

# CARTA DEL SERVIZIO

## POLO DI ORIENTAMENTO LOCALE ONCOLOGICO (P.O.L.O.)



| REDATTA                 | VERIFICATA         | APPROVATA                          |
|-------------------------|--------------------|------------------------------------|
| dr. Mariana Cappannelli | dr. Rosita Torrini | dr. Alessandro Ottavio<br>Nicastro |

## SOMMARIO

|       |                                                                       |   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------|---|
| 1     | PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....                                       | 3 |
| 1.1   | Punto di Orientamento e di Ascolto Locale Oncologico (P.O.L.O.) ..... | 3 |
| 1.1.1 | Cosa facciamo per te .....                                            | 3 |
| 1.1.2 | I vantaggi del servizio .....                                         | 3 |
| 1.1.3 | Oltre la medicina: il supporto umano .....                            | 3 |
| 1.2   | Funzioni del P.O.L.O. ....                                            | 3 |
| 1.3   | Principi e Impegni nei confronti dei cittadini .....                  | 4 |
| 2     | ELEGGIBILITÀ AL SERVIZIO .....                                        | 5 |
| 3     | ACCESSO E PRESA IN CARICO .....                                       | 5 |
| 4     | ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....                                     | 6 |
| 4.1   | POLO CITTÀ DI CASTELLO .....                                          | 7 |
| 4.1.1 | Come raggiungerci .....                                               | 7 |
| 4.1.2 | Recapiti dedicati ed orari di apertura.....                           | 7 |
| 4.2   | P.O.L.O. GUBBIO-GUALDO TADINO .....                                   | 7 |
| 4.2.1 | Come raggiungerci .....                                               | 7 |
| 4.2.2 | Recapiti dedicati ed orari di apertura.....                           | 7 |
| 4.3   | P.O.L.O. MEDIA VALLE DEL TEVERE .....                                 | 7 |
| 4.3.1 | Come raggiungerci .....                                               | 7 |
| 4.3.2 | Recapiti dedicati ed orari di apertura.....                           | 7 |
| 4.4   | Cosa Portare Con Sé.....                                              | 8 |
| 5     | QUALITÀ, TRASPARENZA E TUTELA DEL CITTADINO.....                      | 8 |
| 5.1   | Umanizzazione delle Cure: Il Mediatore Culturale .....                | 8 |
| 5.2   | Tutela e Privacy dei Dati Personali .....                             | 8 |
| 5.3   | Suggerimenti e Modalità di effettuazione e gestione dei Reclami.....  | 8 |
| 6     | VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI .....                           | 8 |

## 1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

### 1.1 Punto di Orientamento e di Ascolto Locale Oncologico (P.O.L.O.)

Affrontare una diagnosi di tumore, o anche solo il sospetto, è un momento delicato che può far sentire smarriti. Per questo l'**USL Umbria 1** ha creato il **P.O.L.O.**, un servizio pensato per stare vicino ai cittadini e rendere il percorso di cura più semplice e umano.

Cosa facciamo per te

Il nostro obiettivo non è solo offrirti assistenza medica, ma prenderti per mano. Al P.O.L.O. troverai:

- **Orientamento e Guida:** Ti aiutiamo a capire come muoverti all'interno del sistema sanitario, dalla diagnosi alle terapie.
- **Ascolto Attento:** Il nostro personale sanitario è qui per ascoltare le tue preoccupazioni e quelle dei tuoi familiari (i caregiver), offrendo risposte competenti ai dubbi che possono nascere in ogni fase della malattia.
- **Supporto Multidisciplinare:** Non sarai mai solo; un team di diversi specialisti lavorerà insieme per gestire il tuo caso in modo integrato.

### I vantaggi del servizio

Entrare nel sistema del P.O.L.O. significa far parte della **Rete Oncologica Regionale**. Questo ti garantisce:

1. **Cure appropriate e uguali per tutti:** Riceverai i trattamenti migliori, seguendo standard di qualità elevati.
2. **Velocità e Continuità:** Riduciamo i tempi di attesa e facciamo in modo che non ci siano interruzioni nel tuo percorso di cura.
3. **Chiarezza:** Riceverai informazioni semplici e trasparenti sulla tua diagnosi, sulle terapie e sui tuoi diritti.

L'inserimento del caso clinico nella Rete Oncologica Umbra attraverso la discussione multidisciplinare nei quattro Gruppi Oncologici Multidisciplinari (GOM) previsti dalla Regione Umbria, permetterà al Paziente di ottenere la **stessa tipologia di diagnosi e cura** in qualsiasi struttura oncologica del SSN regionale.

### Oltre la medicina: il supporto umano

Sappiamo che la fragilità emotiva è parte del percorso. Per questo, oltre alle cure mediche, offriamo **supporto psicologico e sociale**. Siamo qui per aiutarti a gestire i bisogni più complessi e le difficoltà emotive che tu e i tuoi cari vi trovate ad affrontare. **Siamo qui per ascoltarti e accompagnarti, un passo alla volta.**

### 1.2 Funzioni del P.O.L.O.

Il P.O.L.O. nasce come punto di raccordo tra il Servizio Sanitario Regionale ed i Pazienti con sospetto o con diagnosi di tumore. L'inserimento nella Rete Oncologica Umbra permetterà al Paziente di ottenere lo stesso livello qualitativo di cura in **qualsiasi struttura oncologica del SSN regionale, nel rispetto delle linee guida più accreditate.**

Questo sarà garantito mediante l'inserimento dei singoli casi clinici nella discussione dei Gruppi Oncologici Multidisciplinari (GOM) aziendali ed interaziendali previsti dalla Regione Umbria:

- GOM A presso Azienda Ospedaliera di Perugia;
- GOM B presso Azienda Ospedaliera di Terni;
- GOM 1 presso i Presi Ospedalieri di Gubbio, Gualdo Tadino e Città di Castello.

Nel dettaglio il P.O.L.O. svolgerà per i Cittadini le **seguenti funzioni**:

- **Accoglienza:**
  - prestazioni di orientamento verbale/scritte per i Pazienti che contatteranno i punti attraverso i numeri telefonici o gli indirizzi e-mail dedicati;
  - presa in carico con una prima valutazione oncologica per pazienti che accedono ai punti con diagnosi non di certezza per la definizione della diagnosi;
  - accoglienza del paziente e interazione diretta con il G.O.M. per i Pazienti con diagnosi certa di malattia neoplastica.
- **Comunicazione:**
  - delle informazioni inerenti al percorso diagnostico terapeutico del paziente a cura del personale del Medico responsabile del P.O.L.O. coadiuvato dai Medici Specialisti di riferimento.
- **Orientamento:**
  - orientamento e attivazione del gruppo oncologico multidisciplinare (G.O.M.), programmazione delle prestazioni previste dal piano definito dal G.O.M. attraverso canali facilitati e comunicazione costante con i servizi della R.O.R.-U.

### 1.3 Principi e Impegni nei confronti dei cittadini

Il P.O.L.O., nell'ambito della propria mission, ispira la propria attività al rispetto dei seguenti principi:

- **EGUAGLIANZA:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalle condizioni economiche e sociali, dalla religione, dalle opinioni politiche;
- **IMPARZIALITÀ:** all'assistito sono garantite obiettività e giustizia nelle procedure di assegnazione, presa in carico e gestione del servizio;
- **RISERVATEZZA:** all'assistito è garantita la tutela della riservatezza e della privacy in conformità a quanto indicato dalla normativa Europea ( <https://www.uslumbria1.it/azienda/per-il-cittadino/privacy/> );

- **CONTINUITÀ:** i servizi sono erogati con regolarità senza soluzione di continuità e nel rispetto degli impegni concordati e programmati. La continuità assistenziale è garantita:
  - dal costante raccordo ed interscambio fra i Medici Specialisti ed il Medico di Medicina Generale;
  - dalla presenza e definizione dei collegamenti funzionali tra i servizi territoriali e le strutture sanitarie, sociosanitarie/ assistenziali, sociali coinvolte nella cura, assistenza e riabilitazione con percorsi dedicati ai Pazienti oncologici.
- **TRASPARENZA:** le modalità di funzionamento del Servizio sono suscettibili di monitoraggio, supervisione e controllo da parte degli interessati;
- **PARTECIPAZIONE:** il Cittadino partecipa attivamente al suo percorso di cura mediante il continuo confronto con l'equipe multiprofessionale. L'Assistito ha inoltre la possibilità di fornire informazioni e formulare suggerimenti/segnalazioni utili al miglioramento del Servizio rivolgendosi all'URP Aziendale.
- **APPROPRIATEZZA:** tutti gli operatori coinvolti nel processo di cura perseguono obiettivi di qualità, efficacia e sicurezza delle prestazioni. Il Servizio garantisce personale altamente formato e qualificato al raggiungimento degli obiettivi espressi.

## 2 ELEGGIBILITÀ AL SERVIZIO

Ai P.O.L.O. possono accedere:

- Cittadini con **fondato sospetto diagnostico** di patologia neoplastica;
- Cittadini con **diagnosi accertata** di patologia neoplastica per la definizione di un percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale e del successivo follow up.

## 3 ACCESSO E PRESA IN CARICO

In USL UMBRIA1 i P.O.L.O. della rete oncologica sono situati presso gli **ambulatori oncologici** degli Ospedali di:

- Città di Castello;
- Gubbio Gualdo Tadino;
- Media Valle del Tevere.

I Pazienti, inviati al P.O.L.O. dai Medici di Medicina Generale o dai Pediatri di libera scelta, dal Pronto Soccorso e dalle Strutture coinvolte negli screening di popolazione, oltre che dai vari Reparti Ospedalieri, sono accolti da un Medico oncologo e da un Infermiere "case – manager" facenti parte del Personale in organico alle Strutture oncologiche della rete.

Nell'erogazione della prestazione il P.O.L.O. si avvale anche del supporto delle **Associazioni** di volontariato, di malati e di attivismo civico operanti in ambito oncologico.

#### 4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il POLO, al fine di garantire, uniformità e facilità di accesso alle prestazioni erogate dal Servizio, ha attivo un **numero di telefono e un indirizzo e-mail dedicato**, nonché un gestionale informatizzato atto a governare la tracciabilità delle prestazioni. Per ogni P.O.L.O. è stato individuato, per garantire continuità ed omogeneità al servizio, un Medico oncologo ed un Infermiere case manager di riferimento.

##### 4.1 POLO CITTÀ DI CASTELLO

###### 4.1.1 Come raggiungerci

Il P.O.L.O., situato presso l'ambulatorio Oncologico del Presidio Ospedaliero di Città di Castello, via Luigi Angelini 10 - 06012 (Pg), è situato al piano terra, ingresso B del Presidio Ospedaliero, facilmente raggiungibile seguendo le indicazioni presenti all'ingresso dell'Ospedale

###### 4.1.2 Recapiti dedicati ed Orari di apertura

- Dal **lunedì al venerdì** dalle 08:30 alle 13:30
- **Tel.** 349.8767114
- **E-mail.** [oncologiapolo.cdcumb@uslumbria1.it](mailto:oncologiapolo.cdcumb@uslumbria1.it);

##### 4.2 P.O.L.O. GUBBIO-GUALDO TADINO

###### 4.2.1 Come raggiungerci

Il P.O.L.O., situato presso l'ambulatorio Oncologico del Presidio Ospedaliero di Gubbio-Gualdo Tadino, Largo Unità d'Italia, Loc. Branca - 06024 Gubbio (Pg), è situato al secondo piano del Presidio Ospedaliero facilmente raggiungibile seguendo le indicazioni presenti all'ingresso del Presidio.

###### 4.2.2 Recapiti dedicati ed Orari di apertura

- **Tel.** 346.3808307
- **E-mail.** [oncologiapologgt@uslumbria1.it](mailto:oncologiapologgt@uslumbria1.it)
- **dal lunedì al venerdì** dalle 08:30 alle 13:30

##### 4.3 P.O.L.O. MEDIA VALLE DEL TEVERE

###### 4.3.1 Come raggiungerci

Il P.O.L.O., situato presso l'ambulatorio Oncologico del Presidio Ospedaliero della Media Valle del Tevere, Loc. Pantalla - 06059 Todi (Pg), è situato al primo piano del Presidio Ospedaliero facilmente raggiungibile seguendo le indicazioni presenti all'ingresso del Presidio

###### 4.3.2 Recapiti di riferimento ed Orari di apertura

- **Tel.** 348.7453968
- **E-mail.** [oncologiapolomvt@uslumbria1.it](mailto:oncologiapolomvt@uslumbria1.it);
- **Dal lunedì al venerdì** dalle 08:30 alle 13:30

#### 4.4 Cosa Portare Con Sé

Per ogni appuntamento programmato, Ti chiediamo di portare tutta la documentazione sanitaria in tuo possesso, come ad esempio:

- cartelle cliniche precedenti;
- lettere di dimissione;
- esami diagnostici e relativi referti;
- radiografie;
- altri documenti sanitari, anche riferiti a problemi di salute o ricoveri passati.

È importante inoltre portare un elenco aggiornato dei farmaci che assumi abitualmente a casa, includendo anche eventuali farmaci omeopatici e integratori.

### 5 QUALITÀ, TRASPARENZA E TUTELA DEL CITTADINO

#### 5.1 Umanizzazione delle Cure: Il Mediatore Culturale

Per facilitare l'accesso degli Utenti stranieri al servizio, il P.O.L.O. 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, nonché garantire la mediazione connessa alle esigenze connesse alle singole culture.

#### 5.2 Tutela e Privacy dei Dati Personali

La riservatezza dei 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.

#### 5.3 Suggerimenti e Modalità di effettuazione e gestione dei Reclami

L'Azienda USL Umbria 1 favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri referenti degli Uffici **URP** (Ufficio Relazione con il Pubblico), situati nelle Strutture aziendali. Il Cittadino/Utente può effettuare segnalazioni, reclami, elogi, ringraziamenti, suggerimenti, seguendo le indicazioni accessibili dal sito aziendale URP <https://www.uslumbria1.it/u-r-p/>

### 6 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il nostro staff sanitario è costituito da professionisti che lavorano ogni giorno per prendersi cura di te e dei tuoi cari, seguendo le migliori cure disponibili che discendono da protocolli scientifici più moderni. Per noi, le tue necessità vengono prima di tutto, per garantire anche alle famiglie l'assistenza più opportuna.