



USLUmbria**1**

CARTA DEI SERVIZI

UO CHIRURGIA GENERALE

OSPEDALE DI ASSISI



Via Valentin Muller, n. 1 – 06081 Assisi (PG)

INDICE

- 1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**
- 2. IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI**
- 3. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI**
- 4. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI**
- 5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**
- 6. INFORMAZIONE SULLE PRESTAZIONI E CONSENSO INFORMATO**
- 7. TUTELA DELLA PRIVACY**
- 8. SUGGERIMENTI E RECLAMI**

1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

1.1. ORGANIZZAZIONE

La SC di Chirurgia Generale del Presidio Ospedaliero Alto Tevere, Ospedale di Città di Castello, si inserisce all'interno del Dipartimento di Chirurgia Generale e della Rete Ospedaliera dell'Azienda USLUmbria 1, condividendo funzioni ed obiettivi del Dipartimento di Chirurgia Generale di cui fa parte.

L'attività della UO è organizzata secondo il modello per intensità di cure e aree assistenziali omogenee: ciascun utente viene indirizzato verso un percorso unico, con riferimenti sanitari certi in modo da favorire l'appropriatezza nell'uso delle risorse ed un'assistenza sicura, continua e personalizzata, pur mantenendo la gestione specialistica delle patologie. Si collega funzionalmente ai servizi territoriali attraverso una tempestiva presa in carico del paziente che necessiterà di continuità assistenziale al momento della dimissione, integrandosi con i servizi del territorio (esempio attivazione ADI, trasferimento presso strutture riabilitative o RSA), al fine di garantire il raggiungimento del massimo recupero funzionale e la massima autonomia possibile, compatibilmente con la patologia causa di disabilità.

La UO assicura l'assistenza ospedaliera in modo unitario e integrato secondo le caratteristiche di qualità e di quantità specificate nei documenti di programmazione Regionale e Aziendale.

L'assistenza erogata è finalizzata all'inquadramento diagnostico ed al trattamento di patologie di interesse chirurgico e rivolge particolare attenzione alla gestione laparoscopica delle patologie trattate.

L'equipe partecipa al progetto di Formazione aziendale e Formazione esterna per mantenere adeguati standard di competenza, aggiornamento e formazione continua del personale.

Il livello di qualità offerto dal servizio può essere misurato in termini di aderenza ai requisiti specifici previsti dall'accreditamento istituzionale nella presa in carico e gestione del paziente chirurgico, dall'inserimento in lista d'attesa alla gestione delle varie fasi pre, intra e post-operatoria, consentendone la valutazione in termini di efficacia-efficienza mediante l'individuazione di appropriate misure di outcome.

1.2 ATTIVITÀ CLINICHE E COLLABORAZIONI

Il trattamento delle patologie di interesse chirurgico si avvale di specialisti chirurghi della UO stessa i quali assicurano la diagnosi, il trattamento e la continuità assistenziale post chirurgica oltre ai controlli e al follow-up.

1.2.1 ATTIVITÀ CLINICHE

Le attività dei medici chirurghi afferenti al dipartimento sono riconducibili a:

- attività di gestione della degenza H24 sia in regime ordinario, di week surgery e di day surgery;
- attività chirurgica di sala operatoria in modalità sia programmata che per urgenze interne così come previsto dalla organizzazione della Week-Surgery ;
- attività ambulatoriale programmata di visite, di diagnostica, di chirurgia ambulatoriale e di controlli post- operatori;
- attività di consulenza:
 - in urgenza sia al pronto soccorso che in osservazione breve intensiva,
 - interna per i ricoverati di altre UUOO
 - specialistica chirurgica a domicilio nell'ambito delle cure domiciliari.

1.2.2 COLLABORAZIONI

La UO **collabora** con l'Università degli Studi di Perugia per l'insegnamento e il tirocinio di specializzandi in Chirurgia Generale, di studenti del corso di laurea in Scienze Infermieristiche e dei corsi per Operatori Socio Sanitari.

1.3 PRINCIPALI PRESTAZIONI OFFERTE

Tali attività si concretizzano con l'offerta, riguardo alle patologie trattate, delle seguenti prestazioni:

1. Interventi chirurgici in regime di Ricovero Ordinario o in Day Surgery

2. interventi chirurgici ambulatoriali
3. consulenze interne alle altre UUOO aziendali
4. visite specialistiche ambulatoriali di: chirurgia generale, flebologica e proctologica.
5. attività multidisciplinare
6. visite chirurgiche domiciliari

1. INTERVENTI CHIRURGICI IN REGIME DI RICOVERO PROGRAMMATO ORDINARIO O IN DAY SURGERY

La **Degenza in Ricovero Ordinario (RO)** prevede un ricovero superiore a un giorno per interventi medico/chirurgici per i quali, in base ai LEA, è previsto un impegno diagnostico/terapeutico che, per intensità e complessità di cura e/o di decorso post operatorio, non possono essere trattati in altro regime di degenza.

Di fatto in ricovero ordinario - programmato vengono trattate tutte le patologie media complessità assistenziale di competenza della chirurgia generale.

Il ricovero ordinario viene utilizzato anche per particolari condizioni sanitarie e/o socioeconomiche che sconsigliano l'accesso in day surgery o in ambulatorio quali importanti patologie concomitanti o fragilità sociali.

La **degenza in Day Surgery (DS)** prevede un ricovero giornaliero, limitato alle sole ore della giornata (di norma dalle ore 07:00 alle ore 17:00) per l'esecuzione di interventi chirurgici in cui sia possibile la dimissione nello stesso giorno dell'intervento. È indicato per pazienti in discrete condizioni generali (ASA ≤ 3).

In presenza di particolari necessità cliniche e/o assistenziali è tuttavia possibile ricorrere all'osservazione breve post-chirurgica che consente di prolungare il ricovero e far rientrare il paziente al proprio domicilio la mattina del giorno successivo all'intervento.

2. INTERVENTI CHIRURGICI AMBULATORIALI

Gli straordinari progressi ottenuti in campo medico, chirurgico ed anestesiologicalo hanno consentito di trasferire, a parità di efficacia e sicurezza, molte prestazioni chirurgiche tradizionalmente erogate in regime di ricovero in setting assistenziali di tipo ambulatoriale.

Tenendo presenti le indicazioni aziendali e regionali, il Dipartimento di Chirurgia Generale ha individuato due diversi elenchi per interventi di "Piccola Chirurgia Ambulatoriale" e di "Chirurgia Ambulatoriale a Maggior Impatto Clinico", da cui far discendere, con chiarezza, tempi e modi di realizzazione degli interventi e a cui ricondurre il setting assistenziale più appropriato e sicuro. I pazienti trattabili in regime di Chirurgia Ambulatoriale sono di norma ASA ≤ 3.

2a. PICCOLA CHIRURGIA AMBULATORIALE

La "piccola chirurgia ambulatoriale" prevede attività chirurgiche in sola anestesia locale effettuate in Ambulatorio Protetto. Gli interventi eseguiti con questo setting sono di entità tale da non prevedere la presenza dell'anestesista in Ambulatorio protetto durante la procedura. Gli interventi chirurgici erogabili e/o le patologie trattabili con piccola chirurgia ambulatoriale sono elencati nell' All.2 allo Standard di Servizio.

2b. INTERVENTI CHIRURGICI A MAGGIOR IMPATTO CLINICO

Le procedure chirurgiche ambulatoriali a maggiore impatto clinico di norma vengono effettuate nel Blocco Operatorio con presenza dell'anestesista per assistenza o eventuale procedura anestesiologicala.

Dopo un intervento a maggior impatto clinico i pazienti vengono accompagnati presso la degenza dove rimangono in osservazione, nell'ambito della stessa giornata dell'intervento, prima del rientro a domicilio.

Gli interventi chirurgici e/o le patologie a maggior impatto clinico erogabili in ambulatorio sono elencati nell' All.2 allo Standard di Servizio.

3. CONSULENZE INTERNE ALLE ALTRE UUOO AZIENDALI

La SC svolge attività di consulenza per i Pronto Soccorso e per tutte le altre Strutture dell'Ospedale di Assisi e del distretto di competenza.

4. VISITE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI

Le visite ambulatoriali sono garantite attraverso :

- **l'ambulatorio di chirurgia generale**, rivolto alla diagnosi delle patologie di interesse chirurgico, con visite chirurgiche programmate eseguite presso l'Ospedale di Assisi, la Casa della Salute di Bastia Umbra, presso la Casa Circondariale di Perugia ed il Poliambulatorio di Piazzale Europa,
- **l'ambulatorio proctologico**: prime visite, controlli e medicazioni di paziente con patologia rettale e

ano-perianale. Vengono eseguiti anche esami rettoscopici.

- **l'ambulatorio dedicato** a controlli e medicazioni post-operatori.
- **l'ambulatorio per le visite pelvi-perineologiche,**
- **l'ambulatorio di diagnostica ultrasonografica vascolare flebologica** eseguite presso l'Ospedale di Assisi e la Casa della Salute di Bastia Umbra.
- **le visite chirurgiche in urgenza** inviate direttamente al reparto dai Medici di Medicina Generale.

5. ATTIVITÀ MULTIDISCIPLINARE

Sono attive **riunioni multidisciplinari** per la discussione dei casi clinici che lo richiedono, alle quali partecipano, oltre ai chirurghi, diverse figure specialistiche, come ad esempio radiologo, anatomopatologo, oncologo, radioterapista, nutrizionista, psicologo o altri specifici specialisti.

6. VISITE CHIRURGICHE DOMICILIARI

La nostra attività si integra anche con i servizi territoriali per la gestione domiciliare di pazienti nel trattamento di particolari lesioni complesse e per la gestione di iter post-operatori che necessitano della figura del chirurgo. Il Servizio di Chirurgia Domiciliare e territoriale in linea con le indicazioni regionali di continuità assistenziale ospedale-territorio si realizza nel territorio di competenza del Distretto dell'Assisano.

1.4 RISORSE ASSEGNATE ALLA UNITÀ OPERATIVA

1.4.1 IL PERSONALE

Nella struttura opera un'equipe di professionisti, con ruoli e competenze diverse, composta da medici, infermieri, operatori socio sanitari (OSS) ed altri operatori con collaborazioni di tipo funzionale.

Tutto il personale sanitario è altamente qualificato e dotato della competenza necessaria per gestire in piena sicurezza un'ampia gamma di situazioni cliniche.

Elemento qualificante e fondamentale è la formazione continua, attraverso corsi ECM annuali, che costituisce uno strumento indispensabile per assicurare l'erogazione di cure efficaci e sicure.

Possono essere inoltre presenti nei vari servizi medici specializzandi, studenti infermieri, tirocinanti del corso per operatori socio sanitari e personale dei servizi in outsourcing.

Quando necessario collaborano con la struttura:

- l'Assistente Sociale che può essere consultata per problemi di ordine sociale e/o economico che emergano durante la degenza;
- la Dietista, che ha il compito di valutare, su richiesta del Medico di UO, particolari esigenze nutrizionali e di fornire indicazioni al Servizio di ristorazione per la scelta di una dieta più adeguata;
- i Fisioterapisti;
- i mediatori culturali.

Il personale medico ed infermieristico di reparto, ciascuna figura professionale per la propria competenza, sono a disposizione per fornire indicazioni ed informazioni cliniche ai pazienti ed ai familiari. Al momento del ricovero viene chiesto di firmare il consenso al trattamento dei dati sensibili tramite il quale il degente dichiara quali persone (MMG, parenti, conoscenti) sono autorizzate a ricevere informazioni sullo stato di salute.

Al fine di garantire una continuità di informazione è auspicabile che la medesima persona mantenga i rapporti con il medico. I familiari vengono costantemente coinvolti nel programma assistenziale del paziente.



Per motivi di tutela della privacy non vengono fornite informazioni telefoniche sulle condizioni cliniche dei degenti. Si prega cortesemente di non insistere.

Il coordinatore infermieristico svolge le funzioni gestionali ed organizzative; gli infermieri garantiscono una elevata qualità di assistenza per quanto concerne gli aspetti tecnico-assistenziali, sanitario-educativi, e gli aspetti psicosociali.

Gli operatori socio sanitari sono a disposizione per le funzioni di tipo alberghiero, igienico-ambientale e di accompagnamento.

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

	Medici
	Infermieri
	Operatori Socio Sanitari
	Personale di sala

1.4.2 LA STRUTTURA

La UO di Chirurgia Generale di Assisi è dotata di:

- 20 posti letto di degenza di week e day surgery, di cui 6 dedicati al bisogno a pazienti con ferite difficili, suddivisi in camere a 2,3 o 4 letti tutte con bagno interno, tavolo, seggiole, poltrone e televisore.

Tutti posti letto sono utilizzati in maniera multidisciplinare, in base alla programmazione degli interventi .

Ogni unità di degenza si compone di letto munito di sistema di chiamata, luce, presa elettrica armadio e comodo. All'interno delle camere è consentito l'uso del telefono cellulare, purchè non rechi disturbo agli altri ricoverati.

Utilizza per la propria attività chirurgica i locali del blocco operatorio che a sua volta è dotato di:

- 2 sale operatorie, attrezzate per tutte le tipologie di intervento
- 1 sala risveglio
- 1 sala operatoria dedicata alla chirurgia ambulatoriale condivisa con le chirurgie specialistiche, con annessi n.2 posti letto osservazionali e n.8 poltrone tecniche

1.5 I MEDIATORI CULTURALI

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,

Il sostegno del mediatore linguistico-culturale può essere richiesto, al bisogno, dal personale del reparto durante il ricovero del paziente straniero. Gli interventi dovranno essere richiesti con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla data di realizzazione del servizio.

2. IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

Il servizio pone sempre al centro del proprio operare la persona e i suoi bisogni di salute, grazie alla collaborazione di un'equipe multidisciplinare esperta, operando secondo criteri di appropriatezza, sicurezza, qualità e tempestività delle cure, con l'obiettivo del pieno e rapido recupero clinico e funzionale del paziente.

I **principi fondamentali** a cui ci ispiriamo sono i seguenti:

- *Esercitare la medicina come un team di professionisti dedicato, integrato e multidisciplinare nei percorsi di diagnosi, cura e assistenza, orientato alla soluzione dei bisogni degli assistiti.*
- *Garantire/promuovere competenza e professionalità mediante l'aggiornamento continuo riguardo alle evidenze scientifiche, la formazione e il confronto con altre professionalità e strutture.*
- *Promuovere e realizzare interventi di prevenzione ed educazione alla salute rivolti sia agli utenti che alla collettività.*
- *Sottoporre a costante revisione e miglioramento i processi rivolti alla presa in carico ed alla cura delle persone che si rivolgono al nostro servizio, con l'utilizzo di protocolli, procedure e linee guida costantemente aggiornati*

- *Trattare chiunque sia affidato alle nostre cure con rispetto e dignità, indipendentemente da genere, religione, razza o censo.*
- *Promuovere, mediante l'ascolto e l'informazione, la collaborazione, l'integrazione e un rapporto diretto e personalizzato con i pazienti, le loro famiglie ed i Medici di Medicina Generale.*
- *Promuovere l'umanizzazione rispettando valori, dignità e libertà di scelta di chiunque si affidi alle nostre cure.*

La UO si impegna a garantire:

- *l'interesse generale della collettività, attraverso il miglioramento continuo della qualità e della performance nella erogazione del proprio prodotto/servizio;*
- *la massima riduzione possibile dei tempi di attesa mediante l'ottimizzazione dei percorsi;*
- *la valutazione globale dell'individuo in team multidisciplinare (anestesisti e altri specialisti presenti in ospedale);*
- *la formulazione di un percorso terapeutico individuale multidisciplinare condiviso con la persona ed i suoi familiari, con declinazione degli obiettivi funzionali e dei tempi necessari per raggiungerli, dei benefici attesi e delle alternative terapeutiche possibili;*
- *la puntualità dell'intervento chirurgico in relazione alla classe di priorità stabilita (PGA08 Gestione liste di attesa per intervento chirurgico in elezione);*
- *la presa in carico della persona al fine di ottenere il massimo recupero funzionale e il miglior grado di autonomia alla dimissione;*
- *la sicurezza del paziente e la gestione del rischio clinico secondo le più aggiornate evidenze e linee guida;*
- *un adeguato comfort alberghiero;*
- *il rispetto della privacy secondo quanto previsto dalle norme vigenti e dal regolamento aziendale (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196)*
- *l'applicazione, per impegno etico e per disposizioni di legge, di tutti gli interventi utili alla rilevazione ed al trattamento **del dolore**.*

La presenza e l'intensità del dolore viene valutata giornalmente sia dai medici che dagli infermieri.

3. MODALITÀ DI ACCESSO

L'attività clinica e assistenziale si svolge nelle UO di degenza ordinaria e di Day Surgery e negli ambulatori chirurgici. Normative Regionali e Aziendali regolano le modalità di prenotazione ed erogazione delle attività clinico assistenziali, sia che si svolgano in regime di ricovero che in ambulatorio.

3.1 ACCESSO IN UO DI DEGENZA

3.1.1 Ricovero programmato - ordinario o day surgery

Avviene dopo una visita specialistica ambulatoriale con la programmazione di un percorso pre-operatorio che consente l'inquadramento diagnostico e/o la terapia di patologie chirurgiche, senza caratteristiche di indifferibilità, per le quali è possibile l'inserimento in lista di attesa secondo i criteri previsti dai RAO.

Salvo diversa indicazione, il ricovero programmato viene effettuato nella UO di degenza la mattina stessa dell'intervento chirurgico alle ore 07:30 in condizione di digiuno.

3.2 ACCESSO AMBULATORI DIVISIONALI

3.2.1 ACCESSO VISITE NON URGENTI

Per accedere agli ambulatori chirurgici presso le varie sedi sono necessari:

- **L' impegnativa del medico curante** per effettuare la prenotazione: l'impegnativa deve essere

compilata in ogni sua parte, comprese l'indicazione dell'eventuale esenzioni e la fascia di priorità. Vi sono infatti liste separate per le varie tipologie di visite e per la priorità con cui vengono richieste. ,

- **La prenotazione** alla visita che può essere effettuata:
 - presso qualsiasi sportello CUP della Regione
 - presso i centri di salute dell'Azienda Uslumbria1
 - presso i FarmaCUP regionali,
- **La ricevuta di pagamento** del *ticket*, se non sussiste esenzione.
 - **Documentazione clinica completa** più recente: tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti e la terapia in atto;



Porre attenzione alla ricevuta della prenotazione, che riporta data, ora e sede in cui verrà effettuata la visita, e, se presente, alla descrizione di eventuali preparazioni necessarie per l'efficace esecuzione della visita stessa.



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.

3.2.2 ACCESSO VISITE URGENTI

Per situazioni cliniche di urgenza indifferibile il Medico di Medicina Generale può richiedere una visita urgente. Sull'impegnativa deve essere segnalata la **classe di priorità U**.



Anche le visite urgenti sono soggette a pagamento del ticket.

I pazienti in questo caso dovranno recarsi:

- presso gli ambulatori della Unità Operativa di Chirurgia (piano primo) tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00
- al Pronto Soccorso dell'ospedale (piano terra) al di fuori di tali orari

4. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI

4.1 UBICAZIONE DEI SERVIZI E CONTATTI TELEFONICI

4.1.1 STRUTTURE

OSPEDALE DI ASSISI

Indirizzo: Via Valentin Muller, 1 – 06081 Assisi (Pg)

Centralino Tel. 075 81391

Servizio Informazioni all'ingresso dell'ospedale: ore 08.00-20.00

Tel./fax 075 8129022

➤ **UO degenza ordinaria e week surgery**

Primo piano dell'ospedale

Tel.: 075-8139225 / 075-8139235

Coordinatore Infermieristico: Inf. Madeo Franco

Tel.: 075-8139235

e.mail: franco.madeo@uslumbria1.it

➤ **Sala operatoria – Blocco operatorio**

Primo piano dell'ospedale

Tel.: 075-8139232

Coordinatore Infermieristico: Inf. Madeo Franco
Tel.: 075-8139235 e.mail: franco.madeo@uslumbria1.it

➤ **Ambulatorio Protetto**

Primo piano dell'ospedale, ingresso scala B
Tel 075- 8139290

Coordinatore Infermieristico: Inf. Passerini Lanfranco
Tel. 075-8139296 e.mail: lanfranco.passerini@uslumbria1.it

➤ **Ambulatorio pre-ospedalizzazione**

Piano terra, ambulatorio n.6
Coordinatore Infermieristico: Inf. Cortazza Tiziana
Tel.: 075-8139240 e.mail: tiziana.cortazza@uslumbria1.it

AMBULATORI DIVISIONALI

➤ **Ambulatorio Ospedale Assisi**

Piano terra
Coordinatore Infermieristico: Inf. Cortazza Tiziana
Tel.: 075-8139203 e.mail: tiziana.cortazza@uslumbria1.it

➤ **Ambulatorio Centro di Salute di Bastia Umbra**

Palazzo della Salute di Bastia Umbra, Pg
Coordinatore Infermieristico: Inf. Ridolfi Luana
Tel.: 075-8020152 e.mail: luana.rodilfi@uslumbria1.it

➤ **Ambulatorio chirurgico Poliambulatorio Piazzale Europa**

Piazzale Europa (Pg) - Terzo Piano, Ala Nord
Coordinatore Infermieristico: Inf. Lidia Maculan
Tel. 0755412934 e.mail: lidia.maculan@uslumbria1.it
Tel. Informazioni 075 5412914 - 075 5412933

4.1.2 DIRIGENTI MEDICI

Direttore UO CHIRURGIA GENERALE: Dott. Breccolotto Fausto
Tel. 075-8139234 e.mail: fausto.breccolotto@uslumbria1.it

Dirigenti medici

STUDIO MEDICI: Tel. 075-8139226

COGNOME/NOME	INDIRIZZO MAIL
Maurizio Ciarfuglia	maurizio.ciarfuglia@uslumbria1.it
Marco Papini Papi	marco.papinipapi@uslumbria1.it
Rosita Torrini	rosita.torrini@uslumbria1.it

4.2 RICEVIMENTO DEI MEDICI

I medici della UO ricevono pazienti e familiari tutti i giorni, dopo la visita medica mattutina.
Le informazioni sulle condizioni cliniche vengono fornite ai parenti solo se il paziente li ha espressamente autorizzati a riceverle.

Orientativamente gli orari sono i seguenti:

Responsabile di struttura: Martedì mattina dalle 12.00 alle 13.00

Medici UO: tutti i giorni dalle ore 12:00 alle ore 13:00

Un Medico è comunque sempre presente in reparto dalle 08.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì; nei giorni prefestivi dalle ore 8.00 alle 14.00. Il medico potrebbe non essere disponibile in tali orari se impegnato in eventuali urgenze e/o emergenze.

Un chirurgo è sempre reperibile per valutazioni chirurgiche urgenti durante le ore notturne ed i giorni festivi.

4.3 ORARI DI APERTURA AMBULATORI

Gli orari di esecuzione degli ambulatori sono indicati nella tabella 1

Tab.1: orari di accesso agli ambulatori

ATTIVITÀ	GIORNI	ORARI
Ambulatorio Chirurgia Ospedale di Assisi	Lunedì - Giovedì - Venerdì	14:00 / 16:30
Ambulatorio Chirurgia Piazzale Europa	Sabato	09:00 / 12:00
Ambulatorio Chirurgia Centro di salute di Bastia Umbra	Giovedì	09:00 / 10:30
Ambulatorio Protetto per piccoli interventi ambulatoriali - Ospedale Assisi	Ultimo Lunedì del mese 2° e 5° Venerdì del mese	14:00 / 18:00
Piccoli interventi- P.le Europa	Mercoledì	09:00 / 12:00
Ambulatorio Proctologico Bastia U.	Mercoledì	09:00 / 13:00
Ambulatorio Proctologico Ospedale Assisi	2° e 4° martedì del mese	13.00 / 14.00
Ambulatorio Flebologico e diagnostica ultrasonografica	1° Mercoledì del mese 2° e 4° Giovedì del mese	08:00 / 13:00
Visite chirurgiche domiciliari per il Distretto Assisano	Giovedì	10.30 / 14.00

5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

5.1 PRERICOVERO CHIRURGICO

I pazienti candidati ad intervento chirurgico elettivo vengono presi in carico dal personale dell'ambulatorio pre-operatorio, un apposito servizio che gestisce il prericovero e si occupa di organizzare tutti gli accertamenti e le visite necessarie per l'intervento chirurgico da programmare. Gli appuntamenti per le visite e gli accertamenti vengono, per quanto possibile, concentrati nello stesso giorno per ridurre al minimo il disagio dell'assistito.

Il paziente deve essere digiuno per consentire l'esecuzione degli esami ematici. Al termine degli accertamenti, il paziente viene invitato ad un colloquio con l'anestesista ed in seguito con il chirurgo al fine di verificare la coerenza delle condizioni cliniche con la patologia da trattare nel contesto della struttura chirurgica.

Viene inoltre controllata la completezza e la comprensione delle informazioni fornite al paziente sia oralmente che mediante informativa scritta, e si raccoglie il consenso informato scritto all'intervento. Tale documentazione, insieme agli accertamenti effettuati prima del contatto con il chirurgo e durante il prericovero, fa parte della cartella clinica del paziente.

Gli accertamenti pre-operatori, in caso di ricovero ordinario o day surgery, sono totalmente a carico del SSN.



Se il paziente, dopo aver terminato l'iter diagnostico, chiede di ritirare la documentazione per eseguire l'intervento in sede extra-aziendale, **sarà tenuto al pagamento del ticket su ciascuna delle prestazioni effettuate.**

5.2 IL RICOVERO

Per il ricovero è sempre opportuno seguire le indicazioni riportate di seguito.

5.2.1 COSA PORTARE CON SÉ

➤ Per i cittadini residenti nella Comunità Europea

- Documento di identità
- Tessera Sanitaria europea di assicurazione (rilasciata dalla ASL di appartenenza?)
- Codice Fiscale

➤ 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 clinica

La documentazione deve essere relativa non solo al problema attuale ma comprendere anche:

- cartelle cliniche, lettere di dimissione, esami diagnostici, referti, radiografie che si riferiscono a patologie pregresse e/o a precedenti ricoveri;
- 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 la integrità e la scadenza e successivamente a prescriverla e somministrarla secondo l'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.** Per lo stesso motivo si invita sempre a chiedere il parere del sanitario prima di consumare cibi portati da casa.

➤ 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 di eventuali protesi

5.2.2 ACCETTAZIONE ED ACCOGLIENZA

I pazienti con ricovero programmato vengono accolti in reparto dalle ore 07:00.

Il giorno del ricovero il personale sanitario della struttura accoglie il paziente, provvede ad effettuare tutte le procedure amministrative e ad assegnare il posto letto. L'infermiere raccoglierà e verificherà tutta la documentazione e, attraverso un colloquio ed una breve intervista (la raccolta dei dati è realizzata durante la visita preoperatoria) che comprende anche l'anamnesi farmacologica e l'accertamento della presenza di eventuali allergie, individua i bisogni assistenziali del paziente e predispose un piano di assistenza infermieristica personalizzata.

E' opportuno fornire sempre agli infermieri i recapiti telefonici da contattare in caso di improvvise modifiche dello stato di salute, o necessità di trasferimento.

5.2.3 I PASTI

Ad ogni paziente sarà assegnata una alimentazione personalizzata in considerazione delle sue condizioni cliniche e delle sue preferenze . L'azienda sanitaria fornisce l'acqua minerale naturale e gli alimenti per la prima colazione.

È vietato portare cibo o bevande ai ricoverati senza preventiva approvazione dei Sanitari.

E' vietato il consumo di bevande alcoliche.

Orari dei pasti	
Colazione	: dalle ore 08:00
Pranzo	: dalle ore 12:00
Cena	: dalle ore 18:30
Bevande calde	: dalle ore 19:00

5.2.4 MODALITÀ DI COMPORTAMENTO

- Non assumere farmaci neanche omeopatici, portati da casa senza aver prima ottenuto il permesso dal Medico. La terapia verrà somministrata dagli Infermieri secondo la prescrizione in scheda terapeutica unificata da parte del medico. E' in ogni caso vietato manomettere eventuali dispositivi di infusione utilizzati dal paziente.
- Rispettare il silenzio e il decoro e rispettare la privacy degli altri degenti
- Non allontanarsi dalla camera senza autorizzazione e comunque attenersi sempre alle indicazioni del personale sanitario.
- Indossare pantofole chiuse ed allacciare la cintura del pigiama e della vestaglia in modo da ridurre il rischio di cadute. Segnalare inoltre all'Infermiere eventuali precedenti cadute .

5.2.5 LE VISITE DEI FAMILIARI

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

Orari di visita	
Mattina	: ore 12:30 – 14:30
Sera	: ore 18:30 – 21:00

❖ Come effettuare le visite

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

All'ingresso delle camere e dei reparti è collocato un dispenser per lavaggio delle mani: è una attenzione igienico-sanitaria molto importante per cui si invita a rispettare tale norma.

Portare in ospedale bambini piccoli è sconsigliabile, 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 appoggiare accessori personali sui letti;
- 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 non risponde di eventuali smarrimenti.

❖ Permesso di visite fuori orario

I pazienti e/o i loro familiari che richiedano la presenza di assistenza privata o amicale al di fuori degli orari di visita, devono essere autorizzati come da normativa aziendale.

L'Azienda Uslumbria 1 è dotata di una procedura che disciplina la presenza di un familiare e/o persona da lui delegata accanto paziente ricoverato. Il modulo di autorizzazione verrà consegnato direttamente al paziente al momento del ricovero.

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



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

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

5.2.6 ORGANIZZAZIONE DELLA UO

❖ Passaggio di consegne

Al termine di ogni turno di servizio i Medici, gli Infermieri e gli Operatori Socio Sanitari trasmettono tutte le informazioni sulle condizioni cliniche dei pazienti ai colleghi del turno successivo per garantire la continuità assistenziale e la sicurezza delle cure. Si tratta di un momento molto delicato e la qualità della comunicazione è fondamentale. Si prega durante questi orari di limitare le chiamate o la richiesta di intervento alle sole necessità urgenti.

Orari passaggio consegne/cambio assistenze	
Mattina	: dalle ore 06:50 alle ore 07:15
Giorno	: dalle ore 13:50 alle ore 14:15
Sera	: dalle ore 20:50 alle ore 21:15

❖ Visita medica

Viene effettuata tutti i giorni nella fascia dalle ore 08:30 alle ore 11:00.
Un chirurgo è sempre reperibile per urgenze ed emergenze chirurgiche.

❖ Medicazioni

Le medicazioni delle ferite chirurgiche sono effettuate dagli infermieri, su indicazione del medico o dal medico stesso, tutti i giorni dalle ore 09:00 alle ore 11:30 e saranno eseguite all'interno della camera di degenza.

❖ Pulizia degli ambienti

Le pulizie degli ambienti sono effettuate due volte al giorno da una ditta esterna convenzionata. La sanificazione degli ambienti avviene secondo protocolli validati e prevede specifici rapporti di avvenuto intervento.

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: i contenitori appositi sono situati in ogni corridoio.

5.3 LA DIMISSIONE

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

Al momento della dimissione il personale medico illustra al paziente ed ai suoi familiari la lettera dimissione, indirizzata al M.M.G., che contiene una breve sintesi di quanto accaduto durante il ricovero, la terapia da seguire a domicilio, le indicazioni per la convalescenza, le indicazioni sul modello di vita e sulla dieta da seguire, lo schema dei controlli ambulatoriali post-dimissione previsti e le date di esami e medicazioni già programmati.

Qualora il paziente debba completare alcuni esami nei 30 giorni seguenti alla dimissione, è previsto che ciò avvenga in regime di "prosecuzione cure". La prenotazione di tali esami viene effettuata direttamente dal reparto anche sulla base delle esigenze del paziente. La data e l'ora di esecuzione sono riportati nella lettera di dimissione o comunicati telefonicamente. I risultati di questi accertamenti sono visionati dal chirurgo che li ha prescritti e sono successivamente comunicati all'interessato che sarà convocato appena il referto è disponibile. Contestualmente verrà consegnata nota di accompagnamento per il medico curante.

Su richiesta vengono forniti anche i certificati di ricovero e/o i certificati di malattia per il lavoro. Per richiederli ci si può rivolgere alla Coordinatrice o all'Infermiere di reparto.

5.3.1 DIMISSIONE PROTETTA (DP)

La maggior parte delle dimissioni avviene a domicilio. In particolari situazioni cliniche e/o socio-ambientali può essere attivata la 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

(ADI). Il servizio viene attivato su prescrizione dei Chirurghi e prevede il proseguimento a domicilio dell'assistenza, nonché la fornitura di tutti gli ausili necessari all'assistenza domiciliare stessa.

La dimissione protetta si concretizza attraverso l'intervento integrato dei professionisti dell'ospedale che eseguono attività domiciliare sul territorio, con la collaborazione del medico di medicina generale, dei servizi sociali del comune e con la partecipazione attiva della famiglia.



E' sempre possibile contattare l'équipe medica e infermieristica al numero 075/8139225.

Consigliamo di contattare il reparto se nel primo periodo post-dimissione si verifica *un importante peggioramento delle condizioni generali, se compare dolore, febbre, arrossamento della ferita chirurgica e/o secrezione di materiale dalla ferita stessa o dai tramiti dei drenaggi o se il liquido di drenaggio aumenta sensibilmente.*

5.3.2 DIMISSIONE VOLONTARIA

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

5.3.3 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 su appositi moduli i farmaci da assumere a domicilio indicando dosi e durata del trattamento.

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



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

5.4 RICHIESTA CARTELLA CLINICA E/O REFERTI

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 i moduli rilasciati al piano terra dell'ospedale di Città di Castello, presso il front office, o scaricabili al link:

<http://www.uslumbria1.gov.it/pagine/cartella-clinica-e-referti-001>

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.



Si consiglia di richiedere le copie dei documenti relativi al ricovero a distanza di qualche giorno dalla dimissione per consentire l'acquisizione e la registrazione e l'archiviazione di tutti i referti.

6. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI E CONSENSO INFORMATO

L'assistito ha il diritto di **essere informato**, in modo chiaro, semplice ed esaustivo, sui trattamenti sanitari a cui deve essere sottoposto, **esprimere o negare** il proprio consenso, **ritirare in ogni momento** il consenso precedentemente rilasciato, conoscendo le possibili complicanze del trattamento proposto e scegliere fra trattamenti alternativi, usufruendo in queste scelte delle informazioni fornite dai medici.

Il consenso informato 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 consegnate al paziente.

Il consenso deve essere rilasciato esclusivamente dal diretto interessato, salvo alcune eccezioni: **il minorenne** (il consenso è dato da chi esercita la patria potestà) e **la 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. 196/2003 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 lo specifico modulo.

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
- 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, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi. Le segnalazioni/reclami possono essere presentate agli Uffici Relazione con il Pubblico (URP) attraverso lettera, telefono o posta elettronica. Per le segnalazioni/reclami scritti possono essere utilizzati sia il modello apposito, scaricabile dal sito internet aziendale www.uslumbria1.gov.it o ritirabile presso i Punti di Ascolto decentrati dell'URP, sia la carta semplice non intestata.

I cittadini che fanno segnalazione scritta e firmata ricevono 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.

Gli uffici URP sono presenti nelle sedi ospedaliere e nei "Punti di Ascolto" dei Distretti.

L' Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico fa parte dello Staff Qualità e Comunicazione. I recapiti della Responsabile del servizio sono i seguenti:

Daniela Bellini c/o Direzione Generale Via G. Guerra, 17 06127 – Perugia

Telefono: 075 5412067 - Fax: 075 5412004 - e-mail: urp@uslumbria1.it