

CARTA DEI SERVIZI

SS Dip ONCOLOGIA E CURE PALLIATIVE

Ospedali di Base Assisi, Media Valle del Tevere e Trasimeno



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 D Collaborazione

1.3 RISORSE ASSEGNAME

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 PER PRESTAZIONI AMBULATORIALI

4. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI

4.1 UBICAZIONE DEI SERVIZI E CONTATTI TELEFONICI

4.2 ORARI DI APERTURA AMBULATORI

5. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

5.1 COSA PORTARE CON SÉ

5.1.1 Accettazione Ed Accoglienza

5.1.2 Norme Comportamentali Nell'assunzione Farmaci

5.2 ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ AMBULATORIALI

5.2.1 Referto ambulatoriale

5.2.2 Richiesta Cartella Clinica ambulatoriale 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 Struttura Semplice Dipartimentale ONCOLOGIA E CURE PALLIATIVE fa parte del Dipartimento Medico e Oncologico dell'Azienda USL Umbria 1 con il quale condivide funzioni ed obiettivi sia gestionali che organizzativi.

Il servizio, con sedi negli ospedali di Assisi, Media Valle del Tevere e Trasimeno, svolge **attività ambulatoriale** finalizzata alla **diagnosi, al trattamento e al follow up dei pazienti oncologici adulti affetti da tumori solidi**. In conformità a quanto previsto dalle linee guida nazionali e dalle indicazioni ministeriali, le attività sono pianificate al fine di garantire, ad ogni utente, la **continuità delle cure e la presa in carico** attraverso:

- programmazione di tutti gli accertamenti necessari all'inquadramento diagnostico e terapeutico;
- somministrazione di terapie infusive o orali;
- gestione di eventuali effetti collaterali delle terapie o di complicanze legate alla malattia;
- supporto psiconcologico all'assistito e/o al care-giver;
- supporto nutrizionale e valutazione dietetica;
- coinvolgimento e collaborazione con il MMG mediante un passaggio di informazioni chiaro, puntuale ed esaustivo;
- programmazione delle visite di controllo durante il trattamento o al termine di questo (follow-up);
- integrazione con i servizi territoriali di assistenza domiciliare o residenziale (Hospice) quando necessario;
- educazione sanitaria.



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 aggiornamento per mantenere adeguati standard di competenza. Il piano annuale della formazione del personale si sviluppa a partire dall'offerta formativa promossa dal **Centro Unico di Formazione Regionale (CUF) "Villa Umbra"**.

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 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. Le specialistiche coinvolte (radioterapisti, chirurghi, anestesiologi, psicologi, anatomo-patologi, nutrizionisti e 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”** per aree di patologia (melanoma, mammella, gastroenterico, genito-urinario, e polmonare).

1.2.1 Organizzazione dell'Attività Clinica

L' attività clinica si realizza in:

- attività ambulatoriale per visite, attività di diagnostica/cura e di controlli follow up;
- attività ambulatoriale per consulenze ospedaliere.

Al servizio accedono:

- utenti sottoposti (o che dovranno essere sottoposti) ad intervento chirurgico o radioterapico;
- utenti eleggibili candidati a terapie farmacologiche specifiche;
- utenti bisognosi di terapia di supporto, per la gestione delle complicatezze causati dalla malattia o secondarie alla terapia;
- utenti bisognosi di controlli periodici o visite di follow-up.

1.2.2 Attività Di Collaborazione

La SS Dip ONCOLOGIA E CURE PALLIATIVE **collabora** sia con le strutture aziendali territoriali della USL UMBRIA 1 che con l'Azienda Ospedaliera Santa Maria della Misericordia e con tutte le strutture oncologiche della Regione Umbria. Di notevole rilievo è la collaborazione con le **ONLUS** del territorio mediante la quale è possibile definire e attivare il servizio di **“psico-oncologia”** rivolto sia ai pazienti che familiari e/o caregiver che ne facciano richiesta e prestazioni fisioterapiche.

Le ONLUS collaborano inoltre con i servizi di assistenza domiciliare e residenziale aziendali dedicati alle Cure Palliative integrandosi con essi. L'Azienda Ospedaliera di Perugia partecipa, in maniera centralizzata, alla preparazione dei farmaci iniettabili ambulatorialmente con trasporto programmato nei centri di somministrazione nonché in attività di consulenze genetico-oncologiche per la “caratterizzazione molecolare della neoplasia” e per le “valutazioni del rischio eredo-familiare” effettuate presso il Laboratorio di Biologia Molecolare e in Oncologia Medica.

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).

Lo staff può essere supportato da, studenti infermieri, tirocinanti OSS e personale dei servizi in outsourcing e, quando ritenuto necessario, i dirigenti medici possono contare sulla collaborazione delle seguenti figure:

- Assistente Sociale (per problemi di ordine sociale e/o economico emergenti);
- Nutrizionista e Dietista (per la gestione di particolari esigenze di tipo nutrizionale/alimentare);
- Psiconcologo;
- Fisioterapista;
- 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. Nella struttura ambulatoriale alla presa in carico fa seguito la firma del consenso al trattamento dei dati sensibili e consensi aziendali alle procedure.



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:

PROFESSIONISTA SANITARIO	COLORE DELLA DIVISA	
Medici	Celeste	
Infermieri	Verde	
Oss	Arancione	
Fisioterapisti	Azzurra	

1.3.2 Risorse Strutturali

Le attività ambulatoriali sono garantite in ambienti appositamente predisposti e dotati della strumentazione necessaria alla gestione delle attività ambulatoriali (poltrone reclinabili e pompe infusionali)

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 dell' ambulatorio 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 negli ambulatori dei presidi ospedalieri di Assisi, Media Valle del Tevere e Trasimeno, 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 CUP (urgenza a 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 mediante la "piastrella dei servizi".



Gli utenti che non si presentano alla visita senza aver disdetto la prenotazione saranno chiamati, se non esenti, 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, ove previsto, sono soggette a pagamento del ticket**. I pazienti in questo caso dovranno recarsi, muniti di impegnativa, presso gli ambulatori o al Pronto Soccorso Ospedaliero.

4. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI

4.1 UBICAZIONE DEI SERVIZI E CONTATTI TELEFONICI

SS DIP ONCOLOGIA E CURE PALLIATIVE	
DIRIGENTE MEDICO RESPONSABILE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dott. Rossetti Riccardo ➤ Tel. 0755414897 ➤ e.mail: riccardo.rossetti@uslumbria1.it
OSPEDALE ASSISI	
SEDE	<p>Indirizzo: Via Valentin Muller 1 - 06081 Assisi (Pg) Centralino: Tel. 07581391</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingresso principale 2° piano <p>Tel: 0758139017</p>
DIRIGENTI MEDICI	<p>Nome cognome email</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Roberta Cherubini ➤ roberta.cherubini@uslumbria1.it ➤ email: oncologia.assisi@uslumbria1.it

COORDINATORE INFERMIERISTICO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inf. Tiziana Cortazza ➤ Tel: 0758139203 <p>e.mail: tiziana.cortazza@uslumbria1.it</p>
OSPEDALE MEDIA VALLE DEL TEVERE	
SEDE	<p>Indirizzo: Loc. Pantalla - 06059 Todi (Pg) Centralino: Tel: 075 5419301-5419302</p> <p>Ingresso principale 1° piano Tel: 075 5414895</p>
DIRIGENTI MEDICI	<p>Nome cognome email</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ riccardo.rossetti@uslumbria1.it ➤ marta.rossi@uslumbria1.it <p>email: oncologia.mvt@uslumbria1.it</p>
COORDINATORE INFERMIERISTICO (facente funzione)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inf. Antonella Saccu ➤ Tel: 0755414962 <p>e.mail: antonella.saccu@uslumbria1.it</p>
OSPEDALE CASTIGLIONE DEL LAGO	
SEDE	<p>Indirizzo: Piazza Gramsci 1 - 06061 Castiglione del Lago (Pg)</p> <p>Centralino: Tel: 07595261</p> <p>➤ Ingresso principale piano terra sala attesa n°2 Tel: 0755415589</p>
DIRIGENTI MEDICI	<p>Nome cognome email</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ paolo bini ➤ paolo.bini@uslumbria1.it
COORDINATORE INFERMIERISTICO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inf. francesca.fedeli@uslumbria1.it ➤ Tel: 0755415521 <p>e.mail: francesca.fedeli@uslumbria1.it</p>

4.2 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
Ambulatorio Oncologia	Ospedale Assisi	Dal Lunedì al Venerdì	7:30 - 15:30
	Ospedale Media Valle del Tevere	Dal Lunedì al Venerdì	7:30 - 15:30
	Ospedale Castiglione del Lago	Dal Lunedì al Venerdì	8:00 - 15:30

5. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni vengono erogate in regime di **attività ambulatoriale**.

5.1 COSA PORTARE CON SÉ

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**:

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

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.

5.1.1 Accettazione Ed Accoglienza

Il personale sanitario (Medico, Infermiere, Oss) della struttura accoglie il paziente, provvede ad effettuare tutte le procedure amministrative. **In regime ambulatoriale** l'infermiere collabora con il medico alla realizzazione delle prestazioni mediante la registrazione dell'utente nel gestionale Log80, visita medica, attività assistenziale ed educazione sanitaria.



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

5.1.2 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 non assumano farmaci in maniera autonoma e su iniziativa personale, neanche omeopatici. La terapia farmacologica 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.

5.2 ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ AMBULATORIALI

❖ Pulizia degli ambienti

Nelle strutture ospedaliere che accolgono gli ambulatori di oncologia le pulizie degli ambienti sono effettuate giornalmente, di norma alla chiusura del servizio, da una ditta esterna fornitrice di prestazioni. E' attiva la raccolta differenziata per carta e plastica con contenitori appositi situati in ogni corridoio.

5.2.1 referto ambulatoriale

Al termine del percorso ambulatoriale il medico provvede alla compilazione, in duplice copia, del referto ambulatoriale di cui, una copia viene consegnata al paziente per il Medico Curante (MMG) ed una copia rimane nella cartella ambulatoriale cartacea dell'utente opportunamente archiviata e conservata in conformità alla normativa aziendale sulla gestione della documentazione sanitaria

Il professionista sanitario illustra al paziente e, ove previsto ai suoi familiari, il contenuto del referto che descrive quanto di seguito indicato:

- l'iter clinico (esami/consulenze/prestazioni sanitarie),
- le procedure eseguite;
- i dati ematochimici, la terapia praticata e da seguire a domicilio (ricognizione e riconciliazione farmacologica);
- le norme comportamentali;
- lo schema dei controlli ambulatoriali se previsti;
- le date di esami e prestazioni già programmate mediante **piastra ambulatoriale**.

Su apposita richiesta vengono forniti dal coordinatore infermieristico (o persona da lui delegata) i certificati di presenza per eventuali giustificativi lavorativi.

5.2.2 Richiesta Cartella Clinica ambulatoriale e/o referti

I pazienti ambulatoriali possono consultare e/o chiedere il rilascio della cartella clinica ambulatoriale, dei referti clinici e di altra documentazione sanitaria. 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 dell'ospedale sede della prestazione ambulatoriale, **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, o altra persona purché munita di documento di identità e di certificazione per la delega a firma del delegante, può richiedere copia della cartella clinica ambulatoriale o di singoli referti.

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 ambulatoriale 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.

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**, tramite l'evidenza riportata nello specifico modulo conservato in cartella clinica ambulatoriale 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

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.