



U.O.C. Oncologia Medica
ASL di Pescara

Con il contributo non condizionante di:



Carta dei Servizi U.O.C. Oncologia Medica ASL di Pescara

Direttore Medico
Dott. Carlo Garufi

ASL di Pescara 



U.O.C. Oncologia Medica ASL di Pescara
Presidio Ospedaliero "Santo Spirito"
Via Fonte Romana 8
65124 Pescara

Direttore Medico: Dott. Carlo Garufi

Questo opuscolo è stato preparato
grazie al contributo della **Dott.ssa Pia Di Stefano**
e della **Dott.ssa Annarita Di Silvestre**

Con la collaborazione della **Dott.ssa Lucia D'Angelosante**
e della **Dott.ssa Maria Assunta Ceccagnoli**

U.O.S. Qualità, URP, CUP e Comunicazione Istituzionale

Aggiornamento: Ottobre 2018

Gentile Utente,

questa Carta dei Servizi contiene informazioni utili per i pazienti e i loro familiari e si prefigge l'obiettivo di illustrare, in modo chiaro ed esauriente, le cure che vengono effettuate nella nostra Unità Operativa in regime Ambulatoriale, in Day Hospital e in regime di Ricovero.

Particolare attenzione viene posta alla spiegazione delle procedure di accesso alle varie prestazioni erogate e alla descrizione dei diversi servizi offerti.

Concepita quale valido ausilio informativo per pazienti e familiari, questo opuscolo non rappresenta solo un manuale a loro disposizione, ma un vero e proprio documento attraverso cui la nostra Unità Operativa, nel sottolineare la valenza degli aspetti della qualità, ne intende promuovere l'adesione agli standard, nell'ottica del continuo miglioramento delle attività sanitarie e sociosanitarie svolte.

Sommario

Dove siamo	Servizio di Psicologia Oncologica
Pag. 4	Pag. 23
Recapiti utili	La giornata tipo in reparto
Pag. 5	Pag. 26
Équipe	Norme comportamentali per pazienti e visitatori
Pag. 6	Pag. 28
I principi fondamentali della nostra attività	Altre informazioni utili
Pag. 8	Pag. 30
Day Hospital/ Ambulatori	Standard di Qualità
Pag. 9	Pag. 31
Reparto Degenza	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
Pag. 18	Pag. 32
Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)	Scheda di segnalazione
Pag. 21	Pag. 33
Cure Palliative/Hospice	Annotazioni
Pag. 22	Pag. 40

DOVE SIAMO

L'Unità Operativa Complessa (di seguito "U.O.C.") di Oncologia Medica segue il paziente in tutte le fasi della malattia oncologica, sia da un punto di vista medico che psicologico, attraverso percorsi di cura personalizzati e integrati tra loro.

Essa è ubicata al 5° piano dell'Ospedale "Santo Spirito" di Pescara (ala Nord ed ala Est).

L'U.O.C. è composta da un reparto di Degenza ordinaria di 21 posti letto, da un Day Hospital e dagli Ambulatori medici specialistici.

Il servizio di Psicologia Oncologica fa parte integrante dell'Unità Operativa e svolge molteplici attività utili per accompagnare e sostenere il paziente ed i familiari in tutto il percorso di cura.

U.O.C. ONCOLOGIA MEDICA
oncologia@ausl.pe.it

Accettazione

Tel. 085 4252850
Fax 085 4252335

Degenza

Tel. 085 4252864 / 66
Fax 085 4252334

Day Hospital

Tel. 085 4252409

Servizio Psicologia Oncologica

Tel. 085 4252860
Fax 085 4252334
psiconcologia@ausl.pe.it

Direttore:

Dott. Carlo Garufi

Dirigenti Medici:

Dott.ssa Cristina Amatetti

Dott.ssa Marta Caporale

Dott.ssa Alessandra Di Paolo

Dott.ssa Pia Di Stefano

Dott.ssa Valeria Durante

Dott.ssa Antonella Fragassi

Dott. Dimitri Luisi

Dott. Francesco Malorgio

Dott. Donato Natale

Dott. Lucio Ruberto

Dott. Maurizio Vizioli

Dirigente Servizio di Psicologia Oncologica:

Dott.ssa Annarita Di Silvestre

Psicologo a contratto:

Dott.ssa Rosa Lo Sterzo

Coordinatore infermieristico:

Sig.ra Margherita D'Agostino

Farmacista di Unità Operativa:

Dott. Gianluca Russo

MODALITÀ DI ACCESSO

All'U.O.C. di Oncologia Medica si accede:

- a) mediante prenotazione, con impegnativa per "visita oncologica" redatta dal Medico di Medicina Generale (MMG) o dal Medico Specialista.

La prenotazione può essere effettuata o chiamando il Call Center telefonico ai seguenti numeri: 800 827827 (da rete fissa: telefonata gratuita) o 0872 226 (da rete mobile: tariffa a seconda dell'operatore telefonico), oppure recandosi presso uno degli Sportelli CUP (Centro Unico Prenotazioni) del territorio aziendale.

Le prime visite possono essere effettuate, con le stesse modalità di prenotazione, anche con un Medico Specialista Oncologo a scelta dell'utente (visita erogata in regime libero-professionale c.d. visita in "intramoenia").

- b) Attraverso richiesta di "consulenza interna" per i pazienti ricoverati presso altra Unità Operativa del Presidio Ospedaliero.
- c) In caso di urgenza, attraverso consulenza richiesta dal Pronto Soccorso.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITÀ

L'U.O.C. di **Oncologia Medica** prende in carico pazienti adulti affetti da neoplasie solide, secondo un approccio personalizzato, integrato e multidisciplinare.

I pazienti che giungono alla nostra attenzione vengono inseriti in protocolli diagnostici e terapeutici definiti secondo Linee Guida Nazionali ed Internazionali, periodicamente aggiornate.

In casi selezionati, si offre ai pazienti la possibilità di essere inseriti in studi clinici con nuovi farmaci.

Tale attività si svolge prevalentemente mediante percorsi ambulatoriali o di Day Hospital mentre, in presenza di situazioni cliniche specifiche o trattamenti più complessi, la cura del paziente avviene nel reparto di degenza ordinaria.

L'attività dell'U.O.C. di Oncologia Medica è strettamente correlata a quella di altre specialità presenti all'interno del Presidio Ospedaliero, anch'esse coinvolte nella cura della patologia tumorale, al fine di fornire al paziente un approccio diagnostico e terapeutico multidisciplinare, capace di tener conto di tutte le competenze specifiche correlate al caso.

Gruppi Multidisciplinari si riuniscono settimanalmente per le patologie polmonari, gastroenteriche, mammarie, ginecologiche e per i tumori del distretto testa-collo.

Accettazione e determinazione dell'iter diagnostico-terapeutico

PRIMA VISITA

Le prime visite vengono programmate nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì e vengono effettuate nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa vigente, a seconda della classe di priorità indicata dal Medico di Medicina Generale sull'impegnativa.

In tale occasione è fondamentale che il paziente produca tutta la documentazione clinica in suo possesso (accertamenti medico-diagnostici, referti e relazioni mediche), nonché la tessera sanitaria ed un documento di riconoscimento in corso di validità.

Nel giorno prestabilito, il paziente prenderà il numero identificativo presso lo sportello "Accettazione del DAY HOSPITAL ONCOLOGICO" (di seguito chiamato "ACCETTAZIONE").

Il paziente verrà quindi chiamato mediante il numero con l'interfono, nel rispetto della vigente normativa sulla Privacy.

Durante la prima visita, il Medico provvede a:

- a) aprire la cartella clinica, valutare e registrare i dati riferiti alla documentazione medica del paziente (esami/referti/relazioni);
- b) sottoporre a visita il paziente;
- c) compilare il modulo per l'esenzione del ticket (cod. 048) ove previsto;
- d) richiedere eventuali approfondimenti diagnostici (tramite richiesta con impegnativa "rossa").

Nello stesso giorno, il paziente eseguirà di routine una valutazione psico-oncologica.



Settimanalmente, nel corso delle riunioni di reparto, ogni nuovo caso viene discusso collegialmente da tutta l'équipe oncologica e vengono definiti programmi diagnostico-terapeutici personalizzati, inclusa la necessità di un eventuale ricovero.

Il paziente viene successivamente contattato telefonicamente dall'ACCETTAZIONE per definire data e ora della visita successiva, durante la quale il Medico comunicherà il programma terapeutico proposto.

VISITA SUCCESSIVA

Durante tale visita sarà definita una delle seguenti ipotesi:

- a) paziente che necessita di trattamenti antitumorali (chemioterapia / terapie biologiche / immunoterapia);
- b) paziente che necessita di consulenze in altre discipline (radioterapia, chirurgia);
- c) paziente che non necessita di alcun trattamento specifico e deve eseguire follow-up (cioè controlli periodici);
- d) paziente per il quale sono indicate cure di supporto/cure palliative (per condizioni cliniche, di età o relative allo stadio di malattia per cui non risulta indicazione a specifico trattamento).

TRATTAMENTI

Paziente che necessita di trattamenti antitumorali (chemioterapia/terapie biologiche/immunoterapia) per via endovenosa

Programmazione Terapeutica

In caso di indicazione a trattamento antitumorale, il Medico che esegue la visita provvede a spiegare al paziente:

1. il tipo di farmaci scelti ed i relativi possibili effetti collaterali;
2. la cadenza temporale con la quale viene effettuato il trattamento (settimanale, ogni 3 settimane, etc.) e la durata complessiva del trattamento;
3. la necessità di eseguire periodicamente esami di laboratorio di controllo;
4. la necessità di accessi venosi congrui al tipo di trattamento. In caso di paziente con scarsa reperibilità venosa, oppure in caso di schema di terapia che preveda un'infusione continua di farmaci, viene programmato il posizionamento di un accesso venoso centrale (PICC o PAC). Tali accessi permettono di infondere farmaci antitumorali, ma anche antibiotici, emocomponenti e altri farmaci o terapie di supporto.

Infine, il Medico:

5. compila il "foglio di programmazione terapia" per il successivo appuntamento (giorno in cui il paziente inizierà la terapia);
6. fornisce l'impegnativa per gli esami che il paziente dovrà eseguire 2 giorni prima della data prevista per l'inizio del ciclo.

Il **PICC** (Peripherally Inserted Central Catheter) è un sottile tubo flessibile che viene inserito in una vena del braccio, mentre la sua punta raggiunge la vena cava superiore (VCS). Esso può rimanere in sito per un lungo periodo di tempo.

Il **PAC** (Port-a-cath) viene impiantato in sala operatoria ed è un piccolo serbatoio sottocutaneo che, tramite un tubicino, sfocia nella vena cava superiore. Pungendo la pelle in corrispondenza del punto in cui è situato il PAC, è possibile raggiungere sempre il circolo venoso.

Al termine della visita, il paziente consegnerà il “foglio di programmazione terapia” allo sportello ACCETTAZIONE, che provvederà a registrare data e ora del trattamento.

Dove eseguire i prelievi:

Il paziente della ASL di Pescara può eseguire i prelievi presso il Presidio Ospedaliero e/o i Distretti della ASL. Ciò permette all'Oncologo di visualizzare online il referto del prelievo il giorno precedente la terapia, ed al paziente di ritirarlo tranquillamente anche nei giorni successivi.

Il paziente che esegue il prelievo in una Struttura Privata e/o presso altra ASL deve inviare il referto (via e-mail all'indirizzo oncologia@ausl.pe.it oppure via fax al n° 085/4252335) entro le ore 12.00 del giorno precedente la data prevista della terapia.

PRIMO GIORNO DI TERAPIA

Nel giorno concordato, il paziente prende il numero identificativo presso lo sportello “ACCETTAZIONE”, in attesa di essere chiamato nell'ambulatorio medico mediante interfono.

Durante la visita, il Medico provvede a:

- a) verificare le condizioni cliniche del paziente;
- b) valutare le risposte degli esami eseguiti;
- c) far firmare al paziente il “Consenso al trattamento”, dopo aver spiegato finalità, possibili effetti collaterali, modalità di esecuzione del trattamento stesso;
- d) fornire l'impegnativa per l'eventuale terapia di supporto da eseguire nei giorni successivi a domicilio (antiemetici, fattori di crescita, etc.);
- e) fornire impegnativa per gli esami successivi;
- f) compilare il “foglio di programmazione terapia” per il successivo appuntamento (giorno della successiva terapia);
- g) preparare e firmare “CONVOCAZIONE DI RICOVERO”, documento con il quale si apre il percorso di ricoveri ambulatoriali e che, contestualmente, permette di acquisire il “Consenso Informato sulla Privacy”.

Il paziente porterà tale modulo presso l'Accettazione del Presidio Ospedaliero (sito al piano terra dell'Ospedale) e riconsegnerà i documenti all'Accettazione del Day Hospital oncologico.



Tale procedura è necessaria solo al primo accesso di ogni anno solare.

All'ACCETTAZIONE del Day Hospital oncologico, il paziente dovrà anche consegnare il "foglio di programmazione terapia", per registrare data e ora del trattamento successivo.

Una volta fatto ciò, il paziente attenderà in sala d'attesa di essere chiamato nella "Sala infusione" per iniziare la terapia.

Durante la terapia, per qualunque problema, il paziente si può rivolgere al personale infermieristico. Al termine della terapia, il paziente potrà tornare al proprio domicilio.



Si raccomanda agli eventuali accompagnatori del paziente di **NON** sostare per alcun motivo nelle stanze di infusione, per motivi igienico-sanitari nonché per il rispetto della privacy degli altri pazienti presenti.

TERAPIE SUCCESSIVE

Nel giorno concordato, il paziente ripeterà la stessa procedura, ad eccezione della consegna del modulo "Convocazione di ricovero" (che, come detto, si compie soltanto al primo accesso di ogni anno solare).

IMPORTANTE: il paziente che, durante il trattamento, ravvisa una necessità di carattere clinico, deve fare riferimento al Day Hospital oncologico, aperto dal lunedì al venerdì (dalle ore 8.00 alle ore 18.00). Dalle ore 18.00, o nei giorni festivi e prefestivi, il paziente potrà invece avvalersi dei servizi di Continuità Assistenziale territoriali (ex Guardia Medica) o – in casi che appaiano di indifferibile urgenza – recarsi in Pronto Soccorso.

Paziente che necessita di consulenze in altre discipline mediche (radioterapia, chirurgia)

PROGRAMMAZIONE TERAPEUTICA

Nel giorno concordato, il paziente prenderà il numero identificativo presso lo sportello "ACCETTAZIONE", per poi essere chiamato mediante interfono.

Nel caso in cui si ravvisi una indicazione ad eseguire un percorso terapeutico come, ad esempio, quello radioterapico, chirurgico, endocrinologico o di altra disciplina, il Medico che esegue la visita, provvede a:

- a) spiegare al paziente la necessità di un percorso alternativo rispetto ai trattamenti eseguiti nel reparto di Oncologia Medica;
- b) fornire impegnativa per ulteriore visita specialistica;
- c) fornire impegnativa per esami ematochimici e/o strumentali, ove ritenuto opportuno;
- d) spiegare se, e quando, vi sarà necessità di una visita oncologica "di controllo".

Paziente che non necessita di alcun trattamento specifico e deve eseguire “follow-up” (controlli periodici)

VISITA SUCCESSIVA ALLA PRIMA



Ad ogni appuntamento successivo il paziente porterà impegnativa per “visita oncologica di controllo”.

Nel giorno fissato, il paziente prende il numero identificativo presso lo sportello “ACCETTAZIONE”, per poi essere chiamato mediante interfono.

Nel caso in cui non vi sia indicazione ad un trattamento oncologico medico, ma si ravvisi una indicazione ad eseguire solo controlli periodici, il Medico che esegue la visita provvede a:

- a)** spiegare al paziente la decisione presa dal team oncologico;
- b)** fornire impegnativa per esami ematochimici e/o strumentali, nonché quella per “visita specialistica di controllo”;
- c)** fornire relazione al Medico di Medicina Generale (MMG).

Paziente per il quale sono indicate cure di supporto /cure palliative (per condizioni cliniche, di età, o relative allo stadio di malattia per cui non risulta indicazione a trattamento antitumorale specifico)

VISITA SUCCESSIVA ALLA PRIMA (VISITA DI CONTROLLO)

La visita successiva alla prima (visita di controllo) deve essere richiesta dallo specialista.

Nel giorno stabilito, il paziente prende il numero identificativo presso lo sportello “ACCETTAZIONE”, per poi essere chiamato mediante interfono.

Nel caso in cui non risulti indicazione ad un trattamento oncologico antitumorale specifico, ma siano necessarie cure di supporto/Cure Palliative, il Medico che esegue la visita provvede a:

- a)** spiegare al paziente e alla famiglia la decisione presa dal team oncologico e l’opportunità di accedere al Servizio di Cure Palliative/Hospice;
- b)** compilare il modulo per l’accesso al Servizio di Cure Palliative/Hospice;
- c)** fornire relazione clinica al Medico di Medicina Generale (MMG).

Reparto di Degenza

(5° Piano Ala Est)

I ricoveri di degenza ordinaria sono riservati ai pazienti che presentino problematiche mediche oncologiche non differibili e che non siano trattabili in Day Hospital o ambulatorialmente.

I ricoveri di urgenza, provenienti dal Pronto Soccorso, sono riservati a pazienti in condizioni gravi.

I pazienti che necessitano di cure in regime di ricovero ordinario vengono invece convocati a seconda del posto occupato nelle liste d'attesa.



La programmazione per l'ingresso dei pazienti può subire variazioni/aggiornamenti sulla base dei ricoveri straordinari/urgenti. In ogni caso, qualunque variazione viene comunicata al paziente prima di effettuare il ricovero.

GIORNO DEL RICOVERO

Nel giorno prestabilito, il paziente si presenta presso l'Unità Operativa per effettuare il ricovero, con impegnativa del Medico di Medicina Generale (MMG) per "Ricovero in Oncologia Medica". Prima dell'accesso in reparto, il paziente deve recarsi presso l'Accettazione del Presidio Ospedaliero - sito al piano terra dell'Ospedale - per effettuare la "base di ricovero".

Al momento del ricovero il paziente deve produrre:

- a) tutta la documentazione clinica in suo possesso;
- b) documento di riconoscimento in corso di validità e tessera sanitaria;
- c) elenco dettagliato dei farmaci che assume.

A questo punto, il personale infermieristico provvederà a:

- > registrare il verbale di ricovero;
- > compilare la "cartella infermieristica".

Il Medico provvederà invece a:

- raccogliere l'anamnesi, compilare la cartella clinica, visitare il paziente;
- richiedere gli esami ematochimici e/o strumentali necessari;
- acquisire "il consenso informato al trattamento sanitario".

Informazioni sulla degenza

Tutti i giorni, dalle ore 13.00 alle ore 14.00, i Medici di reparto e il Direttore dell'U.O.C. di Oncologia Medica forniscono al paziente (e/o alle persone dallo stesso autorizzate) informazioni sulle terapie effettuate e da effettuare, sull'esito degli esami di laboratorio già disponibili e sull'andamento generale della malattia.

DIMISSIONE

La dimissione può avvenire con varie modalità:

- a) a domicilio;
- b) in regime di "dimissione protetta", che può avvenire:
 - > in Assistenza Domiciliare Integrata (ADI);
 - > presso strutture sanitarie residenziali o semiresidenziali;
 - > per trasferimento in Hospice.

A domicilio

Il paziente è dimesso con una dettagliata "Lettera di dimissione" nella quale vengono riportati:

- a) la diagnosi;
- b) una breve sintesi della storia clinica oncologica;
- c) gli esami ematochimici e strumentali effettuati;
- d) una sintesi della terapia effettuata;
- e) la terapia da seguire a domicilio (con relativa impegnativa);
- f) il programma terapeutico successivo e la data del successivo ricovero e/o del successivo controllo in regime di Day Hospital e/o ambulatoriale.

 I pazienti avranno cura di far recapitare una copia della "Lettera di dimissione" al Medico di Medicina Generale, che sarà in tal modo informato sulle condizioni cliniche del suo assistito.

In Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

Il trasferimento a domicilio in ADI è organizzato direttamente dall'U.O.C. di Oncologia Medica.

Presso strutture sanitarie residenziali o semiresidenziali

Il trasferimento è organizzato direttamente dall'U.O.C. di Oncologia Medica e può prevedere il trasporto con mezzi ASL in base alle condizioni cliniche del paziente.

Dimissione per trasferimento in Hospice

Dopo colloquio con il paziente e con la famiglia, l'U.O.C. di Oncologia Medica provvede a richiedere la presa in carico del paziente in Hospice, previa valutazione da parte dell'Équipe della "Rete aziendale per Cure Palliative".

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

Il Servizio di ADI consente al paziente di usufruire della continuità delle cure delle quali necessita, direttamente nel suo contesto di vita ed in presenza di persone a lui familiari.

Si tratta di un servizio finalizzato ad assicurare al paziente il supporto sanitario e socio-assistenziale, evitando ricoveri ripetuti, spesso causa di disorientamento e destabilizzazione.

Gestito dalla ASL su tutta la Provincia di Pescara, fornisce gratuitamente prestazioni sanitarie e socio assistenziali a domicilio del paziente, permanentemente o temporaneamente non autosufficiente, per un periodo di tempo rispondente alle necessità cliniche rilevate.

Il servizio è rivolto alla cura di persone di qualunque età, che presentino patologie croniche ma siano in condizioni tali da poter ricevere in sicurezza le cure direttamente a casa, nel proprio ambiente di vita.

Tra i requisiti indispensabili per poter attivare il servizio di assistenza del paziente in ADI, è necessaria la presenza di almeno un caregiver (colui che si prende cura e assiste il congiunto malato a domicilio), che possa garantire un'alleanza terapeutica con gli operatori sanitari necessaria al buon andamento dell'assistenza, ed un ambiente domestico confortevole.

CURE PALLIATIVE/HOSPICE

Il servizio si rivolge, non solo ma soprattutto, ai pazienti affetti da malattia oncologica non più suscettibile di terapie specifiche, ma bisognevoli di cure palliative di supporto, ivi inclusa la terapia del dolore.

Obiettivo delle Cure Palliative è mettere in primo piano il paziente che soffre, garantendo sia a lui sia alla famiglia, il sollievo e la dignità in ciascun ambito in cui si viva la condizione di dolore.

Quando il paziente esige cure palliative che non possono essere effettuate a domicilio, oppure nel caso in cui l'assistenza domiciliare risulti troppo gravosa per la famiglia, oppure sia insufficiente, egli può essere indirizzato all'Hospice.

L'Hospice è una struttura residenziale che garantisce la disponibilità di un'assistenza specializzata 24 ore su 24 in un ambiente il più somigliante possibile a quello domestico.

Grande attenzione è posta all'organizzazione degli spazi, al confort e alla privacy al fine di accogliere nel modo migliore anche i familiari, consentendo loro di partecipare ed offrire collaborazione nelle cure dispensate al malato.

L'Équipe multidisciplinare dell'Hospice è in contatto continuo con l'Équipe di cure palliative domiciliari, al fine di assicurare la continuità terapeutica ed assistenziale ai malati, anche nell'eventualità di successive dimissioni.

Tale integrazione viene garantita dalla "Rete aziendale per le cure palliative", nell'ambito della quale tutti i professionisti coinvolti, appartenenti alle varie discipline, offrono supporto continuativo nei confronti del malato e del relativo nucleo familiare.

È attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 14:00
e il martedì e giovedì anche dalle 14:30 alle 17:00

Le prestazioni psicologiche si erogano con impegnativa, riportante l'esenzione ticket 048, e si prenotano:

- direttamente al Servizio di Psicologia Oncologica previa telefonata al **085/4252860**;
- al CUP, seguendo la stessa procedura illustrata a **pag. 7**.

Le attività di supporto psicologico sono rivolte al paziente e alla sua famiglia durante tutto il decorso della malattia, e sono finalizzate ad aiutare il paziente e i suoi familiari nella gestione delle difficoltà emotive causate dal forte impatto della malattia nella vita quotidiana, che può interferire notevolmente sulla qualità della stessa.

Le attività psicologiche erogate sono:

- colloquio psicologico;
- sostegno psicologico;
- counseling individuale e/o familiare;
- psicoterapia individuale, di coppia, familiare e/o di gruppo;
- consulenza telefonica.

Colloquio psicologico

Viene effettuato al primo accesso del paziente alla struttura, e prevede una valutazione psico-oncologica a cui segue la compilazione della cartella psicologica, che sarà inserita nella cartella medica favorendo, così, lo scambio di comunicazione tra l'intera équipe.

Il primo colloquio psicologico permette agli utenti (pazienti e familiari) di conoscere i differenti servizi offerti dal Servizio di Psicologia Oncologica, orientandone i successivi accessi qualora gli interessati riscontrassero specifiche necessità di supporto.

Sostegno psicologico

È rivolto al paziente ed ai familiari ed è finalizzato, oltre che ad affrontare le difficoltà che la malattia comporta e che possono riflettersi sul sistema familiare, anche a favorire l'adesione consapevole ai trattamenti.

Counseling individuali e/o familiari

Consistono in interventi rivolti al sistema coppia e/o famiglia, che avvengono in assenza del paziente: essi sono finalizzati al supporto degli interessati nei momenti più critici della malattia del proprio caro.

Psicoterapia individuale

L'approccio psicoterapico, che parte da una precisa richiesta del paziente, permette di attivare e di stimolare le risorse esistenti nella persona per favorire il suo cambiamento psicologico, emotivo e relazionale durante tutto lo svolgimento del processo terapeutico.

Psicoterapia di coppia

Ha come obiettivo il superamento delle difficoltà psicologiche, relazionali e psico-sessuali che possono interferire nel rapporto a causa dai cambiamenti corporei causati dalle terapie chirurgiche e oncologiche.

Il supporto è particolarmente indicato nella scelta della preservazione della fertilità e nell'ipotesi di gravidanza dopo i trattamenti.

Psicoterapia familiare e/o di gruppo

Prevede il coinvolgimento di tutti i membri del nucleo familiare, con interventi terapeutici specifici rivolti anche ai minori e alle unità più fragili della famiglia.

Consulenza telefonica

È rivolta a tutti i pazienti, ma in special modo a coloro che hanno problemi ad accedere direttamente ai servizi di psico-oncologia offerti nella struttura, a causa di difficoltà di ordine logistico, oppure che si trovano in precarie condizioni fisiche o non possono beneficiare dell'accompagnamento di un caregiver dedicato.

La giornata tipo in reparto

Ore 07.00: il personale dei servizi di pulizia effettua sia la pulizia degli ambienti dell'Unità Operativa, sia delle singole stanze di degenza, ivi compresa la disinfezione delle suppellettili e delle parti comuni.

 Per facilitare le operazioni di pulizia e renderle maggiormente efficaci, pazienti e visitatori o assistenti dei pazienti sono invitati a mantenere ordinate le stanze.

Ore 07.30: viene dispensata la prima colazione.

Ore 08.00: il personale infermieristico si occupa, con il supporto degli operatori sociosanitari, della sistemazione della stanza del paziente e del rifacimento del letto.

Durante la mattinata si svolgono le varie attività sanitarie ed assistenziali: nello specifico, il personale infermieristico si occupa della somministrazione delle terapie (orali, endovenose, ecc.), dei prelievi ematici, delle medicazioni ai cateteri venosi centrali e del controllo di una serie di parametri quali pressione arteriosa, temperatura corporea, misurazione di polso, respiro, peso corporeo, bilancio idrico, ecc.

Ore 09.30: viene svolta la visita al letto del paziente da parte del Medico di turno, solitamente con l'ausilio di personale infermieristico. In questa occasione, i pazienti verranno aggiornati sullo stato di salute e sull'avanzamento del programma diagnostico-terapeutico.

 **Questo è il momento giusto per porre domande e quesiti al Medico:** i pazienti sono quindi invitati a prendere nota di tutti gli argomenti da affrontare con il Medico, a disposizione per fornire chiarimenti o altre utili informazioni.

Ore 13.00 circa: il personale ausiliario distribuisce il pranzo.

Pomeriggio: continuano le attività sanitarie ed assistenziali da parte del personale infermieristico. Particolare attenzione è posta al riposo dei pazienti.

Ore 18.30 circa: il personale ausiliario distribuisce la cena.

I PASTI

Sono confezionati dalla cucina ospedaliera in base alle necessità dietetiche dei singoli pazienti.

 Ogni segnalazione o necessità in merito alle esigenze del paziente va previamente comunicata al Coordinatore infermieristico.

ORARI DELLE VISITE

- dalle ore 13.00 alle ore 14.30;
 - dalle ore 18.00 alle ore 19.30,
- sia nei giorni **feriali** che **festivi e prefestivi**.

Norme comportamentali per pazienti e visitatori

- 1) I visitatori sono tenuti a rispettare i seguenti orari di visita, che sono gli stessi sia per i giorni feriali che per quelli festivi e prefestivi:
—> **13.00 - 14.30;** —> **18.00 - 19.30;**
- 2) **L'assistenza notturna** è prevista unicamente in casi eccezionali e comunque essa è tassativamente **subordinata a permesso scritto da parte del Medico** che ha in carico il paziente;
- 3) **E' vietato l'accesso** in reparto ai bambini con età inferiore ai 12 anni;
- 4) L'accesso alla stanza deve avvenire, per ogni paziente, per **singolo visitatore alla volta.**
Si tratta di una disposizione necessaria sia per ridurre il rischio di infezioni e/o contaminazioni ospedaliere sia per garantire il riposo e la tranquillità degli altri pazienti occupanti la stessa stanza;
- 5) Per motivi d'igiene **è vietato** conservare in reparto fiori o piante in genere;
- 6) Pazienti e visitatori sono invitati ad adottare un **comportamento responsabile e collaborativo** con tutto il personale medico, infermieristico, tecnico ed ausiliario: questo rappresenta il presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale;
- 7) Il paziente è tenuto a rispettare e comprendere **le necessità degli altri degenti** facendo buon uso di musica, cellulari ed altri strumenti di comunicazione e rispettando le esigenze di riposo e di tranquillità dei compagni di stanza;
- 8) Si raccomanda ai pazienti di **spegnere o silenziare il telefono cellulare durante la visita medica** e, in generale, di farne un uso appropriato nel rispetto del personale e degli altri pazienti.

IN GENERALE

—> **Tutti i frequentatori degli ambienti ospedalieri** sono tenuti al rispetto degli spazi, delle attrezzature e degli arredi che si trovano al loro interno: essi rappresentano un bene comune e patrimonio condiviso da tutti;

—> Chiunque si trovi nella struttura ospedaliera, è chiamato al **rispetto dei regolamenti e delle disposizioni interni;**

—> **E' vietato fumare** in tutti gli spazi ospedalieri, pena severa applicazione delle **sanzioni vigenti** in materia;

—> Ricoverati e visitatori **si spostano** all'interno della struttura ospedaliera **utilizzando i percorsi** (accessi ed ascensori) **ad essi riservati, lasciando liberi** quelli messi a disposizione del personale ospedaliero;

—> Pazienti e visitatori hanno **diritto ad una corretta e completa informazione** sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è **doveroso** che essi si informino nei tempi e nelle sedi opportune.

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

CERTIFICATI RELATIVI AL RICOVERO

I certificati relativi al ricovero in corso sono rilasciati dai Medici del reparto: è possibile richiederli dalle ore 13.00 alle ore 14.00.

CARTELLE CLINICHE

Lo Sportello Cartelle Cliniche è temporaneamente ubicato al piano terra dell'Ospedale vicino all'Ufficio Accettazione Ricoveri.

Orari di apertura: dal lunedì al sabato ore 09.00 - 13.00.

Per informazioni è possibile chiamare, dalle ore 13.00 alle ore 14.00, al numero: 085/4252431.

La richiesta della copia della cartella clinica può essere effettuata, oltre che direttamente allo Sportello, tramite fax (085/4252310).

In entrambi i casi bisogna allegare alla richiesta, debitamente compilata con l'esatta indicazione dei dati anagrafici, del reparto di avvenuta degenza e dei giorni di ricovero, un documento di identità in corso di validità.

In caso di delega, la richiesta, con apposizione della firma del richiedente, dovrà essere corredata dei documenti di identità del delegante e del delegato.

ASSOCIAZIONI

I loro obiettivi sono molteplici e vanno dal sostegno, alla ricerca, alla diffusione delle conoscenze sulle neoplasie. Esse traggono i loro mezzi di sostentamento dai fondi raccolti in occasione di iniziative di sensibilizzazione e promozione: chiunque può contribuire economicamente o con un "prestito di tempo" all'attività delle Associazioni.

Da sempre attenta al rispetto dei requisiti di qualità, l'U.O.C. di Oncologia Medica si impegna a garantire, mantenere e migliorare, tra gli altri, i seguenti standard, ritenuti particolarmente importanti:

AREA IN ESAME	INDICATORE	REQUISITO DELLO STANDARD
Accesso	Presenza regolamento aziendale	Uniforme e generalizzato rispetto del regolamento
Accoglienza	Livello di gradimento	Garanzia di puntuale gentilezza / accuratezza
Ascolto / Umanizzazione	Spazi e momenti riservati	Spazi dedicati: sì Momenti: quotidiani
Struttura ospedaliera	Qualità locali comuni/toilette	Anno ristrutturazione: 2017
Confort degli ambienti	Arredamenti	Acquisto nuovi arredamenti: 2017
	Pulizia	Quotidiana
Confort pazienti in trattamento DH	Pasto / Bevande	Gratuiti
Confort pazienti in degenza ordinaria	Scelta del menù	Sì
Privacy e consenso	Applicazione normativa in materia	Sempre
Carta dei Servizi	Adozione	Sì
	Rispetto DPCM 1995	Sì
Percorsi assistenziali	Adozione Linee Guida EBM nazionali e/o internazionali	Sì
Presa in carico	Adozione Protocolli EBM nazionali e/o internazionali	Sì
Rischio clinico	Presenza regolamento aziendale	Uniforme e generalizzato rispetto del regolamento
Gestione complicanze	Adozione Linee Guida EBM nazionali e/o internazionali	Sì
Follow up	Programmazione/gestione monitoraggi e controlli	Costante
Dimissione	Dispensazione indicazioni appropriate post ricovero/trattamento	Sì
Dimissione protetta	Adozione procedure aziendali ADI/Residenze/Hospice	Sì

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Gli Utenti possono rivolgersi all'U.R.P. per ricevere informazioni ed essere orientati sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni sanitarie.

L'U.R.P. garantisce al cittadino il diritto di informazione e di accesso ai servizi e agli atti amministrativi e sanitari che lo riguardano.

L'Ufficio svolge la sua funzione di tutela dei cittadini utenti attraverso la raccolta di osservazioni, suggerimenti, segnalazioni di disservizio o reclami in via amministrativa contro atti e comportamenti ritenuti limitativi od ostativi della fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o sociale. Qualora le segnalazioni siano di facile soluzione, viene data immediata risposta all'utente.

Per quelle più complesse si predispone l'attività istruttoria e, acquisiti gli elementi necessari alla formulazione del giudizio direttamente dai Responsabili delle Unità operative o dei Servizi aziendali coinvolti, si provvede a dare risposta scritta all'utente.

Gli Operatori dell'U.R.P. si impegnano a facilitare gli utenti che devono affrontare percorsi terapeutici complessi in ambito socio-sanitario, in particolare nei confronti di anziani, invalidi e malati cronici o comunque soggetti in condizioni di disagio e/o fragilità.



È possibile inviare segnalazioni all'U.R.P. attraverso il colloquio diretto o telefonico con l'Operatore, oppure utilizzando la "Scheda di segnalazione" (ritagliabile alla fine di questa Carta) da inviare tramite e-mail, PEC, lettera inviata all'Azienda USL di Pescara, Ufficio per le Relazioni con il pubblico, via Renato Paolini n° 47 - 65124 Pescara o consegnata direttamente all'URP.

Riferimenti URP

URP: Via Renato Paolini n° 47 - 65124 PESCARA (Edificio E, Ingresso 4, piano terra)

Recapiti telefonici: 085 425 3201 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6

E-mail: info.urp@ausl.pe.it - PEC: urp.aslpe@pec.it

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 13.30; martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.30.

Il Dirigente Medico Responsabile è la Dott.ssa Maria Assunta Ceccagnoli.



AZIENDA SANITARIA LOCALE di PESCARA
U.O.S. Qualità, URP, CUP
e Comunicazione Istituzionale Aziendale

Via Paolini, 47 - 65124 PESCARA (Palazzina E - Ingresso 4)

Tel. 085 425 3201 / 2 / 3 / 4 / 5

E-mail: info.urp@ausl.pe.it - PEC urp.aslpe@pec.it



www.ausl.pe.it

Nome e Cognome _____

Data e luogo di nascita _____

Via _____

Comune _____

Telefono e fax _____

E-mail _____

Tipo e n° documento _____

RECLAMO SUGGERIMENTO RISARCIMENTO/RIMBORSO

RINGRAZIAMENTO ELOGIO

Aree/Servizi/Unità Operative Interessate: _____

Motivo: _____

Data _____ Firma _____

Ricevuto da _____ (Firma dell'operatore URP) _____

AMBITO DI COMUNICAZIONE DEI DATI (DESTINATARI)

I Suoi dati saranno trattati nei modi previsti dalla legge e nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio. I suoi dati personali all'interno dell'ASL saranno trattati esclusivamente da personale specificatamente nominato quale "Soggetto autorizzato al trattamento dei dati personali, con delega o meno, a compiere adempimenti specificatamente indicati dal Titolare del trattamento".

I Suoi dati potranno essere comunicati, solo se necessario, ai seguenti soggetti: Regione Abruzzo/Agenzia Sanitaria Regionale (ASR) Abruzzo/Altre AA.SS.LL. regionali/Soggetti e Strutture privati che svolgono attività istituzionale o in regime di accreditamento per conto dell'Azienda USL di Pescara/All'Autorità Giudiziaria e/o di Pubblica Sicurezza, nei casi espressamente previsti dalla legge.

MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti automatizzati e non; i Suoi dati personali sono, altresì, trattati dal personale sanitario e amministrativo dell'Azienda, nominato "soggetto autorizzato al trattamento dei dati personali, con delega o senza delega, a compiere adempimenti specificatamente indicati dal Titolare del trattamento", nel rispetto del principio di minimizzazione dei dati, nei limiti dello scopo per cui sono stati raccolti.

I dati relativi alla Sua persona sono registrati e conservati in banche dati cartacee, informatiche e miste (cartacee e informatiche).

Tutti i Suoi dati personali verranno trattati nel rispetto dei Principi applicabili al trattamento di dati personali secondo quanto previsto dall'art. 5 del Regolamento.

OBBLIGATORIETA' DEL CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei dati è indispensabile per lo svolgimento delle attività istituzionali della ASL e, pertanto, **il mancato conferimento rende impossibile istruire la Sua richiesta.**

ESTREMI IDENTIFICATIVI DEL TITOLARE E DEI RESPONSABILI

Il Titolare del trattamento dei dati personali è la ASL di Pescara, con sede in Via R. Paolini, 47 – 65124 PESCARA, nella persona del suo Direttore Generale.

Dati di contatto del Titolare: email: segreteria_dg@ausl.pe.it; PEC: aslpescara@postecert.it;

Dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati: email: dpo@ausl.pe.it; PEC: dpo.aslpe@pec.it

DIRITTI DELL'INTERESSATO – ARTT. 15 e ss.

Lei può esercitare i seguenti diritti sui Suoi dati personali, nella misura in cui è consentito dal Regolamento:

- Accesso (art. 15 del Regolamento);
- Rettifica (art. 16 del Regolamento);
- Cancellazione (*oblio*) (art. 17 del Regolamento): non esercitabile per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica (art. 17.3.c);
- Limitazione del trattamento (art. 18 del Regolamento);
- Portabilità (art. 20 del Regolamento): non esercitabile nell'esercizio di compiti di interesse pubblico quale quello sanitario (art. 20.3);
- Opposizione al trattamento (art. 21 del Regolamento).

Per l'esercizio dei diritti di cui sopra Lei può rivolgersi al Responsabile della Protezione dei Dati contattabile ai riferimenti sopra riportati.

DIRITTO DI REVOCARE IL CONSENSO – ART.7.3

Ella ha il diritto di revocare il proprio consenso *in qualsiasi momento*.

La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso *prima* della revoca. Ella può esercitare tale diritto mediante compilazione del modulo di consenso allegato alla presente informativa.

DIRITTO DI PROPORRE RECLAMO ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO – ARTT.77, 79

Ella, qualora ritenga che il trattamento che La riguarda violi il Regolamento, ha il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

FONTE DA CUI HANNO ORIGINE I DATI PERSONALI – ART.14

(da inserire manualmente a cura del soggetto autorizzato solo se i dati non sono raccolti presso l'interessato)

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(artt. 7 Reg. UE 679/2016)

io sottoscritto _____

nato a _____ il _____

residente a _____

In qualità di diretto interessato o esercente la potestà genitoriale / la tutela / la curatela / l'amministrazione di sostegno sul soggetto interessato alla segnalazione,

_____ (nome e cognome)

acquisite le informazioni di cui all'informativa fornita ai sensi degli artt. 13 e 14 del Reg. UE 679/2016, relativa alla **Qualità, URP, CUP e Comunicazione Istituzionale Aziendale - Allegato alla Scheda di Segnalazione** e consapevole che il trattamento riguarderà dati personali,

AUTORIZZA

Il trattamento di tali dati per i dovuti adempimenti attinenti alla Gestione reclami per accoglimento segnalazioni di problemi e disservizi;

SI (....) NO (....) REVOCA (....) (se precedentemente prestato)

Firma dell'Interessato: _____

Documento di riconoscimento tipo _____ n. _____

rilasciato da _____ Data _____

ovvero

Data _____ Firma _____ Doc. n. _____

(se esercente la potestà o il tutore)

Il genitore presente dichiara che l'altro genitore esercitante la patria potestà è informato e acconsente al trattamento dei dati personali del minore.

ovvero

Considerato che l'interessato/a Sig./Sig.ra _____

non può prestare il proprio consenso per impossibilità psico fisica, per incapacità, anche temporanea, di agire o per incapacità di intendere o di volere, il sottoscritto (in stampatello):

n° documento identità _____ rilasciato da _____

il _____ C.F. _____

- Familiare (indicare il rapporto di parentela) _____
- Convivente;
- Affine (indicare il rapporto di affinità) _____
- Convivente;
- Responsabile della struttura presso cui dimora l'interessato;
- Amministratore di Sostegno;

acconsente al trattamento dei dati sensibili sanitari dell'interessato nell'ambito e per le finalità indicate nell'informativa e si impegna, non appena il paziente sia in grado di prestare autonomamente il proprio consenso, a comunicargli di averlo prestato in sua vece e luogo e della possibilità di revocarlo.

Data _____ Firma del dichiarante _____

DELEGA ALL'INOLTRO DELLA SEGNALAZIONE

Il/La sottoscritto/a _____
nato a _____ il _____
residente in _____ via _____
C.A.P. _____ telefono _____
indirizzo di posta elettronica ordinaria/PEC _____
documento di identità _____ n° _____ (che si allega in fotocopia)
rilasciato da _____ il _____

DELEGA

a presentare questo reclamo

a presentare questo reclamo e ricevere risposta

Il/la sig./sig.ra _____
nato/a a _____ il _____
residente in _____ via _____
C.A.P. _____ telefono fisso _____ cellulare _____
indirizzo di posta elettronica ordinaria/PEC _____
documento di identità (tipo) _____ n° _____
rilasciato da _____ il _____
Luogo e Data _____ *Firma del dichiarante* _____



L'Azienda USL di Pescara garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo in conseguenza di un disservizio ritenuto subito. In tutte le Unità Operative / Servizi / Uffici è presente all'ingresso la relativa modulistica.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire gli eventuali problemi esistenti e prevedere gli interventi per migliorare i servizi offerti al cittadino.

Il cittadino può presentare reclamo, entro 15 giorni dal momento in cui abbia subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo, con le seguenti modalità:

- > Compilazione del modulo prestampato "Scheda di Segnalazione", indicando l'Unità operativa/Servizio/Ufficio verso cui è rivolto il reclamo e, in forma esaustiva ma concisa, il motivo dello stesso;
- > lettera in carta semplice, indirizzata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e spedita per posta ordinaria, fax, posta elettronica ordinaria o PEC o consegnata a mano;
- > per telefono all'URP, con successiva lettera, qualora il problema non possa essere risolto immediatamente;
- > presentandosi direttamente all'URP, fornendo oralmente le proprie segnalazioni, cui seguirà la compilazione della "Scheda di segnalazione".

La scheda di reclamo, se presentata direttamente, viene protocollata dal personale dell'URP e consegnata in copia all'utente.

Le schede reclamo sono riepilogate in un apposito "Registro Reclami" con numerazione progressiva.

Il Responsabile dell'URP provvede, quindi, a gestire il reclamo in conformità alle prescrizioni di legge, trasmettendo copia della segnalazione alla Direzione dell'Unità Operative / Servizi / Uffici, che apre un'istruttoria per valutare le cause che hanno determinato il reclamo.

Definite ed identificate le cause della segnalazione, il Responsabile della Struttura interessata risponde all'URP spiegando i motivi che hanno determinato il problema o disservizio, indicando le Azioni Correttive immediate intraprese o da intraprendere per la risoluzione del problema.

A chiusura del reclamo, il Responsabile dell'URP comunica all'utente le conclusioni e l'esito dello stesso.

