti, con ruoli e competenze ben definite composte da medici,

infermieri, 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). Dirigente Medico Responsabile Del Servizio, oltre alle attività cliniche, assicura la gestione complessiva del servizio. Le seguenti tabelle rappresentano le risorse disponibili nelle strutture di riferimento

Tab.1

<b>SS Dip ONCOLOGIA MEDICA - OSPEDALI DELL'EMERGENZA (Dotazione Organica per attività di ricovero ed attività ambulatoriale)</b>			
	Ospedale Città di Castello	Ospedale Umbertide	Ospedale Gubbio-Gualdo
<b>DIRIGENTE MEDICO RESPONSABILE DELL'UO DI ONCOLOGIA MEDICA CDC -UMBERTIDE – BRANCA</b>	<b>Dr . Michele Montedoro</b>		
Dirigenti Medici assegnati alla SS	- Maria Domenica Alessio <a href="mailto:maria.alessio@uslumbria1.it">maria.alessio@uslumbria1.it</a> - Lucia Amico <a href="mailto:lucia.amico@uslumbria1.it">lucia.amico@uslumbria1.it</a> - Luigi Castori <a href="mailto:luigi.castori@uslumbria1.it">luigi.castori@uslumbria1.it</a> - Laura Cavalli <a href="mailto:lauracavalli@uslumbria1.it">lauracavalli@uslumbria1.it</a> - Marco Gunnellini <a href="mailto:marco.gunnellini@uslumbria1.it">marco.gunnellini@uslumbria1.it</a> - Antonio Tornincasa <a href="mailto:antonio.tornincasa@uslumbria1.it">antonio.tornincasa@uslumbria1.it</a> - Chiara Scafati chiara <a href="mailto:scafati@uslumbria1.it">scafati@uslumbria1.it</a> - Maria Alessio <a href="mailto:maria.alessio@uslumbria1.it">maria.alessio@uslumbria1.it</a>		
Coordinatore Infermieristico e/o facente funzione	N° 1	N° 1	N° 1
Infermieri:	N° 7	N° 2	N° 5
Oss:	N° 4	N° 0	N° 0
Ausiliari	N° 0	N° 0	N° 1
Totale posti letto	N° 16	N° 4	N° 14
<b>D.H.ONCOLOGICO presso il PO Città di Castello</b>			
Coordinatore Infermieristico e/o facente funzione	N° 1		
Infermieri:	N° 7		
Oss:	N° 4		
Ausiliari	N° 0		
Totale posti letto	N° 16		

Possono essere inoltre presenti nelle UUOO e nei servizi ambulatoriali 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 è a disposizione per fornire indicazioni all'utente e alle figure autorizzate, sullo stato di salute, sulla diagnosi, sulla terapia pianificata. Al momento della prima visita oncologica e 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 pazienti.**

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/o 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>	
<b>Ausiliario</b>	<b>Grigio</b>	

### 1.3.2 Risorse Strutturali

Le UUOO per ricoveri in Degenza Ordinaria, sono dotate di 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 e tutto il personale sanitario, coinvolto nella presa in carico e gestione dell'utente, si impegna costantemente a fornire un servizio ispirato e conforme 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 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 AMBULATORIALE

L'accesso al Servizio può avvenire:

- con richiesta del Medico di Medicina Generale tramite impegnativa da presentare al servizio CUP Oncologico Interno all'Unità Operativa di Oncologia Medica del PO di Città di Castello (urgenza 3 gg con classe RAO "U"; urgenza a 10 gg con classe RAO "B");
- con richiesta inoltrata dallo specialista medico di un Reparto Ospedaliero di degenza, in prosecuzione del percorso di cura successivo al ricovero, o di strutture specialistiche di altri ospedali o istituti extra-regionali.

Le visite di controllo periodiche di follow-up vengono programmate direttamente dall'oncologo di riferimento.

Le prestazioni ambulatoriali sono effettuate negli ambulatori dedicati situati nei PO indicati sempre previa prenotazione della prestazione.



**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 o

al Pronto Soccorso Ospedaliero.

### **3.2 ACCESSO IN UO DI DEGENZA**

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

- 1 **Ricovero programmato:** Si tratta di un ricovero che avviene per esecuzione di esami diagnostici o infusione di sostanze chemioterapiche, effettuabili esclusivamente in regime di ricovero ospedaliero programmato dal Servizio di Oncologia e concordato con il Pronto Soccorso.
- 2 **Ricovero in urgenza:** Si tratta **sempre di un ricovero ordinario** effettuato per urgenza clinica direttamente dal Pronto Soccorso, previa valutazione dello specialista medico oncologo. 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.

#### 4. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI

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

<b>SS DIP ONCOLOGIA MEDICA - OSPEDALI DELL'EMERGENZA</b>	
<b>DIRIGENTE MEDICO RESPONSABILE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Dott. Michele Montedoro</b></li> <li><b>Tel . 0758509513</b></li> <li>e.mail: <a href="mailto:michele.montedoro@uslumbria1.it">michele.montedoro@uslumbria1.it</a></li> </ul>
<b>OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO</b>	
<b>SEDE</b>	<p><b>Indirizzo:</b> Via Luigi Angelini 10 - 06012 Città di Castello (Pg)  <b>Centralino:</b> Tel: 07585091- 07589396  <b>Servizio Front Office</b> garantito nella fascia oraria 08.00-20.00</p>
<b>UO DEGENZA ORDINARIA ONCOLOGIA MEDICA</b>  <b>COORDINATORE INFERMIERISTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresso principale – Scala A – 5° Piano</li> <li><b>Tel:</b> 0758509654</li> </ul> <p>Inf. Fabio <a href="#">Caroscioli</a>  <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tel:0758509654/652</li> <li>➤ e.mail: <a href="mailto:fabio.caroscioli@uslumbria1.it">fabio.caroscioli@uslumbria1.it</a></li> </ul> </p>
<b>U.O. DI ONCOLOGIA MEDICA PRESIDIO DI CITTA' DI CASTELLO</b>  <b>COORDINATORE INFERMIERISTICO</b>	<p>Piano Terra del PO di Città di Castello – ingresso B</p> <p>Inf. Patrizia Provincia  Tel: 075- 8509513 – 3469800542  e.mail: Patrizia Provincia <a href="mailto:patriziaprovincia@uslumbria1.it">patriziaprovincia@uslumbria1.it</a></p>
<b>DIRIGENTI MEDICI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Michele Montedoro <a href="mailto:michele.montedoro@uslumbria1.it">michele.montedoro@uslumbria1.it</a></li> <li>➤ Chiara Scafati <a href="mailto:chiara.scafati@uslumbria1.it">chiara.scafati@uslumbria1.it</a></li> <li>➤ Luigi Castori <a href="mailto:luigi.castori@uslumbria1.it">luigi.castori@uslumbria1.it</a></li> <li>➤ Lucia Amico <a href="mailto:lucia.amico@uslumbria1.it">lucia.amico@uslumbria1.it</a></li> <li>➤ Antonio Tornincasa <a href="mailto:antonio.tornincasa@uslumbria1.it">antonio.tornincasa@uslumbria1.it</a></li> <li>➤ Maria Alessio <a href="mailto:maria.alessio@uslumbria1.it">maria.alessio@uslumbria1.it</a></li> </ul>
<b>OSPEDALE UMBERTIDE</b>	
<b>SEDE</b>	<p><b>Indirizzo:</b> Via Cavour 40 – 06019 Umbertide (Pg)  <b>Centralino:</b> Tel: 07585091- 07589396  <b>Servizio Front Office</b> garantito nella fascia oraria 08.00-20.00</p>
<b>U.O. DI ONCOLOGIA MEDICA</b>  <b>COORDINATORE INFERMIERISTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Piano terra del PO di Umbertide (vecchio Ospedale, Corso Cavour 40)</li> </ul> <p>Inf. Patrizia Provincia  Tel:3469800542 - 075-9422281  e.mail: <a href="mailto:patrizia.provincia@uslumbria1.it">patrizia.provincia@uslumbria1.it</a></p>
<b>DIRIGENTI MEDICI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Chiara Scafati <a href="mailto:chiara.scafati@uslumbria1.it">chiara.scafati@uslumbria1.it</a></li> <li>➤ Luigi Castori <a href="mailto:luigi.castori@uslumbria1.it">luigi.castori@uslumbria1.it</a></li> <li>➤ Lucia Amico <a href="mailto:lucia.amico@uslumbria1.it">lucia.amico@uslumbria1.it</a></li> </ul>
<b>OSPEDALE GUBBIO GUALDO TADINO</b>	
<b>SEDE</b>	<p><b>Indirizzo:</b> Largo Unità d'Italia, Loc. Branca - 06024 Gubbio (Pg)  <b>Centralino:</b> Tel: 075 89395  <b>Servizio Front Office</b> garantito nella fascia oraria 08.00-20.00</p>

<b>AMBULATORIO ONCOLOGIA MEDICA</b>  <b>COORDINATORE INFERMIERISTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresso principale 2° piano Tel: 0759274484</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inf. Fiorucci Giuseppina Tel: 075 9274610 e.mail: <a href="mailto:giuseppina.fiorucci@uslumbria1.it">giuseppina.fiorucci@uslumbria1.it</a></li> </ul>
<b>DIRIGENTI MEDICI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Michele Montedoro <a href="mailto:michele.montedoro@uslumbria1.it">michele.montedoro@uslumbria1.it</a></li> <li>➤ Laura Cavallo <a href="mailto:laura.cavallo@uslumbria1.it">laura.cavallo@uslumbria1.it</a></li> <li>➤ Marco Gunnellini <a href="mailto:marco.gunnellini@uslumbria1.it">marco.gunnellini@uslumbria1.it</a></li> </ul>

#### 4.2 RICEVIMENTO DEI MEDICI

Referente delle Degenza di Oncologia Medica è la Dott.ssa Maria Domenica Alessio. I medici della UO di Oncologia Specialistiche – 5° piano del PO Città di Castello - ricevono pazienti e familiari dopo la visita medica mattutina e pomeridiana, tutti i giorni dalle ore 12:00 alle ore 13:00 e comunque in base all' attività clinica del reparto.

La degenza ordinaria prevede visita programmata che l' equipe medica afferente alla SS di Oncologia Medica svolge durante il turno di mattina; per quanto riguarda i turni pomeridiani, notturni e festivi è prevista guardia interdivisionale con medici afferenti anche ad altre Unità operative ( Medicina, Nefrologia).

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 h 24;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	SEDE	GIORNI	ORARI
<b>Ambulatorio Oncologico</b>	<b>Ospedale Città di Castello</b> (Ambulatori 1-2-3)	Dal lunedì al Venerdì	08:30-15:30 12:00-19:00
	<b>Ospedale Umbertide</b> Presenza saltuaria in base alla disponibilità dei medici per abbattimento delle liste d'attesa	Lunedì	08:30-13:30
		Mercoledì	10:30-13:30
		Giovedì	10:00-13:00
	<b>Ospedale Gubbio Gualdo Tadino</b>	Dal lunedì al Venerdì	08:30-15:30

## 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 COSA PORTARE CON SÉ

#### 5.1.1 *in regime di Ricovero*

##### 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.**

#### **PRIMA VISITA ONCOLOGICA**

- Fotocopia carta identità
- Fotocopia tessera sanitaria
- Fotocopia esenzione 048 o altre esenzioni se presenti
- Documentazione sanitaria completa compresa quella delle patologie non oncologiche, con referto istologico ove presente
- Referti (radiologici ematici ecc)
- Elenco farmaci assunti a domicilio compresi anche farmaci omeopatici e/o integratori;
- Eventuali allergie o intolleranze

#### **VISITA AMBULATORIALE IN REGIME DI FOLLOW-UP:**

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

- La prenotazione effettuata . (Nel caso in cui ne sia sprovvisto, purché prenotato, non ci sono problemi. Il sistema permette di risalire alla 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** se dovuto;
- Elenco farmaci assunti a domicilio.

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.

#### **5.2 ACCETTAZIONE**

Il personale sanitario (Medico, Infermiere, Oss) della struttura accoglie il paziente, provvede ad effettuare tutte le procedure amministrative. **In regime di ricovero**, provvede all'assegnazione del posto letto, 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 numerosi 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. **In regime ambulatoriale** l'infermiere collabora con il medico alla programmazione delle visite oncologica ed oncoematologica pre-chemioterapia e alle terapie stesse, programmando inoltre eventuale esami ematobiochimici e/o strumentali; in particolare personale medico, infermieristico ed amministrativo lavorano di concerto per la presa in carico del paziente dal momento della prima visita per tutta la durata del ciclo di terapia fino al follow up.



**In fase di accettazione e accoglienza il personale sanitario provvederà a comunicare, ad utenti e familiari, le norme comportamentali da adottare in regime di degenza compresa l'importanza dell'uso della maschera FFP2 in occasione di spostamenti fuori stanza, sia per necessità personali che per l'esecuzione di esami diagnostici e/o prestazioni ambulatoriali.**

### 5.3 I PASTI

Il servizio garantisce ad ogni paziente ricoverato 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 DEL Day Hospital – day Service -	
<b>Pranzo</b>	: dopo le ore 12:15
<b>Cena</b>	: dopo le ore 18:15

### 5.4 NORME COMPORTAMENTALI NELL'ASSUNZIONE 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, eanche omeopatici. Sia in regime ambulatoriale che di ricovero, la terapia farmacologica, verrà somministrata dagli Infermieri nei tempi e nelle modalità pianificate, secondo la prescrizione medica resa evidente nella scheda terapeutica unificata. E' altresi 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.

### **5.5 LE VISITE DEI FAMILIARI**

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

<b>Orari di visita</b>	
<b>Mattina</b>	: ore 07:00 – 08:30
<b>Giorno</b>	: ore 12:00 – 14:00
<b>Sera</b>	: ore 18:00 – 20:00

#### **❖ Come effettuare le visite in reparto**

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.**

**Tutti gli operatori sanitari ed i familiari dei degenti debbono obbligatoriamente indossare mascherine FFP2.**

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 Usl 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.**

## 6 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.

<b>Orari passaggio consegne</b>	
<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 giorni nella fascia dalle ore 09:00 alle ore 11:30 e dalle 17:00 alle 18:00.

#### Medicazioni

Le medicazioni delle ferite e delle Lesioni da pressione sono effettuate degli 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.

## 6.1 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 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 entro le ore 14:00, 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 “**proseuzione di ricovero**”. La prenotazione di tali esami viene effettuata direttamente dal personale di reparto mediante **piastra ambulatoriale, 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.

## 6.2 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;

CDS\_ Rev 00 Del 02/01/2025

Validato Responsabile della struttura

Approvato dal Direttore di Dipartimento

- 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.

### **6.3 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.

### **6.4 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.**

### **6.5 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.

### **7 DAY HOSPITAL ONCOLOGICO – PRESIDIO DI CITTA' DI CASTELLO -**

Il DH Oncologico è una forma di ricovero breve, di solito diurno della durata di un giorno, senza la possibilità di pernottamento. Viene effettuato, su indicazione del medico specialista, presso il PO di Città di Castello, dove al piano terra del presidio, in una palazzina contigua al blocco ospedaliero, è possibile effettuare l'accesso utilizzando sia l'ingresso sito lungo il corridoio del Lato B dell'Ospedale che l'ingresso principale – Lato A – seguendo le relative indicazioni. L'Ingresso B del Presidio dispone di un parcheggio, utile a coloro che, per difficoltà di deambulazione o quant'altro, non siano in grado di fare il percorso a piedi. In regime di DH viene effettuata sia l'attività ambulatoriale (prime visite, visite di controllo, attività diagnostica, attività di prevenzione) che assistenziale (diagnostica, chemioterapie, terapie di supporto ecc.) Le terapie infusionali e in particolare la chemioterapia, rappresentano gran parte dell'attività del Day Hospital Oncologico.

Le attività ambulatoriali sono garantite in ambienti appositamente predisposti e dotati della strumentazione necessaria alla gestione delle attività ambulatoriali:

-Elettrocardiografo

-Pompe da infusione Alaris SE Pompa Volumetrica con funzione di regolazione della pressione

-Ecografo portatile

-Carrello Emergenza-Urgenza dotato di defibrillatore

-Paxman Scalp Cooling System (raffreddamento del cuoio capelluto per combattere l'alopecia indotta da chemioterapia e conservazione dei capelli)

-Monitor Mortara per monitoraggio parametri vitali

#### **7.1 ACCOGLIENZA**

L'accoglienza è una delle funzioni degli operatori sanitari presenti in U.O. di Oncologia Medica. E' un'attività necessaria per costruire immediatamente un rapporto di fiducia e collaborazione all'interno di una relazione di aiuto che consenta all'utente di soddisfare i suoi bisogni, di rapportarsi meglio al contesto, alle sue emozioni alle sue aspettative. L'utente che accede in DH Oncologico del Presidio Ospedaliero di Città di Castello – Umbertide viene accolto dal personale sanitario e dal personale volontario dell'A.A.C.C. (Associazione Altotevere Contro il Cancro), presso la sala d'attesa del Presidio Ospedaliero dove è presente una sala climatizzata, arredata con seggiole e dotata di tavolini atti a garantire il massimo comfort dell'utente per tutto il periodo di permanenza. Il personale Volontario dell'AACC è personale formato capace di dare informazioni sui servizi in generale e disponibile facilitando l'accesso alla prestazione e al percorso assistenziale.

In sala è presente una "chiocciola elimina-code" per il ritiro del biglietto numerato, affinché per i prelievi della mattina non nascano dissapori. Gli utenti verranno chiamati tramite il video a parete eliminacode, con la numerazione progressiva, da presentare presso l'ambulatorio prelievi al momento dell'esame.

Ad ogni utente viene assegnato un numero progressivo per effettuare la visita oncologica e un ambulatorio di

riferimento denominato **ambulatorio 1 – ambulatorio 2 – ambulatorio 3**.

La sala è dotata di servizi igienici per uomini e donne e portatori di handicap. E' il luogo ove viene divulgata la carta dei servizi dell'Azienda USL Umbria1. La porta d'ingresso del Day Hospital Oncologico, al lato sinistro, è munita di campanello con citofono per avvisare l'arrivo dell'utente qualora sia chiusa.

### **PRIMA VISITA ONCOLOGICA**

- *ricetta dematerializzata o ricetta rossa con definizione dei quesiti clinici e del livello di priorità;*
- Fotocopia carta identità;
- Fotocopia tessera sanitaria;
- Fotocopia esenzione 048 o altre esenzioni se presenti;
- Documentazione sanitaria completa compresa quella delle patologie non oncologiche, con referto istologico ove presente;
- Referti (radiologici ematici ecc);
- Elenco farmaci assunti a domicilio compresi anche farmaci omeopatici e/o integratori;
- Eventuali allergie o intolleranze.

L'attivazione dell'ambulatorio oncologico determina l'elaborazione di veri e propri pacchetti di prestazioni ambulatoriali che permettono all'utente di essere inquadrato rapidamente dal punto di vista clinico-diagnostico, evitando l'allungamento burocratico di tempo che spesso si interpone tra la richiesta del Medico di Medicina Generale e l'effettuazione di ogni singola prestazione. Per le prestazioni ad Alta Priorità (U) la prestazione viene effettuata possibilmente nella sede più vicina al domicilio dell'utente rispettando i tempi della priorità.

### **PRESA IN CARICO DELL'UTENTE:**

La complessità del paziente oncologico richiede una misurazione/valutazione anche dal punto di vista infermieristico e non solo clinico. Psicologicamente ed umanamente il gruppo infermieristico ed Oss (personale dedicato) ha la capacità di gestire la paura e il disorientamento del malato e dei familiari allo sconforto della diagnosi. Il team Infermieristico si fa carico della formazione continua per mantenere ed aggiornare le proprie competenze secondo gli standard e le modalità previste dalle Linee guida ministeriali, procedure aziendali (accoglienza, gestione accessi vascolari, somministrazione chemioterapici, gestione delle complicanze ecc.) Dopo la prima visita oncologica, successivamente, il paziente viene accolto dall'infermiere di riferimento, **il quale presentandosi con nome e cognome** provvede ad un colloquio orientativo finalizzato a trasmettere una informazione generale, mette a proprio agio la persona e stabilisce un primo contatto che favorisca la relazione. L'Infermiere stila il **trage infermieristico** direttamente sulla cartella informatizzata Log80, valuta il patrimonio venoso del soggetto, valuta il rischio di cadute, la necessità di sostegno psicologico ecc. Permette l'avvio del processo di presa in carico e del processo di Nursing. Lavora in piena collaborazione con il medico oncologo di riferimento.

### **VISITA AMBULATORIALE IN REGIME DI FOLLOW-UP:**

Al termine del periodo più o meno lungo di terapia, l'utente entra nella fase delle visite di controllo. Il giorno

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

- la prenotazione effettuata . Nel caso in cui ne sia sprovvisto, purché prenotato, non ci sono problemi. Il sistema ISESWEB permette di risalire alla 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** se dovuto;
- Elenco farmaci assunti a domicilio.

Al termine del controllo il medico oncologo/ematologo di riferimento compilerà la lettera informativa per il MMG. Le ricette dematerializzate per la visita successiva, per i controlli diagnostici ecc, sono a carico del medico specialista oncologo o ematologo.

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.

L'esenzione ticket per patologia (048) viene rilasciato dal Centro Salute o dal Cup a tutti i pazienti oncologici, su compilazione del certificato di richiesta esenzione da parte del medico oncologo specialista, in base a indicazioni ministeriali e linee guida dell'Associazione Internazionale Oncologia Medica.

## 7.2 PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ

Presso il DH Oncologico, il personale infermieristico, OSS ed amministrativo del CUP interno presente in segreteria, provvede a programmare gli esami e le visite pre-chemioterapia per i cicli successivi, le visite di controllo, fissa gli appuntamenti per l'esecuzione delle indagini, i piani di attività per i giorni seguenti, le visite per abbattimento PDT (PERCORSI DI TUTELA ) con onestà professionale e massima trasparenza secondo priorità. Fornisce informazioni, chiarimenti, riceve trasmette e pianifica appuntamenti tramite CUP di II Livello per esecuzione esami diagnostici, visite specialistiche presso altri servizi ambulatoriali, invia richieste di consulenze ove necessario. Il personale sanitario informa l'utente su come eseguire determinati esami diagnostici mediante la consegna di note informative scritte (es.: per eseguire una gastroscopia o colonoscopia le note informative sono direttamente sul foglio di prenotazione) e informazioni verbali dettagliate, invitandolo a regolare il pagamento del ticket ove dovuto.

## 7.3 REALIZZAZIONE DELLA PRESTAZIONE SANITARIA IN REGIME DI DH

L'attività si realizza presso 3 ambulatori distribuiti in UO Oncologia Medica. Gli ambulatori sono muniti di lettini elettrici e computer. Le fasi che caratterizzano il DH Oncologico sono 3 ovvero:

- **Fase I : Esecuzione di Prelievi ematici**

Gli esami ematici si effettuano dalle 07:15 alle ore 09:00

Gli utenti sono pregati di prelevare il numero in ordine di arrivo dall'apposito distributore "elimina-code" e di attendere in Sala di Attesa. Per il prelievo, il numero chiamato sarà visualizzato sull'apposito schermo

presente in Sala.

➤ **Fase II: Visita oncologica per chemioterapia**

Viene eseguita in un ambulatorio oncologico n°1 / 2 / 3 a seconda del medico di riferimento, a partire dalle ore 08:30 fino alle ore 14:30 salvo prolungamento orario definito con lo stesso medico. Il giorno della visita il medico stabilisce in base allo stato clinico e alla valutazione degli esami ematici se il paziente può effettuare o meno la terapia il giorno seguente. Le impegnative per i ricicli successivi vengono effettuate dal medico oncologo e prenotate dall'operatore Cup o personale Oss presente in Segreteria. L'Infermiere della segreteria o personale addetto, provvede successivamente a trasmettere l'orario della visita per il riciclo. In caso di variazioni di orario sarà compito del personale infermieristico e/Oss informare l'utente della variazione effettuata.

➤ **Fase III : Somministrazione di Chemioterapici**

La zona adibita alla Somministrazione Chemioterapici e' composta da 4 camerette ciascuna delle quali arredata in maniera confortevole con servizio igienico, aria condizionata, impianto televisivo, due letti, due poltrone letto, un tavolo e sedie per consentire all'utente di ricevere e consumare la colazione o il pasto. Durante tutto il periodo di permanenza l'utente verrà supportato dal personale infermieristico in ciascuna fase della permanenza. Il personale opera su due postazioni e si caratterizza per la opportuna formazione sia tecnica che professionale. Particolare attenzione viene rivolta alla centralità dell'utente considerata in tutte le sue dimensioni, dalla sicurezza delle cure alla garanzia del massimo confort, accoglienza adeguata ed educazione nella gestione delle relazioni.

### **GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Per ogni utente che accede al servizio viene redatta, mediante programma Log80 (comune a tutte le Strutture Afferenti alla ROR Umbria compresa l' Ematologia di Perugia) la "Cartella Ambulatoriale informatizzata" sia per la parte clinica-terapeutica che per la parte infermieristica. La cartella fa parte della documentazione sanitaria e viene gestita in conformità alle indicazioni aziendali.

### **7.4 SERVIZI OFFERTI IN REGIME DI DH**

In regime di DH Oncologico l'utente può usufruire die seguenti servizi:

➤ **VITTO:**

A partire dalle ore 07:30 è a disposizione dell' utenza un carrello per la colazione. Ne possono usufruire i pazienti che eseguono prelievi di qualsiasi genere (ematici, biopsie osteomidollari ecc). Per coloro che iniziano il trattamento chemioterapico, la colazione viene servita ogni mattina direttamente in camera a partire dalle ore 10:30 e il break del pomeriggio alle ore 17:00. Si offrono bevande calde e/o fredde, cornetti, fette biscottate e marmellate. Il pranzo viene prenotato in base ad indicazioni mediche e preferenze dell'utente. Il menù estivo ed il menù invernale presentano ampia scelta di piatti con particolare attenzione alle allergie al glutine, o ad altri alimenti. (L'Utente è sempre pregato di riferire eventuali allergie alimentari).

➤ **SERVIZIO PAXMAN:**

La perdita dei capelli (alopecia) rappresenta uno degli effetti collaterali più comuni e psicologicamente dolorosi della chemioterapia. Il sistema di raffreddamento per il cuoio capelluto Paxman ha come obiettivo quello di ridurre l'alopecia indotta da chemioterapia mediante la vasocostrizione dei capillari del cuoio capelluto.

➤ **SERVIZIO BIBLIOTECA:**

Libri e testi vari di letteratura, bricolage, fumettistica, gialli ecc sono a disposizione dell'utenza.

➤ **SERVIZIO DI ESTETICA ONCOLOGICA:**

La chemioterapia ha un impatto notevole sulla fisicità di uomini e donne. La necessità di sentirsi bene con se stessi e il bisogno di ritrovare un equilibrio sempre e comunque fa sì che il supporto di estetiste formate, volontarie dell'A.A.C.C. (Associazione Altotevere Contro il Cancro) sia di estrema importanza. Le consulenze, su prenotazione, si effettuano tutti i lunedì mattina dalle ore 08.30 alle 13.00

➤ **SERVIZIO DI PSICO-ONCOLOGIA:**

Il servizio prevede una psicologa dedicata al sostegno della persona e dei familiari. Inoltre l'AACC mette a disposizione del "Gruppo le Farfalle" una psicologa a sostegno del bisogno.

➤ **GRUPPI DI AUTO-MUTUO-AIUTO:**

Il gruppo femminile "Le Farfalle" è un insieme di donne con una storia comune: l'essere donne operate di tumore al seno, costitutesi in gruppo di Auto-Mutuo-Aiuto per sostenere a loro volta altre donne che dovranno affrontare il loro stesso percorso.

➤ **SERVIZIO DRAGON – BOAT:**

Il gruppo "Tiber Lady Farfalle Dragonesse - Dragon Boat" è composto da alcune donne aderenti al gruppo Le Farfalle. Il progetto coordinato dalla USL Umbria1 è quello di portare nel fiume Tevere una lunga Canoa di 25 posti con le donne che hanno avuto problemi oncologici al seno. L'attività motoria con la pagaia, è stato riscontrato essere ottimo elemento per la gestione del linfedema.

➤ **SERVIZIO SPIRITUALE:**

Su richiesta dell'utente

➤ **MEDIATORE CULTURALE:**

Su indicazione medica e/o infermieristica o su richiesta dell'utenza in caso di importanti difficoltà linguistiche nel comprendere le informazioni (vedi paragrafo 1.4)

➤ **PRENOTAZIONI, ANNULLAMENTI, VARIAZIONI DI PRENOTAZIONE E NECESSITA' VARIE**

Qualsiasi altra necessità che esca dalla normale programmazione dovrà essere comunicata telefonicamente al personale addetto alla Segreteria che sarà a disposizione per ascoltare valutare e riferire al Medico Oncologo le problematiche e le esigenze dell'utenza, per poter informare quale percorso o intervento più idoneo è da effettuare.

## 8 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/>

## 9 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.

## 10 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.