

CARTA DEI SERVIZI

SS Dip GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA OSPEDALIERA



INDICE

1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

1.1 ORGANIZZAZIONE

1.2 ATTIVITÀ CLINICHE, DI RICERCA E COLLABORAZIONI

1.2.1 Organizzazione dell' Attività Clinica

1.3 RISORSE ASSEGNAME ALLA UNITÀ OPERATIVA

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 PER PRESTAZIONI AMBULATORIALI

4. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

4.1 VISITA AMBULATORIALE

4.1.1 Cosa portare con sé

4.2 ACCETTAZIONE ED ACCOGLIENZA PER PRESTAZIONE ENDOSCOPICA

4.3 ACCESSO PER PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN LIBERA PROFESSIONE

5. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI

5.1 UBICAZIONE DEGLI AMBULATORI E CONTATTI TELEFONICI

5.2 ORARI DI APERTURA AMBULATORI

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 SS Dip GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA OSPEDALIERA è il centro ospedaliero di endoscopia digestiva della Azienda USL Umbria 1. La struttura fa parte del Dipartimento Medico e Oncologico dell'Azienda USL Umbria 1 con il quale condivide funzioni ed obiettivi gestionali ed organizzativi.

Presso il centro viene effettuata la presa in carico delle persone affette da patologie dell'apparato gastroenterico. **Sono eleggibili** al centro i pazienti con quesiti diagnostici o esigenze terapeutiche di interesse gastroenterologico e rivolge particolare attenzione alle patologie del tratto gastrointestinale passibili di trattamento endoscopico. Dispone delle competenze mediche, infermieristiche e tecniche necessarie alla gestione complessiva del processo di diagnosi, cura e assistenza.

L'attività dell'UOC di Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva si inserisce all'interno di un percorso diagnostico-terapeutico complessivo del paziente e, per questo, la struttura si collega funzionalmente ai reparti di area internistica e chirurgica e alle strutture dei Distretti Sanitari, nonché direttamente all'attività dei Medici di Medicina Generale del territorio di competenza.

All'interno della struttura opera un'equipe che si occupa del paziente dal suo arrivo in Unità Operativa (UO) sino alla sua dimissione. Per quanto riguarda i Dirigenti Medici, essi sono tutti specialisti in Epatologia e Gastroenterologia con competenze specifiche rispetto all'ecografia gastroenterologica e all'endoscopia digestiva diagnostico-terapeutica.

Gli infermieri e gli OSS che operano nella struttura hanno le competenze professionali adeguate ad accogliere, assistere, guidare e supportare il paziente durante tutto il percorso all'interno dell'UO.

Le principali prestazioni offerte della **SS Dip GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA OSPEDALIERA** sono:

- attività di prevenzione, diagnosi, cura di patologie del tratto gastrointestinale mediante la realizzazione di esami endoscopici, esami ecografici, visite specialistiche ed esecuzione di specifici esami di diagnostica;
- consulenze interne alle altre UUOO aziendali;
- attività multidisciplinare.



Il dettaglio delle prestazioni erogate , sia in ambito ospedaliero che ambulatoriale, è descritto nel documento allegato allo standard di servizio (All.02 sds DMO)

Dal giugno 2016 la SS Dip. ha ricevuto per il Servizio di Endoscopica dell'Ospedale MVT l'accreditamento professionale da parte della S.I.E.D. (Società Italiana di Endoscopia Digestiva), in collaborazione con l'Ente Certificatore Kiwa-Cermet, dimostrando di essere in possesso di requisiti, criteri e standard di qualità.

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 Ricerca E Collaborazioni

1.2.1 Organizzazione Dell' Attività Clinica

L' attività clinica, pianificata e realizzata nella SS Dip GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA OSPEDALIERA, viene erogata dal **Lunedì al Venerdì** mediante prestazioni ambulatoriali nei P.O. aziendali, per attività di diagnostica, terapia e follow up.

Gli utenti che accedono al servizio sono:

- **Utenti interni** provenienti dalle UUOO dell'Azienda ed inviati per consulenze o accertamenti diagnostici;
- **Utenti esterni**, ovvero, pazienti provenienti da liste di prenotazione CUP per la diagnosi o il follow up di patologie gastroenterologiche ed epatologiche.

1.3 Risorse Assegnate Alla Unità Operativa

1.3.1 Risorse Umane

Nella SS Dip GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA OSPEDALIERA opera un'equipe di professionisti, con ruoli e competenze ben definite composta da medici, infermieri, operatori socio sanitari (vedi Organigramma e Funzionigramma in allegato allo standard di servizio).

Nel PO di Pantalla è presente un il dirigente medico responsabile del servizio che, oltre alle attività cliniche, assicura la gestione complessiva del servizio; l'equipe medica si compone di n.9 di professionisti che operano nelle sedi dei Presidi Ospedalieri di Pantalla, Gubbio _Gualdo, Città di Castello, Assisi , Lago Trasimeno.

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 con il Mediatore culturale.

Il personale medico è a disposizione per fornire indicazioni all'utente e alle figure autorizzate, sullo stato di salute, sulla diagnosi, sulla terapia medica pianificata.

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

La SS Dip Gastroenterologia Ed Endoscopia Ospedaliera, è dotata delle seguenti dotazioni strumentali:

Nel PO Pantalla:

- n° 2 di sale endoscopiche
- 2 ambulatori di visita
- 1 ambulatorio per ecografia e visita
- sala osservazione
- 2 bagni
- 1 sala d'attesa
- 2 spogliatoi per pazienti
- 1 archivio
- 1 magazzino

Nel PO di Gubbio-Gualdo Tadino sono presenti:

- n° 2 di sale endoscopiche :sala A e sala B
- n°2 studi di refertazione
- sala risveglio
- 3 bagni

Nel PO di Città di Castello sono presenti:

- n°2 di sale endoscopiche
- n°2 ambulatori di visita
- n°1 sala osservazione con n° 3 posti letti
- n°2 bagni
- n°1 sala d'attesa
- n°2 spogliatoi per i pazienti

- n° 2 archivi

Nel PO di Castiglione del Lago sono presenti:

- n° 1 sala endoscopica
- 1 sala osservazione post- esame
- n° 1 ambulatorio di visita
- 1 bagno

Nel PO di Assisi sono presenti:

- n.1 sala endoscopica
- n.1 sala visite e studio medico
- n.1 bagno
- n.1 infermeria e osservazione post-esame

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, 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 della SS Dip Gastroenterologia Ed Endoscopia Ospedaliera 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 si svolge negli ambulatori di endoscopia situati nei PO di Pantalla, Castiglione del Lago, Assisi, Città di Castello e Gubbio-Gualdo Tadino, in conformità a quanto definito dalle Normative Regionali e nelle Procedure Generali Aziendali (PGA) e nelle PO dei che disciplinano le modalità di erogazione delle prestazioni in regime ambulatoriale.

3.1 Accesso Per Prestazioni Ambulatoriali

I pazienti possono accedere in due diverse modalità:

- 1) **attività ambulatoriale programmata:** Avviene mediante prenotazione CUP su richiesta del MMG o dello specialista;
- 2) **attività ambulatoriale in urgenza:** avviene solo negli ospedali DEA con richiesta di consulenza da parte del pronto soccorso, mentre, per gli ospedali di base (Assisi, Pantalla, Lago Trasimeno) l'attività in urgenza viene effettuata solo per i pazienti ricoverati.

4. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni vengono erogate in regime **ambulatoriale e di degenza nei presidi DEA, la dove indicato.**

4.1 Visita Ambulatoriale

4.1.1 Cosa Portare Con Sé

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

➤ Per i cittadini residenti nella Comunità Europea

- Documento di identità
- Tessera Sanitaria (rilasciata dalla ASL di appartenenza)
- richiesta del MMG con il foglio di prenotazione.

➤ 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:

- documentazione clinica completa relativa allo storico del pz (anche diversa dal solo ambito

gastroenterologico), ovvero, cartella/e cliniche, lettera/e di dimissioni, esami diagnostici, referti di esami, radiografie anche riferibili a patologie pregresse ove presenti;

- terapia medica in atto con un elenco dettagliato dei farmaci assunti a domicilio, compresi anche farmaci omeopatici e/o integratori;
- ricevuta del pagamento del **ticket** se 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 prima della prestazione. 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, se non esenti, a pagare l'intero importo della prestazione anche se non effettuata.

➤ **Effetti personali**

Per le prestazioni ambulatoriali è consigliato un abbigliamento comodo che possa agevolmente consentire le pratiche cliniche/assistenziali.

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.

4.2 Accettazione Ed Accoglienza Per Prestazione Endoscopica

Il personale sanitario (Medico, Infermiere, Oss) della struttura accoglie il paziente, provvede ad effettuare tutte le procedure amministrative necessarie ai fini della corretta erogazione del servizio. L'infermiere raccoglie e verifica tutta la documentazione e provvede alla compilazione della **scheda infermieristica**.

Il medico endoscopista esegue l'accertamento anamnestico e propone al paziente il consenso informato dopo aver illustrato le note informative, rilasciate preventivamente all'atto della prenotazione.

Per i pazienti da procedure ambulatoriale non endoscopiche (ecografia e visita) il pz procederà direttamente all'esecuzione della prestazione. Al termine della prestazione verrà rilasciato il referto endoscopico ed eventuale documentazione aggiuntiva laddove necessario.

4.3 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 è necessario che provvedano alla prenotazione della stessa mediante chiamata telefonica al n.verde **n. 075/5412900** 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. n. 075/5412900

5. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI

4.1 Ubicazione Degli Ambulatori E Contatti Telefonici

OSPEDALE MEDIA VALLE DEL TEVERE

Indirizzo: Loc. Pantalla - 06059 Todi (Pg)

Centralino: Tel: 075 8880611

Ambulatorio di gastroenterologia:

- si trova al I° Piano, sala di attesa Gastroenterologia
- Tel: 0758880620
- e-mail endoscopia.mvt@uslumbria1.it

Medici:

Dott.ssa Marina Mariano

Dott.ssa Elisabetta Nardi

Dott.ssa Luisa Riccardi

Dott.ssa Lorenza Tifi

Responsabile Del Servizio: Dr. Lucio Sarpi Email lucio.sarpi@uslumbria1.it

Coordinatore Infermieristico

- Inf.Anna Vitali (FFCI)
- Tel: 0758880620
- e.mail: anna.vitali@uslumbria1.it

OSPEDALE GUBBIO-GUALDO TADINO

Indirizzo: Largo Unità d'Italia, Loc. Branca - 06024 Gubbio (Pg)

Centralino: Tel: 075 89395

Ambulatorio di gastroenterologia:

- ingresso principale 2° piano. Ingresso principale 2° piano)
- Tel: 0759270412
- Medici:
 - Dott. Mattia Clementi
 - Dott.ssa Nadia Corazzi

Responsabile Del Servizio: Dr. Lucio Sarpi Email lucio.sarpi@uslumbria1.it

Coordinatore Infermieristico

- Inf. Fiorucci Giuseppina
- Tel: 3482892839

e.mail: giuseppina.fiorucci@uslumbria1.it

OSPEDALE CASTIGLIONE DEL LAGO

Indirizzo: Piazza Gramsci n.1 - 06061 Castiglione del Lago (PG)

Centralino: Tel: 07595261

Ambulatorio di gastroenterologia:

- si trova a piano terra palazzina centrale Poliambulatori, sala di attesa 1
- Tel: 0759526500

Medici:

Dott.ssa Marina Mariano

Dott.ssa Luisa Riccardi

Responsabile Del Servizio: Dr. Lucio Sarpi Email luicio.sarpi@uslumbria1.it

Coordinatore Infermieristico ff

- Inf. Francesca Fedeli
 - Tel: 0759526221
- e.mail: francesca.fedeli@uslumbria1.it

OSPEDALE CITTA' DI CASTELLO

Indirizzo: Via Luigi Angelini 10 - 06012 Città di Castello (Pg)

Centralino: Tel: 07585091 - 07589396

E-mail endoscopia.cdc@uslumbria1.it

Ambulatorio di gastroenterologia:

- si trova a piano terra ingresso A
- Tel: 0758509665
- Medici:

Dr Lorenzo Monaldi

Dott.ssa Francesca Muraca

Responsabile Del Servizio: Dr. Lucio Sarpi Email luicio.sarpi@uslumbria1.it

Coordinatore Infermieristico

- Inf. Marta Crispoltoni
- Tel: 3482546994
- e.mail: marta.crispoltoni@uslumbria1.it

OSPEDALE ASSISI

Indirizzo: Via Valentin Muller 1 - 06081 Assisi (Pg)

Centralino: Tel: 075 81391

Ambulatorio di gastroenterologia:

- Primo Ingresso Dell'ospedale A Sx Primo Piano
- Tel: 0758139009
- Medici:Dr.Lorenzo Monadli

Responsabile Del Servizio: Dr. Lucio Sarpi

Email lucio.sarpi@uslumbria1.it

Coordinatore Infermieristico

- Inf. Tiziana cortazza
- Tel: 075 8139203

e.mail: tiziana.cortazza@uslumbria1.it

5.2 Orari Di Apertura Ambulatori

	MVT	CASTIGLIONE DEL LAGO	CITTA' DI CASTELLO	ASSISI	GUBBIO- GUALDO TADINO
Orari apertura al pubblico	Lunedì, Martedì e Giovedì dalle 08.00 alle 18.00 Mercoledì e Venerdì dalle 08:00 alle 15:00	Giovedì dalle ore 08.00 alle ore 14.30	Da Lunedì al Mercoledì dalle 08.00 alle 17.00 Giovedì e Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00	Venerdì dalle 08.00 alle 15:00	Lunedì dalle ore 8.00 alle ore 15:30

In caso di necessità si consiglia di telefonare dopo le ore 12:30

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** che vengono contestualmente consegnate al paziente all'atto della prenotazione.

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.