

# CARTA DEI SERVIZI

Presidio Ospedaliero di Ricerca

Ancona



I.P.

# Carta dei Servizi Sanitari

**Presidio Ospedaliero di Ricerca  
“U. Sestilli” • Ancona**

Ancona, Via della Montagnola 81 • Tel 071.8001

# INDICE

<b>Prefazione</b>	<b>pag</b>	<b>1</b>
<b>Carta dei Servizi Sanitari</b>	“	<b>3</b>
<b>Quadro normativo di riferimento</b>	“	<b>5</b>
<b>Presentazione dell'Istituto</b>	“	<b>6</b>
Fini istituzionali	“	6
Amministrazione	“	7
Polo Scientifico-Tecnologico	“	8
Le Strutture Sanitarie presenti sul Territorio Nazionale	“	9
<b>Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi</b>	“	<b>10</b>
<b>Presidio Ospedaliero di Ricerca “U. Sestilli” • Ancona</b>	“	<b>12</b>
Modalità d'accesso	“	16
<i>Le Prestazioni erogate</i>	“	16
<i>Area ambulatoriale</i>	“	16
<i>Area degenza</i>	“	17

Notizie Utili	pag	19
<i>Centralino-Portineria</i>	“	19
<i>Pre-ospedalizzazione</i>	“	20
<i>Dimissione</i>	“	20
<i>Permesso di uscita</i>	“	20
<i>Permesso auto per utenti non autosufficienti</i>	“	20
<i>Consenso informato</i>	“	21
<i>Certificato di ricovero e di dimissione</i>	“	21
<i>Modalità di richiesta e ritiro copia della Cartella Clinica</i>	“	21
<i>Archivio Cartelle Cliniche</i>	“	25
<i>Attività Libero-Professionale</i>	“	25
<b>Schede informative Unità Operative Complesse e Semplici Dipartimentali</b>	“	<b>26</b>
<b><i>Dipartimento della Post-Acuzie e Continuità dell'Assistenza</i></b>		
<i>Clinica di medicina Interna e Geriatria</i>	“	30
<i>Centro Ipertensione</i>	“	34
<i>Oncologia geriatrica</i>	“	34
<i>Medicina Interna</i>	“	35
<i>Pneumologia</i>	“	35

Medicina Riabilitativa	pag	37
Degenza post-acuzie	"	44
<b>Dipartimento Geriatrico ad Indirizzo Medico</b>		
Cardiologia/UTIC/Telemedicina	"	49
<i>Terapia Intensiva Cardiologica (UTIC)</i>	"	52
<i>Ambulatori di Cardiologia</i>	"	54
<i>Riabilitazione Cardiologica (Palestra)</i>	"	55
<i>Telemedicina</i>	"	58
Geriatria e Accettazione Geriatrica d'Urgenza	"	61
<i>Punto di Primo Intervento</i>	"	64
Malattie Metaboliche e Diabetologia	"	68
<i>Centro Antidiabetico</i>	"	60
Nefrologia e Dialisi	"	73
<i>Ambulatorio di Nefro-Dialisi</i>	"	76
<i>Dialisi</i>	"	78
Neurologia/Centro Alzheimer/Stroke Unit	"	82
<i>Ambulatorio di Neurologia</i>	"	85
<i>Centro Diurno Alzheimer</i>	"	87

Nutrizione Clinica	pag	92
<b>Dipartimento Geriatrico ad Indirizzo Chirurgico</b>		
Anestesia, Rianimazione e Terapia Antalgica	“	98
<i>Ambulatorio Medicina del dolore</i>	“	101
Chirurgia Generale	“	103
<i>Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva</i>	“	113
Piede Diabetico/Centro di Riferimento Regionale	“	117
Dermatologia/Centro di Ricerca Dermatologia Geriatrica	“	121
<i>Ambulatorio di Dermatologia</i>	“	125
Odontostomatologia	“	128
Urologia	“	131
Prevenzione Tumori Prostatici	“	136
<b>Dipartimento dei Servizi, Laboratori Clinici e di Ricerca</b>		
Diagnostica per Immagini	“	141
Laboratorio Analisi Chimico-Cliniche e Molecolari	“	146
Medicina Nucleare	“	153
Farmacia Clinica	“	159

Comitato di Bioetica	pag	165
Biblioteca	“	168
<b><i>Servizi di interesse per l'utente</i></b>		
Direzione Medica di Presidio	“	170
Struttura Residenziale INRCA	“	172
Servizio Infermieristico	“	175
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	“	176
Centro di Ascolto	“	180
Centro Unico Prenotazioni (CUP) e Servizi INRCA	“	181
Servizio Sociale Ospedaliero	“	188
Associazioni di Volontariato e Tutela	“	189
Servizio Religioso	“	191
<b><i>Servizi di supporto e di comfort</i></b>		
Edicola	“	192
Bar	“	192
Sportello Bancomat	“	193
Telefoni pubblici	“	193
Mensa	“	193

Assistenza Integrativa Privata	pag 194
Servizio Parrucchieria esterna	“ 194
Camera Mortuaria	“ 194
<b>Fattori di qualità, standard, strumenti di verifica, Impegni e Programmi</b>	<b>“ 198</b>
Ricovero ospedaliero	“ 200
Prestazioni ambulatoriali esterne	“ 201
Impegni e Programmi	“ 202
<b>Regolamento delle procedure di reclamo</b>	<b>“ 204</b>
<b>Informativa sul trattamento dei dati personali</b>	<b>“ 208</b>
<b>Regolamento Assistenza Privata</b>	<b>“ 211</b>
<b>Diritti e doveri dell'utente malato</b>	<b>“ 218</b>

## P REFAZIONE

La Carta dei Servizi, che come ogni anno presentiamo, vuole rappresentare uno strumento chiaro, agile e di facile consultazione per i cittadini, finalizzato a creare e mantenere un contatto sempre più stretto e a fornire informazioni sui servizi offerti in modo da facilitarne l'accesso. Con la Carta, infatti, vengono esplicitati gli impegni assunti dall'Istituto nei confronti del pubblico; essa costituisce il mezzo tramite il quale comunicare e avvicinare l'utenza, recependo i bisogni della collettività ed accogliendone il punto di vista. In questa funzione, sancisce quindi il patto tra l'Istituto e le Comunità, esplicitando il livello di qualità garantito nei servizi erogati e gli impegni assunti.

“Ripartire dal cittadino”, ribadendone la centralità, è la nostra dichiarazione di intenti, che implica una scelta qualitativa ed umana di grande spessore, così come quella di curare la persona malata e non la malattia, dando attenzione al paziente e alla propria famiglia.

L'INRCA persegue l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso il processo di certificazione. Questo processo comporta la continua definizione e revisione dei propri modelli organizzativi ed operativi sempre centrati sui bisogni dei pazienti e dei familiari. L'istituto è stato

certificato nel 2009 e continua ogni anno il percorso di miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi. La realizzazione della Carta dei Servizi si inserisce in questa filosofia: non è solo il frutto di un obbligo di legge, ma rappresenta la volontà di creare un Istituto "amico", vicino al paziente anziano e attento a soddisfarne i bisogni considerandolo "soggetto" di cura e non "oggetto" di prestazioni. L'anziano, i cui bisogni bio-psico-sociali e sanitari non possono essere soddisfatti al domicilio, allontanatosi dalla sua casa, dal suo ambiente abituale, sente in modo acuto come non mai, l'assenza dei suoi familiari, delle persone a lui care. Nasce così in lui il bisogno di avere relazioni interpersonali significative; il nostro personale, "accogliendolo", "ascoltandolo", sostenendo le persone a lui care e spesso sostituendosi a loro, lo aiuta e lo rassicura. Per tali motivazioni il nostro Istituto aspira ad assumere un ruolo umano e sociale fondamentale che va oltre l'aspetto sanitario e scientifico, poichè il senso etico che sta alla base della sua azione è incentrato non solo sull'idea di curare, ma soprattutto su quella di "prendersi cura", in senso complessivo, della persona in età geriatrica.

Il Direttore Generale  
Dott. Gianni Genga

## CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Ormai da anni è stato introdotto nel Servizio Sanitario Nazionale il principio secondo il quale è necessario migliorare il rapporto con il cittadino/utente, adeguando le prestazioni alle sue reali esigenze, non solo sanitarie in senso stretto, ma anche di tipo relazionale e di fruizione dei servizi. In tal senso la "Carta dei Servizi" approvata con D.P.C.M. del 19.05.95 dal Ministero della Sanità costituisce un importante strumento in quanto è volto essenzialmente alla tutela dei diritti degli utenti, attribuendo loro la possibilità di momenti di controllo diretto sui servizi erogati e sulla loro qualità.

La Carta contiene informazioni sulle prestazioni offerte e sulle modalità di accesso, sugli obiettivi posti dall'azienda sanitaria, sui meccanismi di reclamo; pone in definitiva le condizioni per stabilire un nuovo rapporto tra amministrazioni pubbliche e cittadini, grazie al quale questi ultimi possono uscire dalla condizione di accettazione passiva di quanto è loro offerto.

La Carta dei Servizi non è un semplice opuscolo informativo, ma un mezzo per consentire un confronto costruttivo tra chi eroga i servizi e chi ne usufruisce. E' quindi uno strumento operativo che definisce diritti e doveri dell'azienda e degli utenti.

In parole semplici la Carta dei Servizi vuole essere un “contratto” tra utenti e azienda sanitaria per fissare le regole di comportamento reciproco. Con la Carta dei Servizi il cittadino ha la possibilità di mettere a confronto le proprie necessità con i servizi assicurati ed esprimere osservazioni in merito; parallelamente la Direzione dell'Istituto ha la possibilità di monitorare in maniera continuativa il funzionamento del sistema e, di conseguenza, intervenire il più precocemente possibile per affrontare e risolvere eventuali disservizi.

Per assicurare la migliore informazione possibile il documento é periodicamente aggiornato. Con la sua stesura e diffusione l'INRCA intende portare a conoscenza dei cittadini i suoi presidi sanitari, i servizi offerti, gli obiettivi prefissati. Si propone inoltre di rafforzare il già esistente rapporto di collaborazione per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

Già da diversi anni l'Istituto si sta impegnando per adeguarsi sempre più ai bisogni ed alle attese di chi accede alle sue strutture. Molte iniziative si sono realizzate, altre sono in corso o si stanno progettando in diversi settori: accoglienza, informazione, semplificazione delle procedure d'accesso, miglioramento dei tempi di attesa per il ricovero e per le prestazioni ambulatoriali. Rimane ancora molto da fare, perché il percorso della qualità é un processo lungo e complesso. E' comunque obiettivo dell'Istituto impegnarsi affinché le risorse disponibili siano utilizzate al meglio per garantire un livello assistenziale ottimale.

---

## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

I principali riferimenti normativi relativi alla Carta dei Servizi sono:

**Legge 7 agosto 1990 n.241** • *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”*. Tale norma ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e l'amministrazione.

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** • *“Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici”*.

Vengono qui individuati i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei Servizi pubblici anche se svolti in regime di concessione o tramite convenzione, con particolare riferimento ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994** • *“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico”*. Tale direttiva definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico di cui all'art.12 del Decreto Legislativo 3 febbraio 1993 n.29, e successive integrazioni.

**Decreto legge 12 maggio 1995, n.163 convertito con la legge dell'11 luglio 1995 n.273** • *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*.

Tale legge prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie Carte dei Servizi.

**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995** • *“Schema generale della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”*

**Legge 150 del 7 giugno 2000** • *“Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”*

**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2001** • *“Struttura di missione per la comunicazione e informazione ai cittadini”*

## PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

### **Fini istituzionali**

L'Istituto opera nel settore della tutela della salute della popolazione anziana e dello studio dei fenomeni legati all'invecchiamento che nel nostro Paese rappresenta una dimensione di grande rilevanza.

All'INRCA è stato da poco riconosciuto il ruolo prestigioso di Coordinatore della "Rete Nazionale di Ricerca sull'Invecchiamento e la Longevità Attiva". Infatti, l'INRCA è l'unico Istituto di Ricerca (IRCCS) che nel nostro paese ha una missione specifica su tale ambito. Esso rappresenta un modello altamente innovativo per il ruolo che l'Ente svolge e svolgerà, in un periodo storico come questo che vede nel progressivo invecchiamento della popolazione uno degli aspetti più eclatanti e sfidanti, contemporaneamente positivi e preoccupanti, di questa nostra società.

Le problematiche gerontologiche e geriatriche della terza età vengono affrontate scientificamente e contribuiscono a migliorare e ad arricchire l'attività assistenziale svolta nelle diverse sedi dell'Ente.

## **Amministrazione**

Via S. Margherita, 5 - 60124 Ancona, Tel. 071.800 4715 • Fax 071.35946

*Direttore Generale*

Dr. Gianni Genga

*Direttore Scientifico*

Dr.ssa Fabrizia Lattanzio

*Direttore Sanitario*

Dr. Alberto Deales

*Direttore Amministrativo*

Dr. Riccardo Mario Paoli

---

## **Polo Scientifico-tecnologico**

Via Birarelli, 8 - 60121 Ancona, Tel. 071.8001 • Fax 071.206791

### **Centri e Laboratori di Ricerca**

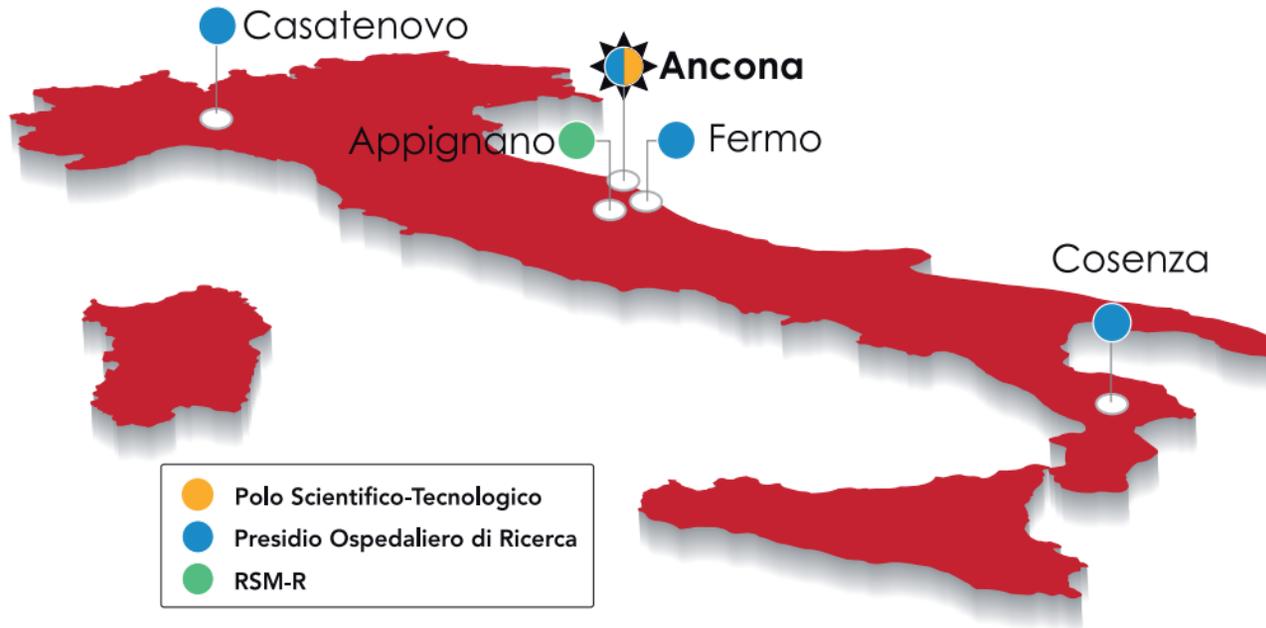
Neurobiologia dell'invecchiamento • Patologia clinica e terapia innovativa • Ricerca Traslazionale Nutrizione e invecchiamento • Tecnologie avanzate sull'invecchiamento • Bioenergetica cellulare • Bioinformatica, Bioingegneria e Domotica • Corretti stili di vita nell'anziano • Disturbi del Metabolismo nell'invecchiamento.

Via S. Margherita, 5 - 60124 Ancona, Tel. 071.800 4715 • Fax 071.35941

### **Centri e Laboratori di Ricerca**

Aspetti psico-sociali dell'invecchiamento • Ricerca socio-economica e modelli assistenziali per l'anziano • Longevità e rapporti con il terzo settore • Sistemi socio-sanitari e le politiche di welfare per anziani.

## Le Strutture Sanitarie Presenti sul territorio Nazionale



## P RINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi attua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, in base ai quali l'assistenza è prestata nel rispetto di:

- **eguaglianza.** Le regole sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- **imparzialità.** Nelle prestazioni assistenziali l'Istituto garantisce comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **continuità.** L'erogazione dei servizi deve essere senza interruzioni. Nel caso di irregolare funzionamento dovuto a cause di forza maggiore saranno assunte misure idonee al fine di produrre il minor danno possibile;
- **diritto di scelta.** Tale diritto rientra in quello della libertà personale ed in quello della libera circolazione del cittadino, il quale può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale compatibilmente con la normativa vigente;
- **partecipazione.** L'Istituto è tenuto ad attivare iniziative che favoriscano il coinvolgimento dei

cittadini, in particolare nei momenti di valutazione degli interventi ad essi destinati, per verificare la capacità degli stessi di soddisfarne le esigenze. Gli utenti hanno inoltre il diritto di avanzare reclami, suggerimenti e proposte, nonché di essere informati sullo stato di salute e sulle prestazioni che vengono loro erogate;

- **efficacia ed efficienza.** I servizi devono essere erogati in modo da garantire l'efficacia, come rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti e l'efficienza, come rapporto tra risorse impiegate e risultati attesi.

## **P**RESIDIO OSPEDALIERO DI RICERCA “U. SESTILLI” • ANCONA

L'INRCA, in quanto Istituto a Carattere Scientifico, svolge attività di ricerca ed assistenza. Questi due settori strettamente connessi caratterizzano e rendono specifici i servizi erogati, che sono rivolti prevalentemente agli anziani secondo i fini istituzionali dell'Ente.

Le nuove esigenze di questa fascia di popolazione, che assume sempre più rilevanza per consistenza demografica e per i problemi socio-sanitari legati all'invecchiamento, hanno portato a riprogrammare l'attività dell'Istituto nel suo complesso e quindi anche del Presidio Ospedaliero di Ricerca “U. Sestilli”. Si è perciò avviato un processo di cambiamento, caratterizzato da una forte spinta verso un preciso indirizzo: quello della Disabilità Geriatrica. La salute dell'anziano infatti è definita in termini di capacità funzionali più che dall'elenco delle malattie di cui un soggetto è portatore. Il modello utilizzato nell'organizzazione dell'attività assistenziale del “U. Sestilli” pone al centro questo rapporto tra patologie (multiple) e disabilità, promuovendo il recupero dell'autonomia e dell'inserimento sociale dei pazienti mediante un approccio multidisciplinare e multispecialistico. In tendenza con quanto definito dalle più accreditate teorie scientifiche, ogni patologia del paziente è affrontata insieme con le altre, ricercando un equilibrio che consenta

alla persona di mantenere la massima autosufficienza, anche quando non è possibile una completa guarigione. Vengono a questo scopo utilizzati gli strumenti e le professionalità che si rendono necessarie per sviluppare un metodo di cura globale, basato sulla valutazione multidimensionale del paziente (medica, funzionale, psicologica e sociale) seguita da un intervento multidisciplinare integrato (medici, infermieri, terapeuti, psicologi, assistenti sociali). L'attività di ricerca è pertanto rivolta a studiare i meccanismi dell'interazione dei fattori, che causano disabilità e perdita dell'autonomia e a misurare gli effetti dell'intervento. "Disabilità" e "Comorbilità" rappresentano quindi i cardini del nuovo modello di Presidio Ospedaliero di Ricerca e le basi della nuova organizzazione dipartimentale. Una particolare attenzione viene data ai processi di miglioramento della qualità nei suoi molteplici aspetti: da quello sanitario in senso stretto a quello organizzativo-gestionale e strutturale, con la finalità di rispondere in modo sempre più scientifico ed adeguato alle esigenze dell'utenza anziana. Queste ultime costituiscono il punto di riferimento essenziale per ogni progetto e iniziativa adottati o da realizzare e come tale sono oggetto di studio e di verifica. Le attività di ricerca e d'assistenza lavorano congiuntamente in questo senso. In considerazione del fatto che la qualità presuppone un processo continuo di miglioramento, partendo dai risultati ottenuti attraverso la progettualità contenuta nelle precedenti edizioni della Carta, elemento caratterizzante di questa nuova stesura è l'individuazione di nuovi standard di qualità su cui operare nell'immediato futuro.

## Dov'è e come si arriva al Presidio Ospedaliero

Il Presidio è situato nella zona sud di Ancona.

### Per chi viene da fuori città:

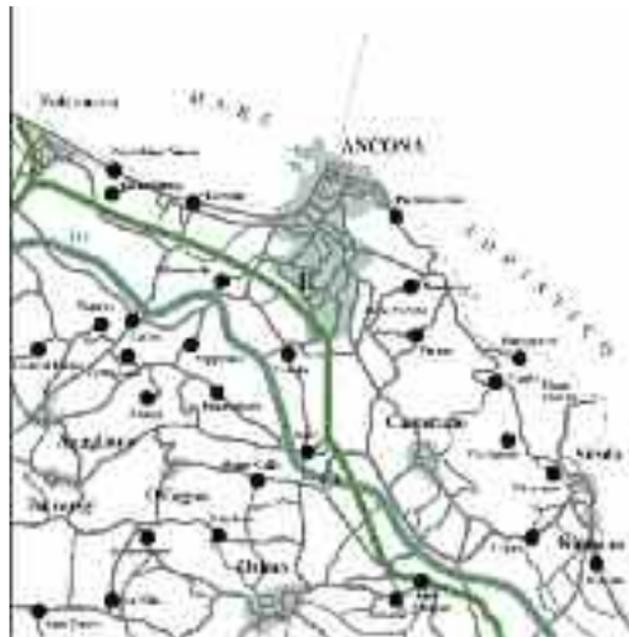
**Vettura:** può arrivare agevolmente dalla Strada Statale n.16.

**Treno:** dalla stazione centrale, linea n.41 ATMA (fermata a fianco dell'ingresso principale del Presidio Ospedaliero).

### Per chi risiede ad Ancona:

**Autobus:** può utilizzare la linea n.41 ATMA; la fermata è di fianco all'ingresso del Presidio Ospedaliero.

**Vettura:** arrivando in automobile si possono usare gli appositi parcheggi nell'area di fronte al Presidio Ospedaliero. Vie di accesso Nord - Sud - Centro città. Ai pazienti con problemi di deambulazione è consentito farsi accompagnare in auto all'interno della struttura, muniti di permesso rilasciato dall'Ufficio Informazioni/URP (vedi pag.150).





## Modalità Di Accesso

### Le prestazioni erogate

L'INRCA di Ancona eroga le seguenti prestazioni sanitarie:

- emergenza sanitaria, attraverso il Servizio di allarme sanitario 118;
- interventi di prevenzione;
- procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative in regime ambulatoriale;
- procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative in regime di ricovero ospedaliero;
- prestazioni assistenziali in strutture residenziali.

### Area Ambulatoriale

#### Procedura di prenotazione visite

E' possibile effettuare prenotazioni recandosi al Cup del Presidio o telefonando al numero verde (CUP REGIONALE) 800-098.798 muniti di impegnativa del proprio medico di base.

Il giorno stabilito occorre presentarsi muniti di richiesta del proprio medico curante e della propria tessera sanitaria. Per disdire gli appuntamenti è sufficiente telefonare almeno 48 ore prima dell'orario della prenotazione, indicando i propri dati e l'orario dell'appuntamento.

## **Documenti necessari per la prenotazione**

- Impegnativa regionale rilasciata dal medico di base o dallo specialista, debitamente compilata in ogni sua parte;
- tessera di esenzione per coloro che ne sono in possesso;
- tessera sanitaria.

## **Area Degenza**

### **Ricovero ordinario**

Il Presidio Ospedaliero garantisce, tramite il ricovero programmato, il percorso diagnostico-terapeutico per le patologie medico-internistiche, chirurgiche e specialistiche. Il ricovero è attivato su richiesta del medico curante, di base o specialista, che valuta la necessità del ricovero, previa validazione del Responsabile dell'Unità Operativa. Pervenuta tale richiesta, è il personale del reparto che provvede all'inserimento del nome del paziente in un apposito registro delle prenotazioni.

### **Cosa è necessario portare:**

- Proposta di ricovero su ricettario regionale;
- Documento di identità;

- Tessera sanitaria;
- Tessera esenzione, se in possesso;
- Codice fiscale;
- Se in possesso, documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in altre strutture ospedaliere e copia di esami effettuati di recente;

### **Ricovero ordinario a ciclo diurno (Day-Hospital)**

Il Presidio Ospedaliero garantisce il ricovero a ciclo diurno per tutte le prestazioni diagnostiche e terapeutiche erogabili con Day-Hospital. Il ricorso a tali prestazioni consente di ridurre i periodi di degenza e favorisce il rapido reinserimento nel proprio contesto sociale e abitativo.

### **Ricovero d'urgenza e d'emergenza**

Il POR INRCA di Ancona è sede di un Punto di Primo Intervento Geriatrico. La risposta all'urgenza e all'emergenza sanitaria viene assicurata da questa Unità Operativa (che opera 24 ore su 24) anche attraverso il servizio di emergenza territoriale collegato alla centrale operativa del 118 situato all'interno della struttura. Gli operatori dell'Unità garantiscono gli interventi necessari all'accertamento diagnostico clinico e strumentale, alla eventuale stabilizzazione della situazione clinica del paziente e, se necessario, al ricovero nel settore di pertinenza.

## Notizie Utili

### Centralino - Portineria

#### Collocazione

All'ingresso del Presidio Ospedaliero.

#### Descrizione attività

Gli addetti al servizio del centralino rispondono alle chiamate dell'utente esterno e degli operatori interni, smistando poi le telefonate alle varie U.O. Inoltre, provvedono a contattare, in caso di urgenze/emergenze, i professionisti reperibili di tutto il Presidio Ospedaliero in base alle necessità. E' presente un sistema di videosorveglianza diurno e notturno di tutta la struttura.

Gli addetti alla portineria regolano l'ingresso degli utenti in base al grado di autosufficienza; infatti l'utente che non è in grado di deambulare, o comunque in difficoltà, può entrare con la propria auto, munito di permesso rilasciato dall'Ufficio Informazioni/URP.

#### Contatti

Centralino 071.8001

### **Pre-ospedalizzazione**

Consiste nell'accesso presso la struttura ospedaliera (al mattino) per la preparazione di tutti gli esami indispensabili per trattamenti diagnostico-terapeutico-riabilitativi, al fine di creare meno disagio possibile al cittadino e ridurre il numero di giornate di degenza.

### **Dimissione**

Al momento della dimissione viene rilasciata al paziente una relazione contenente le informazioni cliniche relative al ricovero e allo schema terapeutico (lettera di dimissione).

### **Permesso di uscita**

In caso di eccezionali ed inderogabili esigenze, al paziente può essere rilasciato un permesso di uscita dall'ambiente ospedaliero. Il permesso deve essere rilasciato dal Responsabile dell'Unità Operativa laddove non siano rilevate controindicazioni cliniche e deve essere utilizzato nell'arco della giornata.

### **Permesso auto per utenti non autosufficienti**

L'utente che non è in grado di deambulare, o comunque in difficoltà, può rivolgersi all'Ufficio Informazioni (situato accanto al Bar) per poter accedere alla struttura con la propria autovettura. L'Ufficio rilascerà un permesso valido per l'accesso e la sosta interna al presidio ospedaliero della

durata variabile da un giorno a un anno (la durata del permesso viene comunque stabilita sulla base del certificato rilasciato all'utente dal medico dell'U.O. a cui si è rivolto).

### **Consenso informato**

All'ingresso nell'Unità Operativa al paziente verrà consegnato un modulo relativo all'esecuzione di indagini diagnostiche e procedimenti terapeutici.

Dopo essere stato adeguatamente informato dal medico sulle procedure, sui rischi connessi alle stesse e sui trattamenti alternativi, tale modulo dovrà essere firmato dal paziente stesso. Il modulo sarà allegato alla cartella clinica del paziente.

### **Certificato di ricovero e di dimissione**

I certificati vengono rilasciati dal medico dell'Unità Operativa in cui si è ricoverati (solo di mattina).

### **Modalità di richiesta e ritiro della copia della Cartella Clinica**

Tutta la documentazione sanitaria dei pazienti prodotta dai reparti viene archiviata presso l'Archivio Cartelle Cliniche

Prima della data di dimissione o di conclusione dell'iter diagnostico-terapeutico, non si potranno consegnare copie della documentazione.

Tutti i pazienti possono richiedere copia dei documenti sanitaria (Cartelle cliniche, ambulatoriali e di DH/DS) dal lunedì al sabato presso ufficio ticket.

### **Richiesta di persona**

Per richiedere una copia della cartella clinica, l'utente può:

- recarsi presso l'Ufficio Ticket e rivolgersi allo sportello "ricoveri/copie documentazione sanitaria";
- delegare in forma scritta un proprio familiare o altra persona allegando alla delega suddetta copia dei documenti di identità validi di entrambi (delegante e delegato).

### **Richiesta via posta o fax**

E' possibile inoltre richiedere la documentazione tramite posta o fax mediante domanda in carta libera completa di:

- dati anagrafici dell'assistito;
- data di entrata e dimissione;
- indicazione delle unità operative nelle quali il cittadino è stato ricoverato;
- firma dell'interessato;
- fotocopia di un documento di identità valido.

## Richiesta del medico curante

La richiesta della documentazione, anche da parte del medico curante, può essere consegnata a mano o spedita all'Archivio Cartelle Cliniche.

La richiesta deve specificare in ogni caso:

- i dati anagrafici dell'assistito;
- la data di entrata e dimissione;
- l'unità operativa nel quale il cittadino è stato ricoverato.

In caso di:

- **assistito deceduto** la richiesta può essere fatta direttamente dall'erede legale che, munito di un documento di identità valido, può recarsi all'Ufficio Accettazione Amministrativa/Ticket per il ritiro, oppure, può inoltrare la richiesta tramite posta o fax, con firma autenticata, compilando l'apposito "modulo richiesta riquadro B";
- **assistito incapace** di intendere e volere o interdetto la richiesta deve essere inoltrata dal tutore presentando un documento di identità valido all'Ufficio Accettazione Amministrativa/Ticket e compilando l'apposito "modulo richiesta riquadro A";
- **assistito minorene** sarà il genitore o il soggetto che esercita la patria potestà ad inoltrare la richiesta presentando un documento di identità valido all'Ufficio Accettazione Amministrativa/Ticket oppure inviando la richiesta tramite posta o fax allegando fotocopia del

documento di identità valido, firma autenticata e apposto "modulo richiesta riquadro A" compilato.

### **Ritiro di persona o con delega o a domicilio**

Dopo circa 10 gg (per le cartelle in archivio) e 30 gg (per le cartelle in reparto), l'interessato potrà ritirare copia della documentazione sanitaria recandosi all'Archivio Cartelle Cliniche. Il ritiro può essere effettuato di persona, presentando un documento di identità valido, o con delega di un familiare (o altra persona) presentando il "modulo di delega" con allegate le copie dei documenti di identità validi del delegante (chi delega) e del delegato (la persona delegata). E' possibile farsi spedire, in contrassegno a domicilio, la copia della cartella clinica.

### **Modalità di pagamento copia cartella clinica**

Il pagamento dovrà essere effettuato al momento della presentazione del modulo di richiesta presso l'Accettazione Amministrativa/Ticket - sportello ricoveri/copie documentazione sanitaria" o, se spedita, tramite contrassegno postale.

Costo: 7,75 euro

## Archivio Cartelle Cliniche

### Organico

Referente

A. Carboni

Operatori

2

### Orario di apertura al pubblico

dal Lun al Gio 07:00-14:00 • Ven 07:00-13:00

### Contatti

Tel. 071.800 3339- 3326 • Fax 071.800 3539

## Attività Libero-Professionale

Nelle strutture sanitarie dell'INRCA è stata attivata la libera professione dei medici e del personale sanitario laureato.

La libera professione è un'ulteriore possibilità per il cittadino in quanto può richiedere liberamente, ad un professionista di sua scelta, le prestazioni, sia in regime ambulatoriale che di ricovero. Questa possibilità non contrasta con le attività istituzionali del Presidio Ospedaliero. I nomi dei professionisti coinvolti in tale attività, le sedi operative, gli orari e le relative tariffe sono disponibili presso l'Ufficio Accettazione Amministrativa/Ticket.

## SCHEDA INFORMATIVA

### **Dipartimento della Post-Acuzie e Continuità dell'Assistenza**

#### **Unità Operative Complesse**

Clinica di Medicina Interna e Geriatria

- *Centro Ipertensione*
- *Oncologia geriatrica*
- *Medicina Interna*
- *Pneumologia*

Medicina Riabilitativa

#### **Unità Operative Semplici Dipartimentali**

Degenza Post-Acuzie

#### **Centri di Ricerca**

Aspetti Psico-Sociali dell'invecchiamento

Ricerca Socio-Economica e Modelli Assistenziali per l'Anziano

## Dipartimento Geriatrico ad Indirizzo Medico

### Unità Operative Complesse

Cardiologia/UTIC/Telemedicina

- Terapia Intensiva (UTIC), Ambulatori di Cardiologia  
Riabilitazione Cardiologica (palestra), Telemedicina

Geratria e Accettaz. Geriatrica d'urgenza

- Punto di Primo Intervento

Malattie Metaboliche e Diabetologia

- Centro Antidiabetico

Nefrologia e Dialisi

- Ambulatorio di Nefro-Dialisi  
- Dialisi

Neurologia/Centro Diurno Alzheimer/Stroke Unit

- Ambulatorio di Neurologia  
- Centro Diurno Alzheimer

### Unità Operative Semplici Dipartimentali

Nutrizione Clinica

### Centri di Ricerca

Nutrizione e Invecchiamento

Neurobiologia dell'Invecchiamento

## **Dipartimento Geriatrico ad Indirizzo Chirurgico**

### **Unità Operative Complesse**

Anestesia, Rianimazione e Terapia Antalgica

- Ambulatorio Medicina del Dolore

Chirurgia Generale

- Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva

Piede Diabetico/

Centro di Riferimento Regionale

- Ambulatorio Piede Diabetico

Dermatologia/

Centro di Ricerca Dermatologia Geriatrica

- Ambulatorio di Dermatologia

Odontostomatologia

Urologia

- Ambulatorio di Urologia e di Diagnostica Urologica

### **Unità Operative Semplici Dipartimentali**

Prevenzione Tumori Prostatici

### **Centri di Ricerca**

Tecnologie Avanzate

nell'Invecchiamento

## Dipartimento dei Servizi, Laboratori Clinici e di Ricerca

### Unità Operative Complesse

Diagnostica per immagini  
Laboratorio Analisi Chimico-  
Cliniche e Molecolari

### Centro di Ricerca

Patologia Clinica e Terapia Innovativa

### Servizi di Interesse per gli Utenti

Direzione Medica di Presidio  
Servizio Infermieristico  
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)  
Clinic Counseling - Centro di Ascolto  
CUP - Centro Unico di Prenotazione

### Unità Operative Semplici Dipartimentali

Medicina Nucleare  
Farmacia Clinica

Servizio Sociale Ospedaliero  
Associazioni di Volontariato e Tutela  
  
Servizio Religioso

# Clinica di Medicina Interna e Geriatria

## **Dipartimento**

Post-Acuzie e Continuità dell'Assistenza

## **Collocazione**

Corpo B. Primo Piano.

## **Descrizione attività**

Dal primo novembre 2012 la CLINICA DI MEDICINA INTERNA E GERIATRIA, grazie alla convenzione tra INRCA ed Università Politecnica delle Marche, è presso l'Ospedale Sestilli assieme alla sede della SCUOLA DI SPECIALIZZAZIONE IN GERIATRIA. Le attività assistenziali internistiche ad orientamento geriatrico sono integrate con gli aspetti più moderni ricerca e cura in ambito cardiovascolare-metabolico (vedi al proposito l'attività del Centro Ipertensione), nonché in quello della Medicina delle Malattie dell'Apparato Respiratorio (vedi l'attività del Servizio di Pneumologia). Vi è inoltre una SOS di Oncologia Geriatrica che opera in stretta collaborazione ed in rapporto di convenzione con l'Istituto di Oncologia dell'Università Politecnica delle Marche. L'unità operativa ha quindi la possibilità di garantire al paziente geriatrico una gestione integrata

e multidisciplinare assieme alla Valutazione Geriatrica Multidimensionale anche in funzione del fatto che la UOC è anche sede, come detto, oltre che della Clinica di Medicina Interna e Geriatria anche della Scuola di Specializzazione in Geriatria e deve pertanto garantire agli studenti del corso di laurea e agli specializzandi l'idoneo percorso formativo in un ambito internistico a 360°. All'attività di ricovero si affianca una intensa attività ambulatoriale nei settori pneumologico, oncologico ed internistico. Con l'arrivo della Clinica di Medicina Interna è stato dato inoltre un particolare sviluppo allo studio ed alla terapia dell'Ipertensione Arteriosa nell'Anziano. La Clinica è infatti sede del Centro di Riferimento Regione Marche per l'Ipertensione Arteriosa e le Malattie Cardiovascolari nonché Centro di Eccellenza della Società Europea dell'Ipertensione.

Presso il presidio della Montagnola dal mese di dicembre 2015 è stato attivato un ambulatorio per le Dislipidemie (problematiche connesse ad elevati livelli di colesterolo e/o trigliceridi) assieme alle visite per ipertensione arteriosa (tutte prenotabili via CUP regionale Marche oltre che agli sportelli INRCA). Dal lunedì al giovedì invece l'ambulatorio del Centro continuerà ad operare presso l'Ospedale di Torrette (visite presso il Centro Ipertensione Arteriosa prenotabili tramite il CUP al numero 800-098-798 specificando "Clinica di Medicina Interna e Geriatria" e "Centro Ipertensione" per evitare disguidi nella prenotazione.

L'organico medico complessivo dell'UOC è di 6 medici con competenze internistico/geriatriche, cardiovascolari, dismetaboliche, pneumologiche ed oncologiche.

Posti letto 21  
Day-Hospital 1 (pazienti oncologici e pneumologici)

### **Organico**

Direttore R. Sarzani  
Medici P. Gattafoni, P. Giordano, C. Iacoacci,  
E. Marotti  
Coordinatore infermieristico L. Cerioni  
Infermieri

### **Orari**

Colloquio con i Medici tutti i giorni dopo le 11:00  
Colloquio con il Coord. Infermieristico tutti i giorni 12:30-14:00  
Visita medica ai degenti feriali 09:00-11:30  
Visita dei familiari ai degenti tutti i giorni 07:00-08:30 • 11:30-15:00 • 17:30-20:00

Distribuzione pasti

colazione 08:00 • pranzo 12:00 • cena 18:00

### **Contatti**

Tel. Coordinatore Infermieristico

071.800 3371

Tel. Guardiola Infermieri

071.800 3377

Fax

071.800 3371

E-mail

r.sarzani@inrca.it •

p.gattafoni@inrca.it • p.giordano@inrca.it

c.iacoacci@inrca.it • e.marotti@inrca.it

l.cerioni@inrca.it

Segreteria ambulatorio

071.800 3380

Ambulatorio

071.800 3609

Riabilitazione Respiratoria Centro antifumo

071.800 3379

Coord. Infermieristico area ambulatoriale

Mauro Massaccesi

m.massaccesi@inrca.it • 071.800 3380

Coord. Fisioterapista

Barbieri Fernanda

f.barbieri@inrca.it • 071.800 3379

## Ambulatori

### **Centro Ipertensione**

Centro di Riferimento Regionale ed European Excellence Centre) (Centro Interaziendale in Comune con gli Ospedali Riuniti): il Centro svolge la sua attività (visite, consulenze; monitoraggio pressorio; diagnostica strumentale e di laboratorio) presso l'Ospedale di Torrette dal lunedì al giovedì, mentre il venerdì presso il Presidio Ospedaliero INRCA con prenotazione tramite CUP Regionale (Tel. 800 098 798). Responsabile dell' Ambulatorio: Prof. Riccardo Sarzani.

### **Oncologia geriatrica**

Valutazione clinica prima visita e follow up; gestione integrata geriatrica e terapia palliativa. Ambulatorio ore 12.00 - 15.00 lunedì, martedì, giovedì e venerdì.

Il lunedì è previsto ambulatorio in convezione con l'Università Politecnica delle Marche in collaborazione con Prof.ssa R. Berardi.

Prenotazione tramite n. telefonico U.O. di Clinica di Medicina Interna 071.8003371-3685.

Responsabile dell' Ambulatorio: Dr.ssa Pisana Gattafoni.

## **Medicina Interna**

Gestione clinica multidisciplinare paziente geriatrico complesso. Visite dedicate a pazienti esterni tramite prenotazione telefonica e controlli programmati alla dimissione dei pazienti ricoverati.

Attività prevista: visita clinica; ecografia internistica; procedure diagnostiche e terapeutiche (paracentesi, toracentesi; artrocentesi; infiltrazione articolare; BOM e AM...etc.); gestione terapia antalgica.

Ambulatorio martedì e venerdì ore 12.00 - 15.00.

Prenotazione tramite n. telefonico U.O. di Clinica di Medicina Interna 071.8003377-3378

Responsabile dell'Ambulatorio: Dr. Piero Giordano.

## **Pneumologia**

Si occupa della gestione specialistica delle patologie bronco-polmonari e pleuriche attraverso:

- Diagnostica strumentale (indagini funzionali respiratorie, analisi gas ematici, monitoraggio cardio-respiratorio nei disturbi del sonno, misurazione della CO espirata, etc.).
- Endoscopia bronchiale e pleurica (esplorazione diretta ed operativa dell'albero bronchiale e del cavopleurico).
- FEES, studio endoscopico della deglutizione

- Ecografia toracica
- Riabilitazione respiratoria (gestione della disabilità respiratoria mirata al miglioramento della performance).
- Allergologia respiratoria (screening allergologico esclusivamente limitato ai pneumoallergeni).
- Ossigenoterapia e ventiloterapia domiciliare (prescrizione e gestione della ossigenoterapia e della ventiloterapia a lungo termine). Centro antifumo (gestione tecniche di disassuefazione dal fumo).

Responsabile dell'Ambulatorio: Dr. Corrado Iacoacci.

Ambulatorio lunedì - giovedì dalle 9.00 alle 13.00  
venerdì dalle 9.00 alle 12.00

Tel. 071 8003380

Prenotazioni c/o CUP Regionale al numero 800 098 798

# Medicina Riabilitativa

## Dipartimento

Post-Acuzie e Continuità dell'Assistenza

## Collocazione

DEGENZA • Corpo A. Piano Terra (a fianco Nefrologia e Dialisi).

AMBULATORIO • Corpo A. Piano Primo

PALESTRE ESTERNI • Corpo C. Piano Quarto

## Descrizione attività

ATTIVITA' DI RICOVERO

L'Unità Operativa con 24 posti letto, è attiva dal 1978 e permette di dare una risposta riabilitativa a carattere intensivo ai pazienti dell'area di Ancona e delle zone limitrofe. I pazienti trattati sono prevalentemente neurologici (in particolare ictus cerebri), ortopedici (protesi anca e ginocchio, amputazioni, ecc.) e cardiopatici (scompenso cardiaco, ecc). Questo reparto di Medicina Riabilitativa offre le sue prestazioni, mediche e riabilitative, su richiesta dei Medici delle altre Unità Operative di degenza per i pazienti ricoverati.

## ATTIVITA' AMBULATORIALE

*Visite specialistiche fisiatriche* • Le Visite specialistiche fisiatriche, finalizzate anche all'assistenza protesica, vengono prenotate direttamente dal CUP. E' possibile anche la visita libero-professionale.

*Prestazioni riabilitative e terapia fisica* • Tutte le prestazioni riabilitative (es. rieducazione funzionale) e di terapia fisica (es. ultrasuoni, magnetoterapia, ecc.) sono effettuabili. I trattamenti prevedono orari lungo tutto l'arco della giornata per favorire l'accesso dei cittadini con esigenze diverse. Tutte le prestazioni di terapia fisica sono prenotabili al CUP con impegnativa medica. Le prestazioni di riabilitazione sono invece rivolte prioritariamente ai casi acuti (es. protesi anca, fratture, ictus, interventi chirurgici, ecc.) e sono effettuabili solamente previa visita fisiatrica preferibilmente con uno dei medici della nostra Unità Operativa.

## ATTIVITA' SPECIALI

*Trattamento spasticità* • Si rivolge ai pazienti con spasticità intrattabile con la terapia medica orale. Prevede una gradazione di interventi che vanno dal trattamento locale con fenolo e tossina botulinica all'impianto di pompa per somministrazione di baclofene intratecale.

*Laboratorio di analisi del movimento* • Viene utilizzato in ambito clinico, per indagare, in termini quantitativi, i parametri che regolano la postura ed il movimento. L'esame principale che vi si svolge è chiamato GAIT ANALYSIS o analisi del passo. Recentemente aggiornata (febbraio 2012) è probabilmente il laboratorio più all'avanguardia del Centro Italia.

*Riabilitazione cardiologica intensiva (in collaborazione con la U.O. di Cardiologia)* • Si rivolge a soggetti con cardiovasculopatia cronica o post-acuta (esiti di IMA, scompenso cardiaco, ecc.), a soggetti sottoposti ad un intervento chirurgico cardiaco quale ad esempio sostituzione di valvola cardiaca o inserimento di by-pass per rivascolarizzazione cardiaca.

*Trattamento dei pazienti parkinsoniani (in collaborazione con la U.O. di Neurologia)* • Il piano di trattamento è mirato principalmente alla riduzione, ove possibile, delle disabilità funzionali mediante il trattamento del deficit, alla prescrizione di aiuti e ausili e all'educazione ad approcci alternativi e a programmi di mantenimento domiciliari. E' disponibile una consulenza logopedica.

*Riabilitazione perineale (in collaborazione con le UU.OO. di Urologia e Neurologia)* • Si rivolge a pazienti con problemi genito-urinari (incontinenza urinaria e fecale, problemi della sfera sessuale, ecc.). Viene effettuata tutta la diagnostica elettrofisiologica del caso (EMG, riflessi bulbo-

cavernoso e pudendo-ale, potenziali evocati, ecc) e, dopo la fase di valutazione, il trattamento riabilitativo viene svolto ambulatorialmente.

*Trattamento dei pazienti affetti da osteoporosi (in collaborazione con il servizio di Radiologia )* • Il trattamento è indirizzato ai soggetti affetti da osteopenia o osteoporosi conclamata, con storia di frattura e soggetti con aumento del rischio di caduta, con l'obiettivo di mantenere la BMD nell'osteopenia e ridurre la perdita di densità ossea. Le finalità dell'esercizio terapeutico in soggetti osteoporotici in cui si siano verificate o meno fratture sono: la correzione di eventuali alterazioni posturali, il controllo del dolore, prevenzione delle fratture mediante miglioramento di forza o resistenza muscolare, incremento di equilibrio e coordinazione, aumento della mobilità articolare e della capacità aerobica.

All'interno dell'U.O.C. ricade l'Unità Operativa Semplice di *Continuità dell'Assistenza Riabilitativa* (Resp. F. D'Ambrosio).

## **Organico**

Direttore  
Medici

O. Mercante  
A. Fiè, F. D'Ambrosio  
P. Giacchetti, G.R. Riccardi

Coordinatore Infermieristico  
Coordinatore del Laboratorio  
Analisi Movimento  
Coordinatore Ambulatorio  
Coordinatore FFTT reparto degenze  
Coord. Riabilitazione Cardiologia  
Coord. Riabilitazione Respiratoria  
Terapisti, Infermieri, Personale OSS

### **Orari**

Colloquio con i Medici  
Colloquio con il Coord. Infermieristico  
Visita medica ai degenti  
Visita dei familiari ai degenti  
Distribuzione Pasti

### **Orari Area Ambulatoriale**

Informazioni segreteria

R. Di Clerico

G. Ghetti

V. Agostinelli

A. Gaspari

D. Cingolani

F. Barbieri

tutti i giorni previo appuntamento

tutti i giorni previo appuntamento

feriali 09:00-11:00

07:00-21;00 eccetto pasti e visita medica

colazione 08:30 • pranzo 12:15 • cena 18:30

dal Lun al Ven 07:30-12:30 • Tel 071.800 3459

Ambulatorio fisiatrico  
Svolgimento prestazioni  
Prenot. visita fisiatrica e terapia fisica  
Attività libero professionale d'equipe

Lun – Merc - Gio 09:30-12:30 • Tel 071.800 3540  
dal Lun al Ven 07:00-14:00  
c/o CUP • Tel. 800 098 798  
Tel. 071.800 3459

## **Contatti**

Segreteria Generale  
Direttore  
Medici

Tel. 071.800 3459 • Fax 071.800 3503  
O.Mercante • Tel. 071.800 3276 • o.mercante@inrca.it  
F. D'Ambrosio • Tel. 071.800 3410 • f.dambrosio@inrca.it  
A. Fiè • Tel. 071.800 3410 • a.fie@inrca.it  
P.Giacchetti • Tel. 071.800 3403 • p.giacchetti@inrca.it  
G.R. Riccardi • Tel. 071.800 3403 • r.riccardi@inrca.it  
R. Di Clerico • Tel. 071.800 3411 • r.diclerico@inrca.it  
V. Agostinelli • Tel. 071.800 3459 • v.agostinelli@inrca.it  
G. Ghetti • Tel. 071.800 3409 • g.ghetti@inrca.it  
A. Gaspari • Tel. 071.800 3415 • a.gaspari@inrca.it  
D. Cingolani • Tel. 071.800 3449 • d.cingolani@inrca.it  
F. Barbieri • Tel. 071.800 3379 • f.barbieri@inrca.it

Coordinatore Degenza Intensiva  
Coordinatore Ambulatorio  
Coordinatore Lab. Analisi Movimento  
Coordinatore FFFT reparto degenze  
Coord. Riabilitazione Cardiologia  
Coord. Riabilitazione Respiratoria

Infermieri

Tel. 071.800 3412

Palestra

Tel. 071.800 3414

Riabilitazione Cognitiva

Tel. 071.800 3415

Riabilitazione Pelvi-Perineale

Tel. 071.800 3459

Laboratorio Analisi del Movimento

Tel. 071.800 3211

## Degenza Post-Acuzie

### Dipartimento

Post-Acuzie e Continuità dell'Assistenza

### Collocazione

Corpo B. Piano Terra.

### Descrizione attività

La Lungodegenza Post-Acuzie (LDPA), è una U.O. ospedaliera rivolta ad anziani che necessitano di prolungare l'intervento assistenziale al di là della fase acuta della malattia.

La mission è quella di giungere ad una stabilizzazione del quadro clinico, di ottenere il maggior grado di autonomia possibile ottimizzando le capacità funzionali residue del paziente e per ultimo di pianificare il reinserimento sociale del soggetto (famiglia o setting assistenziale più idoneo).

Posti letto

24

**Organico**

Dirigente Responsabile f.f.  
Medici  
Coordinatore Infermieristico  
Infermieri, OSS

F. Guidi  
F. Iacovangelo  
G. De Meo

**Orari**

Colloquio con i Medici  
Colloquio con il Coord. Infermieristico  
Visita medica ai degenti  
Visita dei familiari ai degenti  
Distribuzione pasti

a richiesta dell'utente, dopo le 11:00  
a richiesta dell'utente, dopo le 11:00  
feriali 09:00-11:30  
tutti i giorni 08:30-09:30 • 11:00-13:30 • 16:00-20:00  
colazione 08:25-08:30 • pranzo 12:00-12:15 • cena  
18:30-18:50

**Ricovero**

*Tipo di ricovero* • La tipologia dei ricoveri è ordinaria.

**Criteri di ammissione**

Alla LDPA afferiscono anziani fragili, spesso ultra80enni, con grave deficit funzionale e con stato

socio-ambientale critico, affetti da patologie multiple a carattere cronico-ricidivante o con instabilità clinica, che necessitano perciò di assistenza continuativa di tipo medico-infermieristico e/o di trattamenti riabilitativi non erogabili in regime extraospedaliero.

La LDPA è pertanto un presidio polivalente in cui vengono assistiti pazienti provenienti da tutte le unità per acuti di medicina e chirurgia. Opera in continuità con le UU.OO. per acuti della struttura e con l'assistenza territoriale in regime residenziale o domiciliare (MMG).

### **Attività**

Il ruolo e l'utilità di una U.O. di Lungodegenza, nel panorama dell'assistenza all'anziano fragile, nasce da:

- invecchiamento progressivo della popolazione con incremento delle patologie cronico-degenerative che inducono disabilità;
- aumento dell'aspettativa di vita in presenza di malattie disabilitanti;
- realizzazione del sistema dei DRG che favorisce ricoveri di breve durata;
- riduzione delle potenzialità di assistenza da parte dei familiari;
- specializzazione degli ospedali verso i malati acuti.

Gli outcomes della LDPA possono essere così sintetizzati:

- garantire la continuità assistenziale ai pazienti anziani nella fase di post-acuzie;

- fornire livelli adeguati di assistenza a costi contenuti;
- accelerare il turn-over di tutte le UU.OO. per acuti al fine di migliorarne la produttività;
- integrare la rete dei servizi socio-sanitari territoriali allo scopo di garantire una globalità e continuità delle cure.

### ***Criteria di dimissione***

Alla dimissione il paziente viene sottoposto ad una valutazione multidimensionale, che permette una globale rilevazione dei bisogni, al fine di stabilire il setting più idoneo in base al carico assistenziale (dimissione protetta), nella logica della continuità assistenziale.

Elementi peculiari dell'U.O. di Lungodegenza Post-Acuzie sono la formazione continua del personale preposto all'assistenza e la particolare attenzione rivolta all'aspetto socio-ambientale, unitamente alla vocazione riabilitativa, intesa come riabilitazione specifica della funzione persa e come riattivazione globale per la prevenzione della cronicità e della sindrome da immobilizzazione (riabilitazione estensiva).

### **Contatti**

Tel. Responsabile

071.800 3877

Tel. Medici

071.800 3877 • 071.800 3358

Tel. Infermieri

071.800 3356

Tel. Coordinatore infermieristico

071.800 3348 • 071.800 3586

Fax

071.800 3348

E-mail

g.demeo@inrca.it • f.guidi@inrca.it  
f.iacovangelo@inrca.it

# Cardiologia/UTIC/Telemedicina

## Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Medico

## Descrizione

L'U.O. eroga tutte le principali prestazioni connesse alla diagnosi e cura delle cardiopatie dell'anziano. E' dotata di Degenza Cardiologica, Terapia Intensiva Cardiologica, Centro di Riabilitazione Cardiologica, Ambulatori Cardiologici, Centro di Aritmologia e Impianto Pacemaker, Centro di Telemedicina. All'interno dell'U.O.C. ricadono le Unità Operative Semplici di: *Aritmologia Clinica dell'Anziano, Impianto e Controllo Pace-Makers* (Resp. M. Marini) • *Percorsi Preventivi e Riabilitativi del Cardiopatico Anziano.*

## Organico

Direttore  
Medici

R. Antonicelli • r.antonicelli@inrca.it  
D. Caraceni, L. Gigli, M. Marini,  
G. Malatesta, L. Mancinelli, L. Pimpini, S. Raffaeli,  
C. Ripa, P. Tamburrini.

## Degenza Cardiologica

### Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Medico

### Collocazione

Corpo C. Primo Piano, sopra U.O. di Diagnostica per Immagini, di fronte alla Terapia Intensiva.

### Descrizione attività

La Degenza Cardiologica eroga tutte le principali prestazioni connesse alla diagnosi e cura delle cardiopatie dell'anziano (Scompenso Cardiaco, Cardiopatia Ischemica, Aritmie, Valvulopatie, etc), compreso l'impianto di Pace-Maker, Defibrillatori (ICD, Loop Recorder impiantabile, etc.).

Posti letto

22

### Organico

Coodinatore Infermieristico Degenza  
Infermieri, Personale OSS

L. Aloia

**Orari**

Colloquio con i Medici	dal Lun al Ven 12:00-13:00
Colloquio con il Coord. Infermieristico	dal Lun al Sab 08:30-09:00 • 12:00-13:00
Visita medica ai degenti	feriali 09:00-11:30
Visita dei familiari ai degenti	08:00-09:00 • 12:30-14:30 • 16:30-19:30
Distribuzione pasti	colazione 08:00 • pranzo 12:00 • cena 18:00

**Ricovero**

*Tipo di ricovero* • Pazienti con patologia cardiaca acuta.

**Dimissione**

Dopo le ore 11:00 vengono dimessi gli utenti deambulanti, mentre per quelli che necessitano di ambulanza, l'orario è subordinato alla disponibilità del mezzo.

**Contatti**

Tel. Unità Operativa	071.800 3455
Tel. Coordinatore Infermieristico	071.800 3455
Fax	071.800 3203
E-mail	l.aloia@inrca.it

## Terapia Intensiva Cardiologica (U.T.I.C.)

### Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Medico

### Collocazione

Corpo C. Primo Piano, sopra U.O. di Diagnostica per Immagini, di fronte alla Cardiologia.

### Descrizione attività

Gestione delle patologie cardiologiche acute del paziente critico con particolare riferimento all'Infarto Miocardico Acuto, Scompenso Cardiaco Severo, Aritmie Cardiache Minacciose.

Posti letto

6

### Organico

Coordinatore Infermieristico  
Infermieri

I. Mercuri

**Orari**

Colloquio con i Medici	dal Lun al Ven 12:00-13:00
Colloquio con il Coord. Infermieristico	dal Lun al Ven 12:00-13:00
Visita medica ai degenti	feriali 09:00-11:30
Visita dei familiari ai degenti	08:15-08:45 • 12:00-13:00 • 18:00-19:00
Distribuzione pasti	colazione 08:15 • pranzo 12:00 • cena 18:00

**Ricovero**

*Tipo di ricovero* • Pazienti critici con patologia cardiaca acuta.

**Contatti**

Tel. UTIC	071.800 3457
Tel. Coordinatore Infermieristico	071.800 3460
Fax	071.800 3203
E-mail	i.mercuri@inrca.it

## Ambulatori di Cardiologia (Centro di Cardiologia Preventiva e Riabilitativa)

### Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Medico

### Collocazione

Corpo C. Primo Piano. Ingresso accanto al bar.

### Descrizione attività

Le strutture ambulatoriali dell'U.O. offrono prestazioni sanitarie quali: Visita Specialistica Cardiologica, Elettrocardiogramma, Elettrocardiografia Dinamica Sec. Holter, Ecocardiografia, Ergometria, Ergospirometria, Cardiologia Nucleare, Monitoraggio Dinamico della Pressione Arteriosa.

Nell'ambito di tali attività si evidenzia il Centro di Aritmologia e Cardiolazione dedicato all'impianto e controllo PaceMaker/ICD (Responsabile Unità Operativa Semplice Dr.ssa M. Marini)

**Organico**

Coordinatore Infermieristico  
Infermieri

L. Valeri

***Prestazioni e modalità di prenotazione***

*c/o il Cup (800 098 798):* Elettrocardiogramma • Visita Cardiologica e Elettrocardiogramma • Test Ergometrico • ECG Dinamico Sec. Holter • Monitoraggio Continuo della Pressione Arteriosa • Ecocardiocolordoppler.

*Prenotabili presso la Segreteria degli Ambulatori:* Test Cardio-Polmonare • Ecocardiografie-Transesofagea • Miocardioscintigrafia, Visita Controllo e Programmazione PaceMaker/ICD.

***Ritiro referti***

I referti vengono consegnati al momento dell'esecuzione della prestazione. I referti degli ECG-Holter, si possono ritirare c/o la Segreteria.

**Orari**

Segreteria

dal Lun al Ven 08:00-13:30

## **Contatti**

Tel. Segreteria	071.800 3467
Tel. Coordinatore infermieristico	071.800 3691
Fax	071.800 3448
E-mail	cardioamb.ancona@inrca.it • l.valeri@inrca.it

## **Riabilitazione Cardiologica (Palestra)**

### **Dipartimento**

Geriatrico ad Indirizzo Medico

### **Collocazione**

Corpo C. Primo Piano. Sopra U.O. di Diagnostica per Immagini, accanto alla Cardiologia.

### **Descrizione attività**

Valutazione clinica e funzionale del Cardiopatico sia in regime di ricovero che presso gli Ambulatori di Cardiologia. Cicli di riabilitazione cardiologica presso la palestra di Cardiologia.

## **Organico**

Coordinatore Fisioterapista (RC palestra) D. Cingolani

## **Prestazioni**

Cicli di Riabilitazione Cardiologica sia intensiva che ambulatoriale.

## **Modalità di prenotazione**

Le prenotazioni si effettuano presso la Palestra della Riabilitazione Cardiologica, durante gli orari di apertura.

## **Orari**

Palestra

dal Lun al Ven 07:00-14:00

## **Contatti**

Tel. Coordinatore

071.800 3449

Fax

071.800 3203

E-mail

d.cingolani@inrca.it

## Telemedicina

### **Dipartimento**

Geriatrico ad Indirizzo Medico

### **Collocazione**

Corpo C. Primo Piano. Ingresso accanto al bar.

### **Descrizione attività**

Il paziente inserito nel programma di telecontrollo, viene dotato di un tele-ECG miniaturizzato con cui è possibile registrare un elettrocardiogramma, trasmetterlo in tempo reale (mediante numero verde gratuito 800335544) al Call-Center di Telemedicina attivo 24 ore su 24 e ricevere in pochi minuti la refertazione del tracciato ed un eventuale consulto cardiologico, senza doversi recare presso alcun presidio sanitario.

Oltre a singoli pazienti il Servizio è attualmente collegato a: Case di Riposo/RSA, a Medici di Base, Centri di Riabilitazione e Farmacie.

In particolare sono seguiti a domicilio, pazienti affetti da insufficienza cardiaca cronica e fibrillazione atriale.

**Organico**

Operatori tecnici

3

**Prestazioni**

- Tele-elettrocardiogramma (ECG) a 12 derivazioni.
- Monitoraggio continuo ECG ad 1 derivazione (loop-recorder esterno).
- Videotelecomunicazione Sanitaria.

**Tipologia utenza**

Il servizio si rivolge ad utenti singoli, strutture socio-sanitarie (RSA, Case di riposo, etc.), Farmacie, Medici di base, Centri Dialisi privati ed a chiunque necessiti di monitorare costantemente il proprio stato di salute cardiologico.

**Modalità accesso**

Tramite Call-Center Telemedicina. Attualmente il servizio prevede un contributo economico da parte dell'utente.

## **Orari/Contatti**

Trasmissione ECG

tutti i giorni 24 ore su 24

Numero verde gratuito 800335544

dal Lun al Sab 08:00-20:00

Tel. 071.800 3202

Fax 071.800 3203

Informazioni

# Geriatria e Accettazione Geriatrica d'Urgenza

## Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Medico

## Descrizione attività

L'UOC si occupa della valutazione iniziale dei pazienti che afferiscono all'ospedale e della presa in carico di pazienti geriatrici, affetti da patologie acute mediche e/o chirurgiche, ad esclusione delle problematiche traumatologiche.

## Geriatria - degenze

### Collocazione

Corpo A (entrata ex PPI - Ascensore 1° Piano)

L'UO di Geriatria 1 accoglie pazienti provenienti per lo più dal Punto di Primo Intervento, con età media di 85 anni, ed eroga prestazioni inerenti la diagnosi e cura delle patologie di più frequente riscontro in tale fascia di popolazione. I pazienti afferenti all'UO di Geriatria 1 sono spesso molto

anziani, fragili, con multimorbilità e sindromi geriatriche (cadute, stato confusionale acuto, rapido declino funzionale), con elevato grado di disabilità e quindi con un elevato fabbisogno di assistenza medica e infermieristica. La degenza media è di circa sette giorni e l'assistenza erogata è volta alla prevenzione dell'aggravamento della disabilità ed al recupero funzionale. Il reparto è fornito di sedici posti di degenza ordinaria ed è comprensivo di un ambulatorio per visita geriatrica, al quale si accede tramite prenotazione CUP (800 098 798) o previo contatto telefonico con i dirigenti medici dedicati, muniti di impegnativa del SSN.

Posti letto degenza

16

### **Organico**

Direttore

A. Cherubini

Medici

M.P. Gasparri, M. Lucarelli, A. Scrimieri, G. Dell'Aquila,

E. Marotti

Coordinatore Infermieristico

A. Aquilano

Segreteria

D. Morbidoni

Infermieri

## **Orari**

Colloquio con i Medici

dal Lun al Ven 12:00-13:00

Colloquio con il Coord. Infermieristico

dal Lun al Ven 12:00-13:00

Visita medica ai degenti

feriali 09:30-12:00

Visita dei familiari ai degenti

07:00-09:30 • 12:00-14:30 • 17:30-20:00

Distribuzione Pasti

Dopo le ore 20:00 è assolutamente vietato l'ingresso  
colazione 08:00 • pranzo 13:00 • cena 19:00

## **Contatti**

Tel. Unità Operativa

071.800 3560

Tel. Coordinatore Infermieristico

071.800 3902

Fax

071.800 3337

E-mail

pm.gasparrini@inrca.it • a.aquilano@inrca.it

a.scrimierii@inrca.it • g.dell'aquila@inrca.it

e.marotti@inrca.it

## Accettazione Geriatria d'Urgenza - Punto di Primo Intervento (PPI)

### **Collocazione**

Corpo C. Piano Terra, locali adiacenti alla radiologia.

### **Descrizione attività**

Si tratta di un Punto di Primo Intervento al quale afferiscono pazienti con più di 80 anni tramite servizio del 118 e pazienti di ogni età, in prevalenza anziani, spontaneamente dal territorio. Tale servizio è dedicato alle urgenze ed emergenze sanitarie. Rappresenta il primo ed ancora unico esempio in Italia di accettazione ospedaliera dedicata al paziente anziano con patologie acute e riacutizzazioni di patologie croniche. Il bacino d'utenza naturale è rappresentato dai pazienti anziani residenti nell'area urbana di Ancona. I pazienti ricevono immediata valutazione della gravità clinica da parte del personale infermieristico specializzato, con attribuzione di un codice-colore. La struttura è fornita di una sala d'attesa con quaranta posti a sedere, due ambulatori dedicati alle visite mediche e sei posti letto di Osservazione Breve Intensiva (OBI).

**Osservazione breve intensiva** - Questa sezione, dotata di 6 posti letto, è dedicata alla gestione dei pazienti non immediatamente dimissibili, che non necessitano di un ricovero immediato ma

che possono essere stabilizzati e verosimilmente dimessi entro le 24 ore successive. L'OBI lavora in continuità con gli ambulatori ed ha le caratteristiche di un'Unità Semintensiva a rapidissimo turnover.

Dopo opportuna valutazione il paziente può essere così diversamente indirizzato:

- Trasferimento presso una delle Unità Operative specialistiche dell'INRCA;
- Invio a domicilio con adeguato indirizzo terapeutico in collaborazione con il MMG;
- Trasferimento presso altra struttura per problematiche specifiche.

Servizio attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.

### **Informazioni**

**Pagamento ticket.** Gli accessi al PPI caratterizzati da bassa gravità e non seguiti da ricovero, denominati codici bianchi, sono soggetti al pagamento di una quota fissa (ticket) di 25,00 €. Tutti gli altri accessi non pagano il ticket.

### **I Codici colore:**

**Codice rosso:** paziente molto critico, con pericolo di vita. Il trattamento di questi pazienti

avviene immediatamente ed in via prioritaria.

**Codice giallo:** casi con lesioni gravi ed eventuale alterazione di una o più funzioni vitali (coscienza, respiro, circolazione). L'assistenza viene assicurata dal personale nel minor tempo possibile.

**Codice verde:** il paziente necessita di prestazione medica che comunque può essere differibile; si tratta di soggetti senza compromissione delle funzioni vitali. L'assistenza viene assicurata dopo i casi più urgenti; priorità bassa

**Codice bianco:** paziente non critico, non urgente, con condizioni cliniche per cui sono previsti percorsi extraospedalieri (medico curante, ambulatori specialistici, consulto, ecc.).

## **Organico**

Direttore

A. Cherubini

Medici

A. Belluigi, M. Lucarelli, F. Giovagnoli, A. Grilli, V. Morichi,  
V. Petrella , F. Salvi, F.M. Trotta

Coordinatore Infermieristico

S. D'Amato

Segreteria

D. Morbidoni

Infermieri, Personale OSS

## **Orari**

Colloquio con i Medici

tutti i giorni 12:30-13:30 compatibilmente all'attività dell'U.O.

Colloquio con il Coord. Infermieristico

dal Lun al Sab 13:30-14:00 previo contatto telefonico e compatibilmente all'attività dell'U.O.

Visita medica ai degenti

08:30-12:30

Visita dei familiari ai degenti

tutti i giorni 07:45-08:30 • 12:30-13:30 • 18:30-19:30

Distribuzione Pasti

colazione 08:00 • pranzo 12:30 • cena 18:30

## Contatti

Tel. Infermiere Triagista

071.800 3576

Tel. Coordinatore Infermieristico

071.800 3535

Tel. Segreteria

071.800 3284

Fax

071.800 3543

E-mail

ppi.triage@inrca.it.

# Malattie Metaboliche e Diabetologia

## Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Medico

## Collocazione

Corpo A. Secondo Piano.

## Descrizione attività

L'UOC è da tempo riconosciuta a livello nazionale come uno dei centri di riferimento per la cura della patologia diabetica ed è centro di riferimento regionale per il diabete in età geriatrica.

L'UOC è costituita da una struttura di tipo ambulatoriale, dal Centro Antidiabetico, e dalla degenza. Vengono effettuati ricoveri per pazienti affetti da scompenso metabolico acuto.

## Organico

Direttore

M. Boemi

Medici

R.A. Rabini, L. Lanari

Coordinatore Infermieristico

A. Aquilano

Infermieri, Dietiste, Segreteria

### **Orari**

Colloquio con i Medici

tutti i giorni dopo visita medica o previo accordi con il coordinatore infermieristico fatte salve le norme vigenti per la tutela della privacy.

Colloquio con il Coord. Infermieristico

a richiesta del paziente e dei familiari.

Visita medica ai degenti

08:00-11:00

Visita dei familiari ai degenti

feriali 07:30-08:30 • 12:00-14:00 • 16:30-19:30

Distribuzione Pasti

festivi 07:30-08:30 • 11:30-14:30 • 16:00-19:30

colazione 08:00 • pranzo 13:00 • cena 18:30

### **Contatti**

Tel. Unità Operativa

071.800 3579

E-mail

m.boemi@inrca.it • ra.rabini@inrca.it • l.lanari@inrca.it

## Centro Antidiabetico

### Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Medico

### Collocazione

Corpo A. Piano Terra.

### Organico

Direttore

M. Boemi

Medici

R.A. Rabini, L. Lanari

Coordinatore Infermieristico

M. Federici

Infermieri, Dietiste, Segreteria,

Tecnico di Laboratorio, Personale ausiliario

### Orari

Apertura al pubblico

dal Lun al Mer 07:00-14:30 • dal Giov al Sab 07:00-13:00

## **Prestazioni**

Si effettuano visite specialistiche diabetologiche • ambulatorio dietologico • ambulatorio screening neuropatia - ambulatorio screening retinopatia • Day-Hospital • certificazioni rinnovo patente • laboratorio (es. specialistici). Sportello microinfusori.

## **Orari**

Prelievi	dal Lun al Sab 07:30-09:00
Test dinamici (OGTT)	
Curve (Insulinemiche, Peptide-c, Prolattina intraoraria))	dal Lun al Ven 07:30-09:00
Test strumentali	biotesiometria dal Lun al Ven 09:30-12:00 SNA dal Mar al Gio dalle 08:30
Ritiro referti e distribuzione materiale autocontrollo e presidi	dal Lun al Gio 09:30-16:00 Ven e Sab 09:30-12:30

*Note: Le prime visite diabetologiche con impegnativa del medico curante, non necessitano di appuntamento, l'accettazione è dal lunedì al venerdì entro le 08:30 • le visite di controllo*

*successive sono definite dal medico dell'unità operativa sulla base del quadro clinico • l'accesso al percorso fisico metabolica è concordato col medico dell'unità.*

### **Prenotazioni**

VISITE DIABETOLOGICHE E TEST

Tel. Segreteria

071.800 3551 dal Lun al Sab dopo le 11:00

PRENOTAZIONI AMBULATORIO OBESITA'  
E AMBULATORIO DIETOLOGICO

Tel. Segreteria

071.800 3554 dal Lun al Ven 12:00-13:00

### **Contatti**

Tel. Linea verde

800 867065

Tel. Segreteria

071.800 3551

Fax

071.800 3556

E-mail

c.antidiabetico@inrca.it • diabetologia.an@inrca.it

# Nefrologia e Dialisi

## Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Medico

## Collocazione

Corpo A. Secondo Piano padiglione accanto al Punto di Primo Intervento, accorpato con l'U.O. di Diabetologia.

## Descrizione attività

L'U.O. Nefrologia e Dialisi segue specificamente l'anziano dalla diagnosi della malattia renale fino all'eventuale terapia sostitutiva, mediante attività dell'U.O. (diagnosi e cura medica o sostitutiva) e ambulatoriale che, grazie all'interfaccia con figure specialistiche diverse (diabetologo, radiologo, cardiologo, dietista, ecc.) riesce a gestire in modo ottimale la patologia renale di base e le frequenti complicanze intercorrenti.

Posti letto degenza ordinaria  
Day-Hospital

2 + 1 dedicato a Pazienti in Dialisi Peritoneale  
1

## **Organico**

Direttore

Medici

E. Bordoni

S. Dellabella, M. Peruzzini, M. Melappioni, S. Baldini,

F. Lenci

R. Maraschio

Coordinatore Infermieristico

Infermieri, Personale OSS

## **Orari**

Colloquio con i Medici

tutti i giorni 11:30-12:30

Colloquio con il Coord. Infermieristico

E' possibile effettuare un colloquio con il Coordinatore Infermieristico a richiesta del paziente e dei familiari.

Visita medica ai degenti

feriali 09:00-11:30

Visita dei familiari ai degenti

feriali 07:30-08:30 • 12:00-14:00 • 16:30-19:30

festivi 07:30-08:30 • 11:30-14:30 • 16:00-19:30

Distribuzione Pasti

colazione 08:00 • pranzo 13:00 • cena 18:30

## **Ricovero**

*Tipo di ricovero* • *urgente*: viene deciso da un medico del Pronto Soccorso, con consulenza

specialistica oppure dal nefrologo dell'U.O. per accesso diretto, dopo visita effettuata presso gli ambulatori che sono parte integrante dell'Unità Operativa (Ambulatorio Divisionale, Predialisi e Trapianto Renale).

*Tipo di ricovero • programmato:* il ricovero programmato è predisposto da un medico della U.O. dopo visita specialistica. Le generalità e la diagnosi di accettazione vengono registrate presso il Coordinatore Infermieristico della degenza, che provvede a chiamare telefonicamente il paziente 1-2 giorni prima del ricovero, non appena disponibile il posto letto. Trasferimenti da altre UU.OO. vengono decisi dal nefrologo durante l'attività di consulenza previo accordi con il medico dell'U.O. che ne fa richiesta. I tempi di attesa per il ricovero sono regolati dal carattere di urgenza e dall'ordine cronologico della prenotazione mentre il tempo di degenza è in funzione delle patologie riscontrate.

### **Dimissione**

Il paziente viene avvertito almeno 24 ore prima della dimissione programmata. Al momento di uscire viene consegnata una relazione di degenza comprendente di diagnosi, principali e significativi accertamenti clinici e strumentali eseguiti, terapia domiciliare ed eventuali approfondimenti da effettuare in regime ambulatoriale; inoltre viene fissata (data e ora) la successiva visita ambulatoriale nefrologica.

## **Contatti**

Tel. Degenze

071.800 3560

Tel. Coordinatore Infermieristico

071.800 3385

Fax

071.800 3153

E-mail

nefrodialisi@inrca.it

## **Ambulatorio di Nefrologia**

### **Dipartimento**

Geriatrico ad Indirizzo Medico

### **Collocazione**

Corpo A. Piano Terra, padiglione accanto al Punto di Primo Intervento.

### **Descrizione attività**

Ambulatorio Specialistico nefrologico per esterni.

## **Orari**

Ambulatorio

dal Lun al Sab 09:30-13:00

## **Prenotazioni**

Tramite CUP

800 098 798 per le Prime Visite

Tel. Ambulatorio

071.800 3542 dal Lun al Gio 08:30-12:00 visite successive

Ambulatorio pre-dialisi

071.800 3844 dal Lun al Ven 10:00-13:00

(pazienti con funzione renale <10 %)

## **Visite Specialistiche urgenti**

Vengono effettuate previo contatto telefonico del medico curante, di norma entro 24 ore ai seguenti numeri: 071.800 3387 • 071.800 3844 • 071.800 3542

## **Contatti**

E-mail

nefrodialisi@inrca.it

## Dialisi

### Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Medico

### Collocazione

Corpo A. Piano Terra, padiglione accanto al Punto di Primo Intervento.

### Descrizione attività

L'insufficienza renale acuta e cronica viene trattata con la terapia sostitutiva della funzione renale che consiste nella DIALISI PERITONEALE e nella DIALISI EXTRACORPOREA (o EMODIALISI).

I due metodi utilizzano gli stessi principi ma tecniche diverse. La scelta di una o l'altra terapia è decisa dopo attenta valutazione dei fattori riguardanti le condizioni generali del paziente mediante colloqui tra il soggetto interessato e familiari, con i Medici, il Personale del Servizio e l'Assistente Sociale.

Posti letto tecnici di dialisi	16
Day-hospital	1

**Organico**

Direttore

Medici

Coordinatore Infermieristico

Infermieri, Personale Ausiliario,

Dietista Dipartimentale

S. Dellabella

S. Baldini, M. Melappioni, M. Peruzzini, F. Lenci

R. Maraschio

presso il sottostante Centro Antidiabetico

(consulenza da concordare con il Medico dell'U.O.)

**Prestazioni**

Il servizio fornisce accoglienza a tutti i nuovi pazienti che entrano in dialisi dando informazioni dirette all'utente ed ai familiari e attivando due turni giornalieri di emodialisi (mattina dalle 07:30 pomeriggio dalle 13:30, tutti i giorni escluso domenica).

L'organizzazione dei turni è decisa in base alle possibilità della struttura ed alle esigenze dei pazienti (lavoro, scuola, ecc.). L'assistenza infermieristica, su 12 ore di attività diurna, prevede una pronta disponibilità notturna e festiva. Anche l'assistenza medica fornita durante il trattamento dialitico, lascia una pronta disponibilità notturna e festiva. Sono previste visite mediche di controllo per informazioni sui risultati degli esami effettuati e sulla programmazione della terapia emodialitica oltrechè esami ematici di routine, esami strumentali e visite specialistiche

programmate. La consegna di farmaci per la terapia dialitica è mensile e, a domanda, viene fornita anche ai pazienti trapiantati.

Viene dato orientamento al trapianto con programmazione degli esami per l'inserimento in lista trapianto e sono inviati sieri per gli iscritti alle liste trapianto. I trasporti sono organizzati in base alle condizioni cliniche del paziente (utilizzando il proprio mezzo, i mezzi pubblici o l'ambulanza) e sono a disposizione parcheggi riservati da utilizzare con apposito tesserino da richiedere presso l'U.O. stessa. Vengono fatte vaccinazioni di profilassi per l'epatite B ed anti-influenzale e viene dato un aiuto organizzativo per le richieste di indennizzo, attuazione del trapianto renale, ferie, viaggi e lavoro.

Per ciò che riguarda la Dialisi Peritoneale, il Personale dell'U.O. procede all'addestramento del paziente e/o dei familiari che è finalizzato a fornire le informazioni e le capacità tecniche, in modo che la metodica possa essere eseguita al proprio domicilio. Tale attività è svolta in regime di Day-Hospital in locali dedicati.

E' prevista visita mensile domiciliare da parte del medico e dell'infermiere. Si effettua inoltre Dialisi Turistica in regime di libera professione.

## **Orari**

Colloquio con i Medici

tutti i giorni 10:00-12:00 • 15:00-17:00

Colloquio con il Coord. Infermieristico

tutti i giorni 10:00-12:00

**Contatti**

Tel. Dialisi

071.800 3387

Tel. Coordinatore Infermieristico

071.800 3385

Fax

071.800 3153

E-mail

nefrodialisi@inrca.it

## Neurologia/Centro Diurno Alzheimer/Stroke Unit

### **Dipartimento**

Geriatrico ad Indirizzo Medico

### **Collocazione**

Corpo C. Secondo Piano.

### **Descrizione attività**

L'UOC eroga tutte le principali prestazioni connesse alla diagnosi e cura delle malattie neurologiche dell'anziano. Le patologie principalmente trattate sono le insufficienze cerebrovascolari acute, le demenze, in particolare la malattia di Alzheimer, i disturbi del movimento, specie il morbo di Parkinson, altre malattie degenerative del sistema nervoso centrale e periferico, come la sclerosi laterale amiotrofica e la depressione dell'anziano. Vi sono inoltre centri ambulatoriali per la diagnosi e la cura della malattia di Alzheimer e della malattia di Parkinson.

La UOC è organizzata in Unità Operative Semplici: Neurofisiologia Clinica, Neuro-Psicogeriatria, Centro Alzheimer, Neuropsicologia, Unità valutativa Alzheimer.

Il reparto di degenza ospedaliera è distinto in Degenza ordinaria e Stroke Unit

*Degenza ordinaria Neurologica* • L'attività di ricovero é rivolta a malati anziani con disturbi neurologici acuti o con problematiche neurologiche non diagnosticabili o curabili in regime ambulatoriale. Dispone di 17 posti letto. I ricoveri sono disposti dal medico del Punto di Primo Intervento (PPI) se urgenti. I ricoveri programmati sono attivati su richiesta del Medico di Medicina Generale previa valutazione dei medici dell'UOC o dai medici specialisti neurologi tramite visita ambulatoriale.

*Stroke Unit* • E' collocata all'interno del reparto di degenza in un ambiente funzionalmente ben distinto. Essa è composta da 5 letti costantemente monitorati nei diversi parametri vitali, è destinato ai pazienti con malattie vascolari acute dell'encefalo (Ictus). I pazienti sono direttamente inviati dal PPI, con possibilità di praticare la terapia fibrinolitica nei casi di ictus osservati a meno di tre ore dall'insorgenza.

### **Organico**

Direttore f.f.  
Medici

G. Pelliccioni  
F. Bollettini, T. Rossi, G. Pelliccioni, B. Gobbi,

Psicologi

Coordinatore Infermieristico  
Segreteria  
Infermieri, Personale OSS,

### **Orari**

Colloquio con i Medici  
Colloquio con il Coord. Infermieristico  
Visita medica ai degenti  
Visita dei familiari ai degenti  
Distribuzione Pasti

D. Sabbatini, M. Pesallaccia  
L. Paciaroni, P. Civerchia, A. Vespa, S. Paolini,  
S. Castellani, A. Raccichini  
D. Marinelli  
C. Naspì

tutti i giorni 11:30-12:30  
dal Lun al Sab 12:00-14:00  
09:30-12:00  
08:00-09:00 • 12:00-19:00  
colazione 07:45-08:15 • pranzo 13:15-13:45  
cena 19:30-20:00

### **Contatti**

Tel. Unità Operativa  
Tel. Coordinatore Infermieristico

071.800 3519 • 071.800 3711  
071.800 3628

Fax  
E-mail

071.800 3711  
g.pelliccioni@inrca.it • f.bollettini@inrca.it  
l.fiori@inrca.it • g.pelliccioni@inrca.it • t.rossi@inrca.it  
m.pesallaccia@inrca.it • d.sabbatini@inrca.it  
d.marinelli@inrca.it.

## Ambulatori

### Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Medico

### Collocazione

Corpo C. Secondo Piano, sopra l'U.O. di Diagnostica per Immagini.

### Descrizione attività

L'attività ambulatoriale comprende ambulatori clinici specialistici:

- Unità Valutativa Alzheimer
- Centro Disturbi del movimento e Malattia di Parkinson
- Centro Disturbi della continenza sfinterica

### **Prestazioni**

Visita Neurologica • Elettroencefalogramma • Elettromiografia • Studio Disordine Pavimento Pelvico • Potenziali Evocati • Eco-Doppler carotideo • Test Psicometrici per Disturbi della Memoria.

### **Modalità di prenotazione e Ritiro referti**

c/o la segreteria del servizio

dal Lun al Ven 08:00-12:00

### **Contatti**

Tel. Segreteria

071.800 3515

E-mail

g.pelliccioni@inrca.it • l.rosa@inrca.it

Lab. Neurofisiopatologia

071.800 3531 (EEG) • 071.800 3810 (Potenziali Evocati)

Lab. Elettromiografia

071.800 3432

Lab. Diagnostica Neurovascolare

071.800 3520

Lab. Neuropsicologia

071.800 3578-3701

Unità Valutativa Alzheimer

071.800 4807

## Centro Diurno Alzheimer

### Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Medico

### Collocazione

Via Santa Margherita n.5, Piano Terra ingresso laterale.

### Descrizione attività

Il Centro Diurno Alzheimer (CDA) è un servizio semiresidenziale per pazienti affetti da demenza (malattia di Alzheimer o altre sindromi correlate) in fase iniziale/intermedia, che possono giovare delle soluzioni ambientali e delle apposite metodologie assistenziali e “riabilitative” proprie del Centro. Le finalità del CDA sono di stimolare le capacità residue dei malati, di partecipare al miglioramento della loro qualità di vita e di sostenere i familiari nell'impegnativo lavoro di assistenza e cura. Il Centro è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 8:30 alle 17:00 e ha una ricettività di 20 persone al giorno. La frequenza è gratuita, in quanto la struttura è convenzionata con l'ASUR ZT-7 di Ancona.

## **Criteria di ammissione**

Per accedere al CDA, i pazienti devono possedere i seguenti requisiti:

- diagnosi di sindrome demenziale posta da medici specialisti (neurologi, geriatri o psichiatri) o da strutture ospedaliere o Unità di Valutazione Alzheimer, con specificato il tipo di demenza;
  - gravità della demenza (lieve o lieve-moderata);
  - parziale perdita delle autonomie della vita quotidiana (assenza, deficit nella deambulazione e nella capacità di alimentarsi) e/o perdita grave delle attività strumentali della vita quotidiana;
  - presenza di disturbi comportamentali o sintomi psichici, indicati da un punteggio UCLA-NPI  $\leq 24$ :
    - CDR = un punteggio compreso tra 1 e 2
    - MMSE = un punteggio corretto compreso tra 27-18
    - ADL = da 6/6 fino a 2/6 (Autonomia nell'alimentarsi e nel deambulare)
    - IADL = da 8/8 fino a 0/8 (Perdita totale delle autonomie strumentali)
    - NPI = assenza di Agitazione associata a Disinibizione e/o Allucinazioni e/o Deliri e/o Vagabondaggio;
  - Risiedere al proprio domicilio e convivere con altre persone;
  - Assumere un'eventuale terapia farmacologica in orari diversi di frequenza al Centro.
- Sono da escludere i pazienti affetti da malattie psichiatriche.

## **Criteria di dimissione**

Il paziente viene dimesso dal Centro quando il suo quadro cognitivo presenta un deterioramento di grado grave (MMSE  $\leq$ 13/30), o sviluppa l'incapacità di alimentarsi e/o di muoversi in maniera autonoma; quando si ravvede, quindi, la necessità di un'assistenza alla persona per mangiare, per deambulare, per l'uso dei servizi igienici, per orientarsi e nello svolgimento di semplici attività ricreative, ecc. La dimissione non avverrà in maniera immediata, ma il responsabile del Centro concorderà con la famiglia i tempi di dimissione e fornirà le informazioni a disposizione sui servizi assistenziali presenti nel territorio in relazione ai bisogni del malato.

## **Attività**

Le attività del CDA consistono in:

- stimolazione cognitiva, che comprende la "R.O.T." (Reality Orientation Therapy), la terapia della "reminiscenza" e programmi di "Memory Training" basati su esercizi di stimolazione delle funzioni cognitive e della memoria procedurale;
- terapia occupazionale, che comprende attività (arti, attività domestiche) con cui si tenta di recuperare o potenziare le abilità cognitive e funzionali residue;
- mantenimento o recupero delle abilità di base, in particolare attività rivolte all'igiene personale e cura della persona, all'alimentazione e alla continenza;

- musicoterapia o ascolto musicale, con finalità di rilassamento, stimolazione cognitiva attraverso l'impiego di semplici strumenti per la produzione di ritmi o suoni, stimolo della memoria remota attraverso l'ascolto di brani familiari alla esperienza dei pazienti;
- attività ricreativa, con la finalità di favorire la socializzazione.

### **Protocollo di valutazione**

Nel paziente con una sindrome demenziale, le cui caratteristiche principali sono la progressione e l'irreversibilità, sia pure con ampia variabilità ed evoluzione, il principale obiettivo dell'assistenza e della terapia, non è la malattia, ma lo stato funzionale, la correzione dei sintomi, i livelli di benessere e la qualità di vita. A causa della notevole variabilità dell'evoluzione, il programma terapeutico deve essere individualizzato e periodicamente rivalutato. La valutazione cognitiva, funzionale, comportamentale e fisica, viene effettuata periodicamente, all'ingresso e ogni tre o sei mesi.

### **Servizi**

Il CDA offre il servizio di trasporto, che viene effettuato al mattino dal "Gerobus" INRCA (vedi pag 162), e di vitto (spuntini e pranzo).

## ***Il coinvolgimento dei familiari***

Tutto il personale del Centro è preparato alla relazione con i familiari. I familiari effettuano un colloquio all'ingresso del paziente e, qualora se ne ravveda l'opportunità e vi sia un buon grado di accettazione, viene proposto un programma di supporto individuale o di gruppo. All'interno del Centro sono previsti incontri con i familiari finalizzati a fornire informazioni e consulenza sulle demenze e sui relativi problemi assistenziali e a concordare i progetti assistenziali.

## **Organico**

Responsabile

P. Civerchia

Psicologa

S. Castellani

Educatore Professionale

S. Fioretti

Personale OSS

E. Grandi, G. Forte

## **Orari**

dal Lun al Ven 08:30-17:00

## **Contatti**

Tel.

071.800 4807

e-mail

alzheimer@inrca.it • psicologia@inrca.it

## Nutrizione Clinica

Centro Regionale di Riferimento per la Nutrizione Artificiale

### **Dipartimento**

Geriatrico ad Indirizzo Medico

### **Collocazione**

Corpo C. Primo Piano (entrata di fronte al PPI)

### **Descrizione attività**

L'Unità Operativa Semplice Dipartimentale di Terapia Nutrizionale – Centro di Riferimento Regionale per la Nutrizione Artificiale Domiciliare, è un centro specializzato nella nutrizione artificiale dei pazienti che a causa della propria patologia (Alzheimer, Parkinson, Neoplasie, ect) non riescono ad alimentarsi, per la presenza di alterazione della deglutizione, o sono in stato di malnutrizione calorico-proteica, perché non riescono ad alimentarsi in maniera adeguata.

La Terapia Nutrizionale si attua per Os, con prodotti nutrizionali orali specifici per i disturbi della deglutizione o per integrare la dieta in base alle diverse patologie (insuff. renale, diabete mellito,

lesioni da decubito, ect); per via Enterale (NE) con miscele nutrizionali specifiche per i fabbisogni energetici e proteici, attraverso una sonda inserita nel tratto gastrointestinale; o per via Parenterale (NP) con miscele nutrizionali, somministrate attraverso un catetere venoso, quando il tratto gastrointestinale non è utilizzabile.

I pazienti in terapia nutrizionale, le cui condizioni non richiedono necessariamente il ricovero ospedaliero,

proseguono la terapia nutrizionale in regime di assistenza extraospedaliera o domiciliare (NAD), sia in nutrizione Enterale (NED) che Parenterale (NPD), con un modello di assistenza intensivo, unico in Italia,

specifico per il paziente anziano fragile. La terapia nutrizionale prevede in particolare:

- Valutazione dello stato nutrizionale (antropometria e impedenziometria)
- Calorimetria per la valutazione del dispendio calorico.
- Dinamometria per la valutazione della forza muscolare
- Valutazione dei fabbisogni nutrizionali (in particolare calorico-proteici ed idrici);
- Prescrizione di diete personalizzate;
- Valutazione non strumentale della disfagia e prescrizione di diete specifiche;
- Posizionamento, sostituzione e medicazione delle vie di accesso per la Nutrizione Artificiale a breve e lungo termine: Sondino Naso Gastrico, Gastrostomia (PEG); Catetere Venoso Periferico

e Centrale;

- Prescrizione e monitoraggio della terapia nutrizionale per via enterale con miscele standard o per specifiche patologie e per via parenterale con miscele a differente apporto di macro e micronutrienti.
- Gestione nutrizionale dei pazienti con Sindrome da Intestino Corto;
- Addestramento del paziente e/o caregiver e avvio alla Nutrizione Artificiale Domiciliare (NAD);

### **Attività domiciliare**

I pazienti in terapia nutrizionale, le cui condizioni non richiedono necessariamente il regime di ricovero ospedaliero in una U.O. per acuti, possono proseguire la terapia nutrizionale anche in regime di assistenza extraospedaliera o domiciliare, sia in nutrizione Enterale (NED) che Parenterale (NPD). Il Centro di Riferimento Regionale per la Nutrizione Artificiale Domiciliare (NAD) può seguire pazienti in tutto l'ambito della Regione Marche con le seguenti modalità:

- Gestione e monitoraggio dei pazienti in NED e in NPD, con personale sanitario specializzato e dedicato, con un protocollo intensivo mensile.
- Monitoraggio dello stato nutrizionale, con l'ausilio di Bilancia a celle di carico per la rilevazione del peso anche dei pazienti allettati.
- Monitoraggio del grado di disfagia del paziente.

- Fornitura dei prodotti e dei presidi per la NAD direttamente al domicilio del paziente, con appositi mezzi di trasporto.
- Assistenza tecnica 24 ore su 24

### **Modalità accesso alle prestazioni al servizio**

- Richiesta di consulenza per i pazienti degenti nelle Unità Operative di ricovero dell' INRCA di Ancona e Fermo
- Richiesta di consulenza nutrizionale per pazienti inviati d'urgenza al Punto di Primo Intervento dell'INRCA di Ancona
- Richiesta telefonica di visita nutrizionale ambulatoriale
- Richiesta del MMG di attivazione del Servizio NAD
- Richiesta telefonica di visita medica domiciliare in regime libero-professionale

### **Prestazioni**

- Visita Nutrizionale – valutazione non strumentale della disfagia - protocollo dietetico
- Posizionamento sondino naso-gastrico – posizionamento PEG di 1° impianto- sostituzione PEG di 1° impianto e cambio di PEG di impianto successivo – medicazione PEG
- Posizionamento catetere venoso centrale

- Medicazione catetere venoso centrale

### **Organico**

Responsabile

P. Orlandoni

Medici

C. Venturini

Personale Sanitario

R. Basile

Personale Sanitario Vivisol

G. Montecchiani

Dietista

N. Giorgini, C. Cola

Fisioterapista

D. Fagnani

Pers. Amministrativo Vivisol

N. Jukic-Peladic, D. Sparvoli

### **Orari**

Colloquio con i Medici

Lun, Mer e Ven 12:00-13:00

Ambulatorio

dal Lun al Ven 09:00-13:00

Assistenza telefonica per problematiche tecniche e organizzative NAD

dal Lun al Ven. 08:30-16:00 • Tel. 071.800 3574

## **Contatti**

Tel. Ambulatorio

Tel. Responsabile

Fax

E-mail

071.800 3574

071.800 3653

071.800 3777

p.orlandoni@inrca.it • c.venturini@inrca.it

# Anestesia, Rianimazione e Terapia Antalgica

## Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Chirurgico

## Collocazione

Corpo C

Il Blocco Operatorio: terzo piano, raggiungibile dall'ingresso della UO di Diagnostica per Immagini.

Visite di Valutazione Preintervento: c/o ambulatorio di Anestesia sito nell'area di Day Surgery che si trova al quarto piano, ingresso adiacente al PPI.

Lo studio del Direttore è sito in posizione attigua al Blocco Operatorio.

Lo studio dei medici anestesisti è adiacente all'ambulatorio di Dermo-chirurgia.

## Descrizione attività

L'Unità Operativa (U.O.) di Anestesia e Rianimazione si occupa della gestione anestesiologicala di tutti i pazienti che afferiscono al blocco operatorio per intervento chirurgico. I medici e gli infermieri dell'U.O. eseguono anestesia generale, loco regionale e/o sedazione in pazienti sottoposti ad interventi chirurgici, prendendosi cura dei pazienti durante tutto il periodo

perioperatorio. Le attività in questo settore sono rivolte sia a pazienti trattati in regime di ricovero ordinario che di Day-Surgery. Oltre all'attività assistenziale effettua attività di Formazione-Ricerca. Gli operatori dell'U.O.C. organizzano progetti formativi aziendali accreditati ai quali partecipano anche in qualità di docenti. Tali progetti sono finalizzati al miglioramento della qualità dell'assistenza erogata con particolare attenzione al tema della sicurezza in Sala Operatoria, in linea con il programma dell' Organizzazione Mondiale Sanità (OMS )“ Safe Surgery Saves Lives”. L'attività di ricerca prevede la partecipazione a Congressi e la produzione di articoli scientifici inerenti all'Anestesiologica Geriatrica.

#### *N.O.R.A. (“Non operatory Room Anestesia”)*

I medici e infermieri dell'U.O.C. eseguono prestazioni per attività diagnostico-terapeutica fuori dal contesto di sala operatoria e che necessitano di anestesia, sedazione e assistenza anestesiológica.

#### *Attività nell'ambito dell'emergenza-urgenza*

I medici coadiuvati dal personale infermieristico eseguono prestazioni di emergenza - urgenza e trattamento rianimatorio rivolte a tutti i pazienti con funzioni vitali compromesse e che necessitano di cure e controlli intensivi, in ogni ambito del Presidio Ospedaliero di Ricerca (POR) di Ancona. Provvedono anche al trasferimento medicalmente assistito di pazienti con deficit delle funzioni

vitali che necessitano di ricovero presso reparti intensivi di altri presidi ospedalieri.

### *Attività di Terapia Antalgica*

L'attività di terapia antalgica è realizzata nelle seguenti situazioni:

- trattamento sistematico di tutti i casi di dolore acuto postoperatorio, secondo protocolli e con un'organizzazione tipo Acute Pain Service (APS);
- attività di consulenza per le varie U.O. del POR rivolta ai pazienti in regime di ricovero e per il periodo della continuità assistenziale (Ambulatorio di Medicina del Dolore che si avvale della collaborazione multidisciplinare di specialisti in geriatria, oncologia e psicologia).

### **Organico**

Direttore f.f.

Medici

M. Giampieri

E. Cantarini, F. Gasparri, R. Starnari, M. Stronati,

A. Venezia

A. Tanfani

P. Paoloni

Coordinatore Infermieristico

Infermieri, Personale OTA,

Personale Ausiliario

## **Contatti**

Tel. Direttore	071.800 3400
Tel. Coordinatore Infermieristico	071.800 3901
Tel. Studio Medici	071.8003656
Tel. Blocco Operatorio	071.800 3600-01-02
Fax Blocco Operatorio	071.800 3154
E-mail	m.giampieri@inrca.it • anestesia@inrca.it

## **Ambulatorio Medicina del Dolore**

### **Dipartimento**

Geriatrico ad Indirizzo Chirurgico

### **Collocazione**

Corpo C. Quarto Piano, ingresso accanto al Punto di Primo Intervento.

## **Descrizione attività**

Sulla scia delle disposizioni contenute nella legge 38, che tutela i diritti della persona a ricevere sollievo per il dolore, presso l'ambulatorio di Medicina del Dolore i pazienti anziani ricoverati e affetti da dolore troveranno una serie di iniziative volte a sostenerne i bisogni, nell'ambito della continuità assistenziale successiva al ricovero. L'attività di questo ambulatorio si colloca all'interno di un vasto programma contro il "pianeta dolore" che interessa non solo il trattamento dei pazienti che ne sono afflitti ma anche, in una logica più allargata, altri due punti essenziali per un'efficace lotta al dolore: l'avvio di un'azione di monitoraggio sistematico del dolore inteso come 5° segno vitale su tutti i pazienti ricoverati, lo sviluppo dell'ambulatorio in una logica di continuità.

## **Orario**

Mar e Ven 14:00-16:00

## **Contatti**

Tel.

071.800 3400

# Chirurgia Generale

## Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Chirurgico

## Collocazione

Corpo C, ingresso accanto al Punto di Primo Intervento.  
Serzo Piano: degenze • Quarto Piano: ambulatori.

## Descrizione attività

L'attività clinico-scientifica dell' Unità Operativa di Chirurgia Generale è rivolta a tutte le patologie benigne e maligne di interesse chirurgico sia d'elezione che d'urgenza riguardanti:

- apparato gastro-enterico (malattie dello stomaco, vie biliari, colon, retto, ano, malattie infiammatorie)
- parete addominale (ernie e laparoceli)
- proctologia (emorroidi, ragadi, ascessi e fistole)
- chirurgia ambulatoriale

Nell'ambito della Chirurgia oncologica, la gestione delle lesioni neoplastiche avviene seguendo il modello assistenziale multidisciplinare con l'integrazione delle diverse competenze di Oncologia medica, Radiologia, Gastroenterologia, Terapia nutrizionale e del dolore, al fine di garantire l'approccio ottimale e più efficace sia pre-operatorio sia post-operatorio, soprattutto nel paziente anziano. Inoltre, in collaborazione con il servizio di Dermatologia si esegue la ricerca del linfonodo sentinella nei melanomi.

La Chirurgia videoassistita mininvasiva viene preferibilmente eseguita nella patologia litiasica biliare, nella patologia neoplastica e infiammatoria del colon-retto nel trattamento dei laparoceli, dove a parità di risultato dell'approccio tradizionale, garantisce meno dolore, minori tempi di degenza e migliore cosmesi.

La metodica laparoscopica trova, inoltre, un'ampia applicazione nella stadiazione di alcune neoplasie di difficile inquadramento nonostante le più moderne tecniche di imaging pre-operatorio.

Per quanto riguarda la procedura di ricovero i pazienti vengono contattati telefonicamente direttamente dal Coordinatore Infermieristico il giovedì per la settimana successiva con delucidazione su orari e documentazione da presentare.

Posti letto degenza

13 (2 dei quali riservati alle urgenze del PPI)

### **Organico**

Direttore

G. Boccoli

Medici

M. De Fusco, S. Capitano, L. Chiodi

Coordinatore Infermieristico

V. De Luca

Infermieri, Dietista

### **Orari**

Colloquio con i Medici

13:00-14:00

Colloquio con il Coord. Infermieristico

13:00-14:00

Visita medica ai degenti

feriali 09:00-11:30

Visita dei familiari ai degenti

07:00-08:30 • 12:00-13:00 • 14:00-15:00 • 18:00-20:30

Distribuzione Pasti

colazione 08:30-09:00 • pranzo 11:30-12:00 •

cena 18:00-18:30

### **Contatti**

Tel. Unità Operativa

071.800 3445

Tel. Coordinatore Infermieristico

071.800 3485

Fax

071.800 3485

E-mail

g.boccoli@inrca.it • v.deluca@inrca.it

## Chirurgia Vascolare

La Chirurgia Vascolare costituisce l'unità di riferimento per la diagnosi e il trattamento della patologia vascolare: essa prevede un approccio multidisciplinare alla patologia vascolare arteriosa e venosa, offrendo una vasta gamma di servizi di alto livello in collaborazione con altre unità operative specialistiche dell'INRCA. Tale offerta terapeutica viene presentata:

- in regime di ricovero ordinario con letti di degenza
- in regime di Day-Surgery (centralizzato)
- nell'attività di consulenza specialistica
- nel servizio di diagnostica vascolare non invasiva

L'attività è in stretta collaborazione con altre unità operative dell'INRCA.

Il servizio di Diagnostica Vascolare, attivo dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 14.00 alle ore 18.00, offre:

- Ecocolordoppler dei tronchi sovraortici, nello studio della patologia ateromastica carotidea, come diagnostica primaria e follow-up post-operati;

- Ecocolordoppler arti inferiori, nello studio della patologia ostruttiva ateromasiaca degli arti inferiori e delle flebopatie degli arti inferiori, come diagnostica primaria e follow-up post operati;
- Ecocolordoppler aorta addominale, nello studio patologia aneurismatica dei vasi arteriosi addominali;
- Consulenze specialistiche di chirurgia vascolare;
- Ambulatorio chirurgico vascolare per medicazioni pazienti operati, trattamento e follow-up dei casi complessi e approccio multidisciplinare alle lesioni ulcerative degli arti inferiori

## **PATOLOGIE TRATTATE**

### *CHIRURGIA VASCOLARE ARTERIOSA:*

- CHIRURGIA CAROTIDEA nella prevenzione dell'ictus (tromboendarterectomia classica e per eversione, stenting aci, by-pass carotido-succlavio, aneurismectomia) e nel trattamento delle complicanze acute (crescendo TIA, ictus in evoluzione, trombosi post procedurali).
- CHIRURGIA AORTA-ADDOMINALE
  - per il trattamento degli aneurismi dell'aorta addominale (esclusione endovascolare aneurismi, innesto aorto-bisiliaco o aorto-bifemorale)
  - per il trattamento delle sindromi ostruttive aorto-iliache, (by-pass aorto-bifemorale o aorto-bisiliaco, tea aortica)

- CHIRURGIA ARTI INFERIORI PER SALVATAGGIO D'ARTO in regime d'elezione e d'urgenza per ischemie critiche ed acute
  - Rivascolarizzazione diretta (radiologia interventistica, by-pass axillo-bifemorale, by-pass iliaco-femorale, by-pass femoro-femorale, cross-over femoro-femorale, by-pass femoro-popliteo, tromboendarterectomia, profundoplastica, embolectomia);
  - Amputazioni maggiori e amputazioni minori.

#### CHIRURGIA VASCOLARE VENOSA

- CHIRURGIA FLEBOPATIE ARTI INFERIORI (stripping lungo e corto safena interna ed esterna, legatura crosse per tromboflebite ascendente, varicectomia, aneurismectomia)
- ACCESSI VASCOLARI
  - per emodialisi,
  - confezionamento fistole artero-venose
  - cateteri per dialisi peritoneale
  - per nutrizione parenterale e terapie di supporto in pazienti critici
  - per chemioterapia sistemica o locoregionale (port epatico)

Info:

- Per quanto riguarda la procedura di ricovero i pazienti vengono contattati telefonicamente direttamente dal Coordinatore Infermieristico il giovedì per la settimana successiva con delucidazione su orari e documentazione da presentare.
- Gli esami si prenotano tramite il CUP. Quelli con dicitura URGENTE, vanno prenotati telefonicamente allo 0718003586, dalle ore 09 alle ore 13.

## Ricovero in regime di Day-Surgery • One Day-Surgery

### Collocazione

Area ambulatoriale • Corpo C. Ingresso accanto Punto di Primo Intervento. Piano 4.

Area degenza • Corpo C. Ingresso accanto Punto di Primo Intervento. Piano 3 (U.O. posti indistinti).

### Descrizione attività

Esecuzione di interventi chirurgici o procedure diagnostiche in anestesia locale, loco-regionale o generale, con dimissione nella stessa giornata (Day-Surgery) o il mattino successivo (One Day-

Surgery).

### **Organico**

Coordinatore Infermieristico  
Infermieri, Infermieri generici,  
Personale O.T.A.

R. Novelli

### **Orari**

Ambulatorio (pre-ospedalizzazione)  
Visita medica ai degenti  
Visita dei familiari ai degenti

dal Lun al Ven 07:00-14:00  
feriali 09:00-11:30  
12:00-13:30 • 16:00-19:00

### ***Sintesi del percorso clinico***

Il percorso clinico avviene in quattro fasi: valutazione preoperatoria e di idoneità, trattamento, recupero postoperatorio e dimissione.

*Valutazione preoperatoria e idoneità alla Day-Surgery*

Una volta definita l'indicazione all'intervento in Day-Surgery, il paziente sarà sottoposto a visita

anestesiologica e ad esami clinici. Gli esami clinici avvengono previo appuntamento dato dal coordinatore infermieristico presso il Day-Surgery.

La visita anestesiologica avviene nell'arco della stessa mattinata: durante questa visita l'indicazione ad eseguire l'intervento in Day-Surgery potrà essere riconfermata o meno, in funzione delle condizioni cliniche e sociofamiliari. In previsione della visita anestesiologica i pazienti sono invitati a produrre:

- documentazione clinica personale di rilievo;
- esami clinici o strumentali eseguiti negli ultimi 6 mesi;
- terapie eventualmente assunte.

Sono inoltre necessari il referto di visita chirurgica specialistica e la tessera sanitaria.

Al termine della valutazione, i pazienti per i quali è stata riconfermata l'indicazione alla Day-Surgery, ricevono tutte le informazioni necessarie per la preparazione all'intervento e verrà loro comunicata la data prevista per l'intervento.

Gli altri riceveranno tutte le informazioni necessarie per eseguire l'intervento in regime di ricovero ordinario.

### *Procedura di trattamento*

Il giorno dell'intervento, i pazienti saranno rivalutati dal personale infermieristico e, ove necessario,

dal personale medico. Se non vi sono state modifiche importanti dello stato di salute, i pazienti accedono all'intervento e all'anestesia.

Tutte le tecniche di anestesia tengono conto delle particolari esigenze del paziente anziano.

#### *Procedura di recupero postoperatorio*

Dopo l'intervento, i pazienti ricevono, ove indicato, bevande o cibo leggero. Quando le condizioni cliniche lo consentono, i pazienti riprendono a deambulare. Ogni attenzione è posta al controllo del dolore postoperatorio.

#### *Procedura di dimissione*

Quando le condizioni cliniche lo consentono i pazienti lasciano Il Presidio Ospedaliero per recarsi al loro domicilio. In caso di complicanze post-operatorie, l'assistenza viene continuata, ma il paziente viene trasferito presso l'Unità Operativa Chirurgica che ha eseguito l'intervento.

#### *Chiamata telefonica di follow-up*

Compatibilmente con le esigenze dell'U.O., il mattino successivo alla dimissione, i pazienti sono contattati telefonicamente per una verifica delle loro condizioni ed una risposta ad eventuali dubbi e incertezze.

## **Contatti**

Tel. e Fax

071.800 3586

E-mail

daysurgery.an@inrca.it

# **Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva**

## **Dipartimento**

Geriatrico ad Indirizzo Chirurgico.

## **Collocazione**

Corpo A. Piano Terra, ingresso di fronte al Laboratorio Analisi.

## **Descrizione attività**

L'attività è finalizzata alla diagnosi ed al trattamento delle patologie gastrointestinali ed epatiche in particolar modo del paziente anziano. Viene svolta attività di endoscopia sia diagnostica che operativa del tratto digestivo superiore ed inferiore, attività diagnostica ecografica e visite specialistiche ambulatoriali.

E' inoltre attivo un ambulatorio finalizzato alla gestione dei pazienti portatori di stomie.

### **Organico**

Dirigente Responsabile

E. Peruzzi

Medici

F. Piersimoni, A. Carella

Infermieri

A.Rossi, D. Tesei, S. Medici, G. Stppiello

### **Prestazioni**

Vie digestive superiori:

- Esofagogastroduodenoscopia diagnostiche con o senza biopsie sia con strumentazione standard che con strumentazione trans-nasale
- Dilatazioni di stenosi esofagee
- Trattamento della acalasia
- Gestione endoscopica delle emorragie digestive del tratto superiore
- Trattamento endoscopico dell'ipertensione portale
- Posizionamento di gastrostomie percutanee endoscopiche (PEG)
- Posizionamento di gastrostomie con estensioni digiunali per pz con M di Parkinson e situazioni particolari.

### Vie digestive inferiori:

- Colonscopie diagnostiche con o senza biopsie
- Asportazioni di polipi
- Mucosectomie endoscopiche
- Dilatazioni di stenosi
- Trattamento endoscopico di emorragie del tratto inferiore
- Ablazione con Argon Plasma di lesioni piatte

### Attività diagnostica ecografia:

- Ecografie alto addome per lo studio delle patologie epatiche
- Biopsie epatiche sotto guida ecografia per definizione di epatopatie diffuse o di lesioni focali epatiche
- Studio Eco e Color Doppler dei vasi addominali
- Ecografia endorettale per lo studio della integrità sfinteriale nei pazienti con disturbi della continenza
- Manometrie anorettali per lo studio delle problematiche di alterazioni della continenza e della evacuazione

Prestazione

dal Lun al Ven 08:00-20:00 • Sab 08:00-13:00

Per prenotare

Tel. 800 098 798 c/o CUP INRCA

Tel. 071.800 3591 c/o il Servizio di Endoscopia

### **Contatti**

Tel. Endoscopia digestiva

Tel Dirigente

E-mail

071.800 3591

071.800 3516

e.peruzzi@inrca.it • f.piersimoni@inrca.it

a.carella@inrca.it

endoscopia.chir@inrca.it

# Piede Diabetico

Centro di Riferimento Regionale

## Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Chirurgico.

## Collocazione

Corpo C. Terzo Piano (ingresso accanto al Punto di Primo Intervento).

## Descrizione attività

Il Centro di Riferimento Regionale del Piede Diabetico si configura come una struttura in grado di fornire una risposta ad alta specializzazione ai bisogni dei pazienti affetti da complicanze a carico degli arti inferiori, secondarie alla malattia diabetica. Il Centro è parte integrante di una catena terapeutica finalizzata alla gestione del piede diabetico, in grado di garantire a tutto il SSN attività di consulenza ed indirizzo sia a livello specialistico che di cure primarie. L'approccio della struttura è di tipo multidisciplinare, l'unico che ha mostrato evidenze di efficacia rispetto all'obiettivo di riduzione delle amputazioni maggiori ed una più rapida guarigione delle lesioni.

La struttura eroga attività e prestazioni ambulatoriali e di degenza. L'attività ambulatoriale è dedicata alla diagnosi precoce delle complicanze che sono alla base dell'insorgenza del piede diabetico, alla stadiazione e al trattamento delle lesioni, alla prevenzione primaria e secondaria. Le dotazioni strutturali comprendono ambulatori dedicati, reparto di degenza, attività in day-Surgery, accesso alla diagnostica ad alta specializzazione.

Il Centro è strutturato per rispondere anche alle necessità di trattamento dei casi più complessi, segnalati dalla rete diabetologica regionale e alle richieste provenienti dai servizi territoriali e dai MMG. Inoltre il Centro è in grado di accogliere richieste di consulenze e trattamenti per pazienti provenienti da fuori regione. Il personale è in grado di garantire un livello di operatività per soddisfare le necessità dei soggetti affetti da tale patologia. Il gruppo di lavoro, che prevede specialisti in radiologia interventistica, chirurghi, chirurghi vascolari, infermieri espressamente formati per tale patologia e podologi, è coordinato da un diabetologo. Alle prestazioni ambulatoriali i pazienti possono accedere sia su indicazione del medico curante che di altri specialisti. La disponibilità di un reparto di degenza dedicato, garantisce il ricovero qualora la patologia non possa trovare risposte efficaci in regime ambulatoriale per gravità, complessità e necessità di alta intensività di cura. La struttura possiede una carta dei servizi rivolta agli utenti per semplificare la fruizione delle opportunità assistenziali. Ad ogni accesso viene consegnato un documento indirizzato al medico curante nel quale vengono riportati i percorsi diagnostico

terapeutici a cui è stato sottoposto il paziente. I professionisti del centro curano particolarmente il coinvolgimento dei familiari dell'utente nei percorsi di prevenzione e cura all'interno di una relazione di aiuto. Il centro attua protocolli e procedure di comprovata evidenza scientifica ed è periodicamente sottoposto a certificazione ISO.

### **Organico**

Direttore

F. Romagnoli

Medici

C. Gatti

Podologi

M. Zenobi, M. Palazzesi, C. Pirani

Coordinatore Infermieristico

V. Tonzani

### **Orari accesso ambulatori:**

da lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 14:00

il martedì ed il giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00

Prenotazioni: tel. 071 8003218

## **Orari degenza**

Colloquio con i Medici

I familiari e i pazienti sono ricevuti tutti i giorni dopo visita medica o previo accordi con il coordinatore infermieristico fatte salve le norme vigenti per la tutela della privacy.

Colloquio con il Coord. Infermieristico

A richiesta del paziente e dei familiari.

Visita medica ai degenti

08:00-11:30

Visita dei familiari ai degenti

feriali 07:30-08:00 • 12:00-14:00 • 16:30-19:30

Distribuzione Pasti

festivi 07:30-08:30 • 11:30-14:30 • 16:00-19:30

colazione 08:00 • pranzo 13:00 • cena 18:30

## **Contatti**

Tel. Direttore

071.800 3575

Tel. Unità Operativa

071.800 3579

Tel. Ambulatori

071.8003218-3839

Fax

071.800 3567

E-mail

f.romagnoli@inrca.it • piedediabetico@inrca.it

# Dermatologia/Centro di Ricerca Dermatologia Geriatrica

## Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Chirurgico

## Descrizione attività

L'Unità Operativa si è caratterizzata nel tempo per il trattamento delle patologie cutanee di maggiore incidenza nell'anziano (neoplastiche e distrofiche), spesso complicate dalla presenza di comorbidità. Le linee fondamentali dell'attività assistenziale e di ricerca sono rappresentate da:

### *Dermatologia Oncologica*

- I tumori cutanei costituiscono il target di numerose iniziative che vanno dall'educazione sanitaria alla terapia e alla ricerca.
- La prevenzione è sia "primaria", svolta attraverso le Campagne di Educazione Sanitaria, sia "secondaria", mediante un ambulatorio finalizzato alla diagnosi precoce del melanoma e dei carcinomi della cute con annesso Laboratorio di Elaborazione Digitale delle Immagini (Dermoscopia computerizzata) e Banca Dati Immagini.
- La terapia dermochirurgica (exeresi semplici, lembi, innesti, tecnica del linfonodo sentinella) e la terapia medica di tipo immunitario.

### *Cicatizzazione e lesioni ulcerative della cute*

Il paziente è studiato per valutare la causa principale e le concause nella patogenesi delle lesioni ulcerative, quindi è trattato con particolare attenzione alla terapia antalgica e alla possibilità di “velocizzare” il processo di guarigione mediante l'utilizzo di biomateriali, innesti autologhi e coltivati.

L'attività ambulatoriale si esplica mediante un ambulatorio divisionale, un ambulatorio di dermatologia oncologica e di prevenzione dei tumori cutanei, un ambulatorio per le ulcere cutanee ed un servizio di fototerapia.

L'attività di ricovero può essere in regime ordinario o di day-hospital/surgery.

### **Organico**

Direttore

G. Ricotti

Medici

A. Giacchetti, G. Mozzicafreddo, R. Santilli, S. Serresi

Coordinatore Infermieristico Degenze

V. Tonzani

Coordinatore infermieristico Ambulatori

M. Schiavoni

Infermieri, Segreteria amb. dermatologia,

Segreteria amb. dermochirurgico

## Degenze Dermatologiche

### Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Chirurgico

### Collocazione

Corpo C. Terzo Piano padiglione accanto al Punto di Primo Intervento

### Ricovero

*Tipo di ricovero* • Ordinario urgente • Ordinario programmato • in Day-Surgery programmato. L'attività di ricovero ordinario si rivolge prevalentemente al paziente chirurgico o all'anziano che presenti una preminente problematica dermatologica acuta, di non facile inquadramento o resistente alle comuni terapie domiciliari, o una lesione ulcerativa cronica in fase di riacutizzazione. L'attività di ricovero in Day-Surgery (con degenza di poche ore sino al massimo di 1 giorno) è indirizzata alla patologia neoplastica di un certo impegno o di maggior rischio per le caratteristiche del paziente che necessita di un breve controllo clinico post-operatorio. Il trattamento in Day-Surgery consta di due fasi. In un primo giorno il paziente è sottoposto ad accertamenti e in un secondo tempo viene trattenuto per il trattamento chirurgico.

*Prenotazione ricovero* • Viene effettuata dopo visita medica con i dermatologi dell'Unità Operativa.

Posti letto

3 (degenza ordinaria) • 1 (Day-Surgery)

### **Orari**

Colloquio con i Medici

feriali 08:30-09:30 • 12:30-13:30

Colloquio con il Coord. Infermieristico

11:00-12:30

Visita medica ai degenti

feriali 09:00-11:30

Visita dei familiari ai degenti

07:00-08:00 • 15:00-19:00

Distribuzione Pasti

colazione 07:45-8:00 • pranzo 12:45 • 13:00

cena 18:45 • 19:00

### **Contatti**

Tel. Unità Operativa

071.800 3579 • 071.800 3567

Tel. Direttore

071.800 3590

Tel. Medici

071.800 3682 - 3549 - 3480

E-mail

v.tonzani@inrca.it • g.ricotti@inrca.it

## Ambulatorio di Dermatologia

### Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Chirurgico

### Collocazione

Corpo C. Terzo Piano ingresso lato bar.

### **Prestazioni e Prenotazioni**

Le visite dermatologiche di primo accesso sono prenotate dal CUP su richiesta del Medico di Medicina Generale. Le visite successive e le visite di follow-up sono programmate dalla Segreteria Ambulatoriale su richiesta del Dermatologo dell'U.O.; analogamente avviene per le medicazioni post-intervento, per le ulcere cutanee e per la terapia fisica

*Prima visita dermatologica • visita controllo nei dermoscopia.*

Prenotazioni (Centro Unico Prenotazioni) Tel. 800 098 798

*Visita dermatologica successiva • follow-up per utenti operati • fototerapia • crioterapia con*

*azoto liquido • medicazioni di ferite difficili*

Prenotazioni (Segr. Amb. Dermatologica) dal Lun al Ven 09:00-12:30 • Tel. 071.800 3470

*Interventi chirurgici in regime ambulatoriale • ricovero ordinario in Day-Surgery • ritiro referti istologici*

Prenotazioni (Segr. Amb. Dermochir.) dal Lun al Ven 09:00-12:00 • Tel. 071.800 3309

### **Visite urgenti**

L'U.O. è in condizione di accettare cinque visite urgenti giornaliere, che sono inviate, con idoneo quesito diagnostico, dal Medico di Medicina Generale. Tali richieste devono essere presentate alla Segreteria Ambulatoriale e sono espletate nel corso della mattinata o entro le 72 ore successive.

### **Accesso alle prestazioni dell'ambulatorio di dermatologia**

A ciascun utente prenotato, che giunge alla segreteria dell'ambulatorio munito di impegnativa del medico curante, viene verificata data, ora di prenotazione e correttezza dell'impegnativa. La stessa viene codificata, per il tipo di prestazione richiesta, operazione necessaria per il pagamento ticket o la per la timbratura in caso di esenzione. L'operatore distribuisce all'utente

un numero progressivo di appartenenza all'ambulatorio in cui verrà visitato (A-B-C-D), abbinato all'orario di prenotazione e in accordo a quanto previsto dalla legge sulla privacy 196/2003, e indica il medico che effettuerà la visita.

### **Accesso alle prestazioni dell'ambulatorio di dermochirurgia**

L'utente giunge alla segreteria dell'ambulatorio, dopo aver eseguito una visita dermatologica, con una scheda di segnalazione prescritta dal medico dell'Unità Operativa, insieme al modulo di consenso all'intervento, con i quali l'operatore prenoterà l'intervento.

### **Ritiro referti istologici**

Il paziente dopo la biopsia o l'intervento dermochirurgico deve contattare, a distanza di 15-20 giorni, la Segreteria Dermo-chirurgica per sapere se l'esame istologico è disponibile e quando può essere ritirato.

Il termine massimo per il ritiro è di tre mesi dall'esecuzione dell'intervento.

### **Contatti**

Tel. Segr. ambulatoriale Dermatologica 071.800 3470

Tel. Segr. ambulatoriale Dermo-chirurgica 071.800 3309

# Odontostomatologia

## **Dipartimento**

Geriatrico ad Indirizzo Chirurgico

*Dall'anno 2008 l'INRCA ha attivato una convenzione con la Clinica di Odontostomatologia dell'Università Politecnica delle Marche per l'erogazione di prestazioni odontoiatriche presso gli Ospedali Riuniti di Torrette (Ancona). Nell'ambito di tale convenzione la Clinica offre prestazioni odontoiatriche in regime ambulatoriale ricomprese nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A.) previsti dalla Regione Marche.*

## Ambulatorio di Clinica Odontoiatrica

### **Collocazione**

Università di Medicina - Polo Murri- via Tronto, 10 Torrette (AN) Terzo Piano.

### **Descrizione attività**

Possono accedere alle prestazioni erogate dalla Unità Operativa i soggetti che abbiano raggiunto il 65° anno di età e superiori. Possono altresì accedere alle cure tutti i pazienti di qualsiasi età che

afferiscono ai Centri Regionali di Riferimento dell'Istituto.

Le attività della Clinica Odontoiatrica si svolgono dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 13:30. Giornalmente si effettuano 5 visite e 15 trattamenti odontoiatrici previsti dal tariffario sanitario regionale.

### **Organico**

Direttore

M. Procaccini

Medici

F. Bambini, M. Piemontese, G. Rappelli, A. Santarelli

### **Prenotazioni**

Per la prima visita gli utenti devono prendere appuntamento tramite il CUP Regionale (Tel. 800 098 798) e presentarsi presso i locali della Clinica nel giorno ed ora indicati muniti di impegnativa del SSN. Gli appuntamenti per le prestazioni successive alla prima visita verranno concordati direttamente con il personale della Clinica.

### **Regolamentazione della Prestazione**

Pazienti over 65 esenti

devono presentarsi presso la Clinica muniti di apposita tessera attestante tale condizione.

Pazienti over 65 paganti

c/o Banca delle Marche Ospedale Umberto I Torrette;  
cassa ticket INRCA di Ancona

**Contatti**

Tel. Infermieri

071.2206229

Fax

071.2206221

# Urologia

## Dipartimento

Geriatrico ad Indirizzo Chirurgico

## Collocazione

DEGENZE: Corpo C Terzo Piano, ingresso di fronte al Punto di Primo Intervento.

AMBULATORI: Corpo C Primo Secondo (sopra la radiologia).

## Descrizione attività

L'UOC di Urologia si configura come struttura ad organizzazione trasversale, con a disposizione tecnologie avanzate e personale con competenze multidisciplinari tali da garantire prestazioni e consulenze su percorsi diagnostico-terapeutici altamente specialistici, con particolare riguardo al grado di fragilità dei pazienti anziani (percorsi diagnostici facilitati, completa ed esaustiva valutazione preoperatoria, terapie mininvasive, ospedalizzazione breve con dimissioni protette, servizio nutrizionale) L' UOC è articolata in Centri ad alta specializzazione

- Centro della Calcolosi Urinaria dedicato alla diagnosi e trattamento di tutta la Litiasi Urinaria e dell'Induratio Penis Plastica (Litotrissia: Extracorporea ad onde d'urto ESWL, ESWT - Percutanea

rigida e flessibile PCNL- Ureterolitotrixxia rigida o flessibile URS-Cistolitotrixxia). Fonti di litotrixxia: Litotritore extracorporeo, Elettroidraulica, Ultrasuoni, Balistica, Laser ad Olmio. Sala endoscopica-interventistica dedicata (lettino uro radiologico integrato con amplificatore di brillantezza)

- Centro dell'Incontinenza Urinaria. Esami eseguiti: studio pressione-flusso, videourodinamica; potenziali evocati sacrali. Terapie mediche-riabilitative. Interventi chirurgici mininvasivi per via trans vaginale (impianto sling tension-free, collage, sospensione prolasso uro-genitale completo)
- Centro di riabilitazione del pavimento pelvico: riabilitazione del piano perineale, elettrostimolazione e/obiofeedback, elettrostimolazione tibiale, supporto psicologico, impianto di stimolatori temporanei e permanenti, ecografia 3D del pavimento pelvico, terapia comportamentale e training per presidi sanitari.
- Centro di Chirurgia Laser (pulsato Olmio, Nd-Yag; continuo a Tullio), per il trattamento mininvasivo distenosi uretrali, III lobo prostatico con mantenimento eiaculazione, incisione collo vescicale TUIP, adenomectomia prostatica transuretrale, trattamento endoscopico tumori uroteliali alta e bassa via urinaria, enucleazione neoformazioni renali.
- Centro di chirurgia sperimentale dell'anziano dotato di alta tecnologia completamente digitale (colonna videolaparo Full-HD; diagnosi fotodinamica PDD Ca.Uroteliali; fibroscopi digitali con CHIP in punta; Microtelecamere digitali per interventi in OPEN ad alta definizione con contemporanea registrazione ed archiviazione) nonché di HIFU (High Intensity Focused

Ultrasound), centro dedicato a trattamenti miniminvasivi ed innovativi nel campo dell'Oncologia Urologica (con funzioni anche di ricerca e didattica)

Posti letto 7 (Degenza ordinaria) + 1 (Day-Hospital)

### **Organico**

Direttore

M. Dellabella

Medici

A. Branchi, R. Claudini, R. Grifoni, L. Gasparri

Coordinatore Infermieristico

V. De Luca

Segretaria

M.R. Moraca

Infermieri

### **Orari**

Colloquio con i Medici

Mar e Gio 12:30-13:30

Colloquio con il Coord. Infermieristico

Mar e Gio 11:00-12:00

Visita medica ai degenti

feriali 09:00-11:30

Visita dei familiari ai degenti

07:00-08:00 • 12:30-13:30 • 17:00-19:00

Distribuzione Pasti

colazione 08:00-09.00 • pranzo 12:15-13:30

• cena 17:30-18:00

## **Ricovero**

*Tipo di ricovero* • Urgente • Ordinario programmato • Day-Surgery

*Prenotazione ricovero* • Viene effettuata dopo visita specialistica

## **Dimissione**

In regime ordinario o protetta a seconda delle esigenze del caso.

## **Contatti**

Direttore

Tel. 071.800 3565 • [m.dellabella@inrca.it](mailto:m.dellabella@inrca.it)

Medici

Tel. 071.800 3463 • [a.branchi@inrca.it](mailto:a.branchi@inrca.it) • [r.claudini@inrca.it](mailto:r.claudini@inrca.it)

Coord. Infermieristico

Tel. 071 8003717 • [r.grifoni@inrca.it](mailto:r.grifoni@inrca.it)

Tel. Infermieri/degenze

Tel. 071.800 3485 • [v.deluca@inrca.it](mailto:v.deluca@inrca.it)

071.800 3445

Prenotazioni

c/o CUP tel. 800 098 798

*oppure*

dal Lun al Sab 08:30-14:00 • Tel 071.800 3441

[mr.moraca@inrca.it](mailto:mr.moraca@inrca.it)

## Ambulatori

Urologia generale • Tel. 071 8003446

Andrologia-Sessuologia • Tel. 071 8003824

Biopsie Prostatiche • Tel. 071 8003329-3441

Ecografia • Tel 071 8003824-3329

Endoscopia • Tel. 071 8003589

Interventistica • Tel. 071 8003589-3824

Urodinamica • Tel 071 8003824

## Prevenzione Tumori Prostatici

### **Dipartimento**

Geriatrico ad Indirizzo Chirurgico

### **Collocazione**

Corpo C. Secondo Piano (sopra la radiologia nel corridoio che porta alla chiesetta).

### **Descrizione attività**

La Struttura Semplice Dipartimentale di Prevenzione dei Tumori della Prostata rappresenta un punto di eccellenza nel panorama della diagnostica precoce e cura dei tumori della prostata. Partecipa attivamente alla redazione delle Linee Guida Nazionali sulla prevenzione e cura dei tumori prostatici.

Il Centro effettua controlli qualificati sulla base delle Linee Guida Nazionali ed Internazionali per la Diagnostica Ecografica Urologica e le Biopsie prostatiche.

Gli indirizzi sono in linea con la missione dell'Istituto a favore di una Longevità attiva, della prevenzione della disabilità ed una migliore qualità di vita.

L'UO opera nei seguenti campi:

**Ambulatori** • Visite specialistiche dell'apparato uro-genitale inerenti le malattie della prostata, uretriti, cistiti, incontinenza e patologie renali.

**Esami strumentali** • Ecografie Reni, Vescica, Prostata, perineali, Flussimetria e residuo postminzionale, Diagnostica mininvasiva, Cistoscopia e biopsie prostatiche. Questo ultimo esame viene eseguito secondo le più aggiornate tecnologie ed utilizzando l'analgesia che permette l'assenza del dolore durante la procedura.

**Chirurgia mininvasiva** • mapping prostatico, asportazione di polipi uretrali, fimosi, idroceli. Per la diagnostica e la chirurgia mininvasiva viene garantito, quando necessario, un ricovero ospedaliero in regime di Day-Surgery.

**Terapia** • La partecipazione ai gruppi di lavoro specialistici Nazionali garantisce l'applicazione di protocolli terapeutici sempre aggiornati. Si eseguono Follow-up personalizzati inerenti le singole patologie.

**Ricerca** • Si sviluppano settori di ricerca inerenti l'abolizione del dolore durante le procedure al fine di creare un ospedale senza dolore. Procedura di rilevazione di nuovi marcatori per la diagnosi precoce del tumore della prostata in fase di validazione.

### **Organico e contatti**

Dirigente Responsabile  
Coordinatore Infermieristico  
Segreteria

T. Pierangeli • Tel. 071 8003329 • t.pierangeli@inrca.it  
R. Romina • Tel 071 8003329 • r.romina@inrca.it  
R. Moraca • Tel. 071 8003441 • r.moraca@inrca.it

### **Orari**

Segreteria

dal Lun al Sab ore 08:00-13:00

### **Orario settimanale delle prestazioni erogate:**

Lunedì mattina	Ecografie Urologiche
Martedì pomeriggio	Ecografie e visite specialistiche
Venerdì mattina	Ecografie e visite specialistiche
Mercoledì mattina	Biopsie prostatiche
Giovedì mattina	Ecografie, cistoscopie, visite specialistiche

Venerdì mattina

Ecografie e visite specialistiche

**Ritiro dei referti**

I referti vengono consegnati subito dopo l'esecuzione della prestazione.



# Diagnostica per Immagini

## Dipartimento

Servizi, Laboratori Clinici e di Ricerca

## Collocazione

Corpo C. Piano Terra.

## Descrizione attività

La Diagnostica per Immagini comprende un insieme di indagini strumentali in grado di valutare apparati ed organi valutandone aspetti anatomici e patologici allo scopo di identificare la natura e la presenza di alterati stati di salute. Le sofisticate tecnologie e le metodiche di studio utilizzate permettono diagnosi sempre più precise con un'attenzione particolare all'utente anziano. Oltre che fornire diagnosi cliniche a fini assistenziali e di prevenzione, il Servizio partecipa a progetti di ricerca e cura in sintonia con la mission dell'INRCA. L'UO di Diagnostica per Immagini e di Radiologia Interventistica dell'INRCA offre numerose e sofisticate modalità di diagnosi e studio tecnologicamente avanzate, oltre a fornire un indispensabile contributo terapeutico sul versante della Radiologia Interventistica:

- TC spirale Multistrato,
- Risonanza Magnetica,
- Ecotomografia,
- Radiologia Digitale,
- Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC).

Tutte le apparecchiature sono affidate a personale altamente specializzato, impegnato nel:

- soddisfare la domanda di prestazioni di diagnostica per immagini in modo efficiente ed efficace;
- orientare l'offerta sanitaria per i pazienti ricoverati ed ambulatoriali assicurando le esigenze prioritarie ed il livello d'urgenza;
- soddisfare l'esigenza di aggiornamento continuo delle proprie conoscenze e competenze;
- collaborare con le altre UU.OO e istituzioni in progetti orientati alla ricerca e alla definizione di protocolli e linee guida.

Il Servizio è inserito nel programma "qualità" dell'Istituto che in tale senso ha ottenuto la certificazione ISO 9001 2008.

**Organico**

Direttore  
Medici

S. Ricci  
F. Carnevali, M. Cecarini, S. Cecchini, M. Cerioni,  
L. Delle Vergini, G. Lombardi, F. Petrini, E. Ravasi,  
R. Rossi, M. Sallei, A. Quagliarini  
S. Piomboni

Coordinatore tecnico ed infermieristico  
Tecnici di Radiologia, Infermieri,  
Personale OSS/OTA, Personale Amministrativo

**Accesso alle prestazioni**

Le prestazioni di Diagnostica per Immagini degli esami in regime ambulatoriale sono prenotabili presso il Centro Unico Prenotazioni (CUP) o telefonicamente al n° 071.8003000 con la richiesta medica redatta su ricettario regionale.

Le prestazioni di Diagnostica per Immagini in Libera Professione sono prenotabili presso la Segreteria della Radiologia o telefonicamente al n° 0718003264. Le tariffe della Libera Professione sono riportate su apposita informativa esposta presso l'ufficio ticket o visualizzabile online su [www.inrca.it](http://www.inrca.it).

Il giorno dell'esame l'utente deve presentarsi, presso la Segreteria della Radiologia, con la

richiesta del medico, la documentazione clinica e radiologica precedente avendo cura di osservare scrupolosamente la preparazione eventualmente indicata contestualmente alla prenotazione. Il personale della segreteria assolve le pratiche amministrative indicherà al paziente la sala d'attesa associata all'esame ed il numero di chiamata per effettuare la prestazione diagnostica prenotata. Sono a disposizione moduli di rilevamento dei requisiti/soddisfazione del cliente attraverso cui è possibile fornire un giudizio sul servizio erogato nella sua globalità.

### **Orari**

RISONANZA MAGNETICA

dal Lun al Ven ore 08:00-20:00

TAC BODY

Lun, Merc e Giov ore 08:00-14:00

TAC NEURO

il Mart e il Ven ore 08:00-14:00

TAC Articolare e Dentalscan

il primo mercoledì di ogni mese ore 14:00-20:00

ECOGRAFIA BODY

dal Lun al Ven ore 08:00-15:30

ECOGRAFIA ARTICOLARE

il Lun ore 14:00-17:00

ECOGRAFIA ENDOCAVITARIA

il Mer ore 08:00-13:00

RADIOLOGIA CONVENZIONALE

dal Lun al Ven ore 08:00-15:00

RADIOLOGIA INTERVENTISTICA

l'attività di radiologia Interventistica viene svolta esclusivamente in regime di ricovero ospedaliero

**Esami urgenti**

Le richieste di prestazioni urgenti verranno vagliate dal medico di Guardia Radiologica nella fascia oraria diurna 08.00-14.00.

**Ritiro referti**

Al momento dell'accettazione, l'utente, riceve l'indicazione della data per il ritiro del referto e delle immagini. I referti si possono ritirare dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00 ed il martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00. Gli utenti impossibilitati a ritirare personalmente il referto possono utilizzare la delega consegnata dalla segreteria per incaricare una terza persona al ritiro. I referti devono essere ritirati entro 30 gg. Il mancato ritiro comporta l'addebito dell'intera tariffa ai sensi della Legge 407 del 29.12.1990. E' possibile richiedere l'invio del referto tramite posta raccomandata RR.

**Contatti**

Direttore

071. 8003419 • s.ricci@inrca.it

CUP (Centro Unico Prenotazione)

800 098 798

Segreteria

071.800 3425 • segreteria\_radiologia@inrca.it

Fax

071.800 3424

# Laboratorio Analisi Chimico-Cliniche e Molecolari

## Dipartimento

Servizi, Laboratori Clinici e di Ricerca

## Collocazione

Corpo C. Piano Terra, ingresso di fronte al Punto di Primo Intervento.

## Descrizione attività

Il Laboratorio Analisi si configura come struttura ad organizzazione complessa con tecnologie avanzate e competenze multidisciplinari ed ha ottenuto nel maggio 2008 la Certificazione di Conformità ISO 9001:2008. Svolge attività scientifica accanto al servizio diagnostico, fornisce prestazioni e consulenze su percorsi diagnostici altamente specialistici e dispone di risorse professionali, tecnologiche e organizzative, commisurate al grado di complessità delle attività svolte. Gli indirizzi del Laboratorio sono in linea con la missione dell'Istituto e si possono così sintetizzare: "la medicina di laboratorio al servizio della diagnosi delle polipatologie dell'anziano e della prevenzione della disabilità".

Si articola in sezioni specialistiche:

- Biochimica-Clinica e Immunochimica;
- Ematologia-Coagulazione;
- Microbiologia;
- Biologia Molecolare;
- Sierologia Infettivologica;
- Fluidi biologici;
- Controllo di Qualità, Formazione.

Il laboratorio effettua controlli di qualità con qualificati organismi nazionali ed internazionali e partecipa al controllo esterno di qualità della Regione Marche.

### **Organico**

Direttore f.f.

Dirigenti sanitari non medici

Coordinatore Infermieristico

Tecnici di Laboratorio, Infermieri,

Personale Ausiliario

A. Marziali

L. Modugno, F. Moroni, R. Galeazzi

G. Profili

## **Prenotazioni**

Non sono necessarie. E' comunque possibile effettuare la prenotazione nei giorni precedenti il prelievo presentandosi allo sportello accettazione della Sala Prelievi muniti di tutta la documentazione necessaria (impegnativa/richiesta del Medico e Tesserino Sanitario). Per i pazienti in trattamento anticoagulante orale al momento della prenotazione del primo prelievo è previsto il rilascio di una tessera che consente un più rapido accesso ai successivi prelievi di controllo (fino ad un massimo di 8 previsti per ciascuna richiesta del Medico Curante).

## **Accesso alle prestazioni (accettazione e prelievi)**

L'utente si reca al Laboratorio Analisi, presso la Sala Prelievi munito di impegnativa/richiesta del Medico e Tesserino Sanitario, per fornire i dati personali, nel rispetto della privacy. Preso il numero progressivo mediante l'elimina-code presente in Sala di Attesa, viene chiamato allo sportello per l'accettazione dei dati anagrafici e esami da eseguire. Una volta effettuato l'inserimento dei dati, l'operatore consegna all'utente l'impegnativa a cui allega la modulistica necessaria al pagamento del ticket o alla vidimazione in caso di esenzione presso l'Ufficio Ticket, e il "Kit Paziente" per effettuare il prelievo. Insieme al numero è disponibile anche il modulo del consenso al trattamento dei dati personali (privacy) ai sensi della legge n.196/03 da compilare solo al primo accesso e, se necessario, il modulo per la delega al ritiro del referto. Sono a disposizione anche

alcuni moduli di rilevamento dei requisiti/soddisfazione del cliente che lo stesso può compilare e imbucare nell'apposita cassetta presente nella sala d'attesa, fornendo un giudizio sul servizio erogato nella sua globalità. Le persone diversamente abili, le donne in stato di gravidanza ed i pazienti in situazioni critiche possono segnalare la propria condizione al Personale della Sala Prelievi per chiedere di limitare l'attesa.

### **Libera Professione in Equipe**

L' UOC di Laboratorio Analisi Chimico-Cliniche e Molecolari esegue esami di Laboratorio in regime istituzionale e Libero Professionale. Per gli esami richiesti in regime di Libera Professione non è necessario essere muniti di impegnativa. Le tariffe della Libera Professione sono riportate su apposita informativa esposta presso la sala prelievi, presso l'ufficio ticket o visualizzabile online su [www.inrca.it](http://www.inrca.it).

### **Orari**

Accettazione e Prelievi

dal Lun al Sab 07:30-11:00

Prenotazioni

dal Lun al Sab 11:00-12:30

Ritiro referti

dal Lun al Ven 11:00-13:00 • 14:30-18:00

il Sab 11:00-12:00

Colloquio con i Medici/Biologi

a richiesta dell'utente.

Colloquio con il Coord. Infermieristico

a richiesta dell'utente.

Informazioni telefoniche

Tel.071 8003624 preferibilmente 11:00-13:00

### **Richiesta con impegnativa del SSN**

Con ogni impegnativa possono essere richiesti al massimo 8 esami. La richiesta di più di 8 esami richiede ulteriori impegnative. Il pagamento del Ticket va effettuato all'Ufficio Cassa situato all'Ingresso dell'Ospedale.

### **Esami urgenti**

Possono essere eseguiti quando il Medico curante motivi nell'impegnativa le condizioni di urgenza o abbia preso accordi con il Laboratorio; le richieste di esami urgenti vengono accettate fino alle ore 12:00 dei giorni feriali.

### **Ritiro Referti**

Il paziente può richiedere al momento dell'accettazione la spedizione del referto a domicilio, tramite servizio postale, versando il costo del francobollo (0,72 €) I referti devono essere ritirati di persona o con delega entro e non oltre il termine di 30 gg dalla data indicata nella distinta

consegnata al paziente al momento dell'accettazione. Il mancato ritiro comporta l'addebito per intero della tariffa (Legge n. 407 del 29-12-1990). Inoltre il paziente può richiedere al momento dell'accettazione di visualizzare il proprio referto direttamente su Internet mediante rilascio di Login e Password personali.

### **Modalita' per la corretta esecuzione di un prelievo**

La preparazione, le specifiche modalità di campionamento per gli esami e le raccomandazioni per l'esecuzione di test particolari sono fornite direttamente dagli operatori e/o mediante appositi fogli esplicativi disponibili presso la Sala Prelievi.

#### *Prescrizioni per il prelievo venoso*

- eseguire il prelievo di sangue dopo un digiuno di 8-12 ore. L'eccessivo digiuno, oltre le 24 ore, è da evitare. Per alcuni esami è necessario osservare una dieta specifica indicata dal medico che effettua la prescrizione;
- evitare esercizio fisico intenso nei giorni immediatamente precedenti il prelievo;
- eseguire il prelievo prima di altre procedure diagnostiche o terapeutiche che possono interferire con i risultati degli esami;
- evitare di fumare prima del prelievo

### *Esame urine standard*

Per l'esame delle urine standard è necessario che il paziente consegni una piccola quantità di urina raccolta in occasione della prima minzione del mattino. L'urina va raccolta in appositi contenitori in vendita presso le farmacie oppure nelle apposite provette fornite direttamente dalla Sala Prelievi.

### **Contatti**

Tel. Direttore f.f.

071.800 3623

Tel. Coordinatore Infermieristico

071.800 3383

Tel. Sala prelievi

071.800 3624

Fax

071.800 3398

E-mail

a.marziali@inrca.it • g.profilo@inrca.it

# Medicina Nucleare

## Dipartimento

Servizi, Laboratori Clinici e di Ricerca

## Collocazione

Corpo C. Piano Terra.

## Descrizione attività

La UOSD di Medicina Nucleare del POR di Ancona, esegue quasi tutte le attività diagnostiche in vivo di competenza della medicina nucleare con maggiore attenzione alla diagnosi delle patologie dell'anziano. Tale struttura dispone di 2 gamma camere a doppia testa con programmi fusione con esami Tc ed RM in dotazione alla UOC di Diagnostica per Immagini. Nella valutazione delle indicazioni e quindi nella successiva scelta del percorso diagnostico più appropriato per efficacia ed efficienza si fa riferimento alla congruità delle richieste con le linee guida delle Società Scientifiche di Medicina Nucleare Italiane ed Internazionali, come le linee Guida della European Society of Nuclear Medicine (EAMN) o le linee guida della Society of Nuclear Medicine. La radioattività somministrata nelle diverse procedure diagnostiche viene valutata in funzione

delle norme disponibili e dei principi di ottimizzazione e giustificazione del D.Lgs 187 del 26/5/2000 (attuazione della direttiva 97/43 Euratom). Nella gestione delle liste di attesa si tiene conto della priorità clinica.

### **Prestazioni**

- Angiocardioscintigrafia all'equilibrio. L'esame ha una durata complessiva di circa 1 ora. Studio della funzione ventricolare.
- Gated-Spect perfusionale miocardica a riposo e dopo stimolo (da sforzo o con Dipiridamolo). L'esame ha una durata complessiva di circa 2 ore e viene eseguito in due giornate. Consente la diagnosi di cardiopatia ischemica, di vitalità miocardica e lo studio della funzione ventricolare sinistra.
- Linfadenoscintigrafia. L'esame ha una durata complessiva di circa 3 ore. Valutazione del drenaggio linfatico.
- Linfoscintigrafia per linfonodo sentinella. L'esame ha una durata complessiva di circa 2 ore. Ricerca del linfonodo sentinella nei melanomi.
- Scintigrafia con leucociti marcati per la ricerca di focolai flogistici-infettivi. L'indagine viene eseguita in due giornate; il paziente deve eseguire immagini statiche dopo 1 ora, 4 ore e 20 ore dalla somministrazione dei leucociti autologhi marcati. Studio di sospetta

infezione di protesi ortopediche; osteomieliti; infezioni di protesi vascolari; malattie infiammatorie intestinali (m.di Crohn; colite ulcerosa).

- Scintigrafia polmonare perfusionale. L'esame ha una durata complessiva di 15 minuti. Diagnosi di embolia polmonare acuta.
- Valutazione gastroenterorragie. L'esame dura dai 20 ai 30 minuti. Ricerca delle sedi di sanguinamento.
- Scintigrafia tiroidea. L'esame dura in totale 15 minuti. Studio della patologia tiroidea.
- Scintigrafia Ossea Globale. La scintigrafia total body viene effettuata 2-3 ore dopo l'iniezione, mentre la trifasica viene effettuata al momento dell'iniezione del farmaco. Studio delle neoplasie primitive e secondarie dell'osso; osteomielite;necrosi asettica; traumi, mobilizzazioni protesi ortopediche; m. di Paget.
- Scintigrafia epatobiliare sequenziale. L'indagine può durare dai 45 minuti alle 24 ore, con immagini statiche. E' richiesto il digiuno del paziente da almeno 3 ore. Follow-up interventi chirurgici di derivazione bilio-digestiva; follow-up del trapianto del fegato.
- Scintigrafia paratiroidea L'indagine ha una durata complessiva di circa 3 ore. Studio dell'iperparatiroidismo.
- Scintigrafia renale sequenziale con parametri quantitativi. L'esame ha una durata complessiva di circa 30 minuti, con immagini statiche tardive dopo 2 ore. Studio della funzione glomerulare

separata di entrambi i reni.

- Scintigrafia sequenziale renale con test diuretico. L'esame ha una durata di circa 30 minuti con immagini statiche tardive dopo 2 ore. Studio della funzione glomerulare separata di entrambi i reni e valutazione di eventuali ostruzioni reno-ureterali.
- Scintigrafia spet cerebrale (studio della perfusione cerebrale regionale). L'indagine ha una durata complessiva di circa 2 ore. Studio delle Demenze.
- Scintigrafia cerebrale recettoriale (DAT SCAN). L'indagine ha una durata complessiva di circa 4 ore. Studio dei disturbi del movimento (Parkinsonismi).
- Scintigrafia sequenziale renale con test al Captopril. L'esame ha una durata di circa 2 ore. Studio della ipertensione arteriosa nefrovascolare.
- Scintigrafia miocardica con Mibg-123. L'indagine ha una durata complessiva di circa 4 ore. Diagnosi differenziale tra Parkinson idiopatico e Parkinsonismi atipici.

### **Accesso alle prestazioni**

Prenotazioni: le prestazioni di Medicina Nucleare degli esami in regime ambulatoriale sono prenotabili presso il Centro Unico Prenotazioni (CUP) o telefonicamente al n° 071.8003000 con la richiesta medica redatta su ricettario regionale.

### **Orari di attività ambulatoriale**

il Lun, Mar e Giov ore 08:00-14:00

il Mer ore 08:00-19:00

### **Esami Urgenti**

Le richieste di prestazioni urgenti verranno vagliate dal Medico Nucleare nella fascia oraria diurna 08:00-14:00

### **Ritiro Referti**

Al momento dell'accettazione, l'utente, riceve l'indicazione della data per il ritiro del referto e delle immagini. I referti si possono ritirare dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00 ed il martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00. Gli utenti impossibilitati a ritirare personalmente il referto possono utilizzare la delega consegnata dalla segreteria per incaricare una terza persona al ritiro.

I referti devono essere ritirati entro 30 gg. Il mancato ritiro comporta l'addebito dell'intera tariffa ai sensi della Legge 407 del 29.12.1990. E' possibile richiedere l'invio del referto tramite posta raccomandata RR.

## **Organico e contatti**

Dirigente

Personale Medico

Coordinatore

Segreteria

D. Fornarelli • Tel. 071 8003418 • [d.fornarelli@inrca.it](mailto:d.fornarelli@inrca.it)

M. Nonni • Tel. 071 8003418 • [m.nonni@inrca.it](mailto:m.nonni@inrca.it)

S. Piomboni • [s.piomboni@inrca.it](mailto:s.piomboni@inrca.it)

Tel. 071 8003425 • fax 071 8003424

[segreteria\\_radiologia@inrca.it](mailto:segreteria_radiologia@inrca.it)

# Farmacia Clinica

## Dipartimento

Servizi, Laboratori Clinici e di Ricerca

## Collocazione

Corpo D, Ingresso ufficio Ticket, Primo Piano.

## Descrizione attività

La Farmacia si configura come struttura ad organizzazione complessa con competenze multidisciplinari, svolge le sue attività in molteplici campi e ha ottenuto nel maggio del 2008 la Certificazione di Qualità ISO 9001:2000. La Farmacia si articola in sezioni specialistiche:

- Farmacia Clinica
- Tossicologia

DISTRIBUZIONE DIRETTA DEI FARMACI AI PAZIENTI in dimissione o post visita specialistica.

La Farmacia distribuisce direttamente agli assistiti farmaci destinati a specifiche patologie, secondo disposizioni di Legge Nazionali (Legge 405/01). La distribuzione viene effettuata su

presentazione di ricetta medica regionale e in ottemperanza alle linee organizzative d'Istituto. (9:00 – 13:30 dal lunedì al venerdì e 9:00-11.30 il sabato).

CONSEGNA SACCHE NUTRIZIONALI, NUTRIENTI CLINICI e DISPOSITIVI MEDICI per la Nutrizione Artificiale Domiciliare a pazienti assistiti dal nostro Centro Nutrizione Clinica. La distribuzione viene effettuata su presentazione di richiesta medica e in ottemperanza alle linee organizzative d'Istituto. Ganzetti (9:00 – 13:30 dal lunedì al venerdì e 9:00-11.30 il sabato).

#### GALENICA CLINICA

Allestimento e controllo qualitativo di:

- sacche per nutrizione parenterale
- terapie antiblastiche, terapie antalgiche e farmaci biologici
- preparati galenici officinali e magistrali su prescrizione medica
- medicinali sperimentali.

#### CENTRO INFORMAZIONE FARMACO-TOSSICOLOGIA

La Farmacia svolge consulenza telefonica a medici, operatori sanitari sulle problematiche dell'uso corretto dei farmaci, degli effetti collaterali e delle interazioni nell'anziano. Il Servizio è

contattabile telefonicamente al seguente numero: 0718003688, tutti i giorni lavorativi dalle 9.30 alle 12.30.

#### BANCA ANTIDOTI

La struttura, attivabile H24, collabora direttamente con i Centri Antiveneni di Milano e Bergamo, assicurando l'invio in urgenza degli antidoti agli ospedali che ne fanno richiesta.

#### FARMACOVIGILANZA

L'insieme di tutte quelle attività coinvolte nella rilevazione, valutazione, conoscenza e prevenzione degli effetti avversi o di qualsiasi altro problema legato ai farmaci. Il Responsabile della Farmacovigilanza ha compito primario di raccolta, gestione ed analisi delle segnalazioni di reazioni avverse a farmaci provenienti dagli operatori sanitari.

#### DISPOSITIVO-VIGILANZA

L'insieme di tutte quelle attività coinvolte nella rilevazione e valutazione di incidenti con Dispositivi Medici (DM). Lo strumento principale della Dispositivo-vigilanza sono le segnalazioni di incidenti accaduti con DM da parte degli operatori sanitari al Responsabile del Sistema. La Dispositivo-vigilanza mira a migliorare il livello di protezione della salute dei pazienti e degli utilizzatori,

riducendo la possibilità che il medesimo incidente/mancato incidente da DM si ripeta in luoghi diversi ed in tempi successivi.

#### SEGRETERIA SCIENTIFICA del COMITATO DI BIOETICA

Presso la Farmacia ha sede la Segreteria Scientifica del Comitato di Bioetica dell'INRCA, che è affidata al Farmacista componente del Comitato di Bioetica (membro ex officio) e referente per quanto riguarda i compiti della Segreteria Scientifica. L'ufficio è dotato di risorse informatiche per la ricerca bibliografica e per l'archiviazione della documentazione relativa all'attività del Comitato di Bioetica.

#### GESTIONE FARMACI SPERIMENTALI

La Farmacia allestisce, riceve, conserva e consegna agli sperimentatori su presentazione di apposita richiesta, i medicinali sperimentali relativi a studi clinici in corso presso l'INRCA.

#### **Organico**

Farmacisti

Coordinatore Infermieristico

Personale Amministrativo, Tecnico di

M. Di Muzio, R. Ganzetti

M. Coccia

laboratorio, Infermieri, Operatore Tecnico di Farmacia

### **Orari al pubblico**

Farmacia

dal Lun al Ven 09:00-13:30 • Sab 09:00-11:30

### **Contatti**

Tel. Farmacia

071.800 3314

Fax

071.800 3313

E-mail

farmacia@inrca.it

Tel. Allestimento Sacche Nutrizionali

071.800 3636

Centro di Informazione Farmaco-Tossicologica

Tel.

071.800 3688

E-mail

cift@inrca.it

Banca Antidoti

Tel.

071.800 3688

Fax

071.800 3313

La Banca Antidoti è attivabile 24 ore su 24 dalle strutture ospedaliere tramite:

- il Centralino INRCA Tel. 071.8001
- il Centro Veleni di Milano Tel. 02.66101029
- il Centro Antiveneni degli Ospedali Riuniti di Bergamo Tel. 800.883300

## Comitato Etico Regionale delle MARCHE (CERM)

### **Descrizione attività**

Il CERM organizzato secondo la deliberazione della Giunta regionale n. 1104 del 29/09/2014, è stato istituito con determinate del Direttore Generale degli Ospedali Riuniti di Ancona (571/2014 e 1/2015) in riferimento alla normativa nazionale vigente (D.M. 08/02/2013); è un organismo indipendente costituito su mandato delle Direzioni Generali dell'Azienda Sanitaria Unica Regionale (ASUR), dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Ospedali Riuniti di Ancona, dell'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord (AORMN) e dell'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico per Anziani (INRCA). Il CERM ha sede presso l'A.O.U. Ospedali Riuniti di Ancona, con sede legale in Ancona via Conca, 71.

Le sedi extraregionali dell'INRCA di Cosenza e di Casatenovo (LC) fanno riferimento ai rispettivi Comitati Etici regionali.

Il CERM s'ispira al rispetto della vita umana, così come indicato nelle Carte dei Diritti dell'Uomo, nelle Raccomandazioni degli Organismi internazionali, nella deontologia medica nazionale e internazionale e in particolare nella revisione corrente della Dichiarazione di Helsinki dell'ottobre 2000 e successive revisioni e aggiornamenti.

Il CERM, che è subentrato al Comitato di Bioetica dell'INRCA già attivo dal 1992, svolge le

seguenti funzioni:

- di valutazione, approvazione e monitoraggio dei protocolli di sperimentazione clinica e di studi osservazionali con farmaci, dispositivi medici, dietetici e procedure d'intervento al fine di garantire una ricerca clinica sicura e di qualità;
- consultiva dell'Amministrazione, della Direzione Medica della struttura e di chiunque lo richieda in relazione a questioni di bioetica connesse con le attività scientifiche, assistenziali (D.M. 08/05/2003), didattiche, amministrative, allo scopo di proteggere e promuovere i valori della persona umana.

Il Presidente del CERM è il dr Giuseppe Visani - Direttore UOC Ematologia e Centro trapianti dell'AORMN)

Il CERM ha la responsabilità di garantire la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere delle persone che partecipano a una sperimentazione che si svolge presso una qualsiasi articolazione organizzativa del SSN delle Marche, pubblica e privata, nell'area di ricerca clinica, in conformità al riconoscimento ottenuto dalle istituzioni preposte, e di fornire pubblica garanzia di tale tutela.

Il Comitato Etico è supportato da un ufficio di Segreteria Tecnico-Scientifica (determina del Direttore Generale degli Ospedali Riuniti di Ancona n.1 del 8.01.2015).

Il Responsabile della Segreteria Tecnico Scientifica è il prof. Salvatore Amoroso – Farmacologo, nominato dal Direttore Generale dell'A.O.U. Ospedali Riuniti di Ancona, con funzioni di

coordinamento di tutte le competenze (tecnico-scientifiche ed amministrative) della Segreteria Tecnico Scientifica (sede centrale e sedi locali) e delle sue modalità operative.

La Segreteria Tecnico Scientifica (STS) è composta da: STS Centrale (c/o AOU Ospedali Riuniti di Ancona); STS Locali (c/o ASUR – AORMN – INRCA).

Per l'INRCA sono presenti le seguenti figure professionali:

Dr. Roberto Antonicelli – clinico; Prof. Antonio Cherubini – clinico; Dr. Claudio Maria Maffei - Direttore Sanitario; Dr.ssa Fabrizia Lattanzio – Direttore Scientifico; Dr. Paolo Marinelli – Dirigente Area infermieristica; Dott. Luigi Patregnani – Farmacista.

## Biblioteca

### **Collocazione**

Corpo D. Piano Terra ingresso posteriore.

### **Descrizione attività**

La Biblioteca dispone di una discreta collezione di periodici e testi scientifici, di gran parte delle principali riviste nazionali ed internazionali di Gerontologia e Geriatria e delle più autorevoli riviste riguardanti i settori d'interesse dell'Istituto: epidemiologia, biologia e genetica, immunologia, medicina generale e specialistica, medicina geriatrica, oltre a un buon numero di riviste di carattere socio-economico e statistico. Negli ultimi sei anni, si è implementato notevolmente il numero di riviste e banche dati bibliografiche in dotazione, grazie allo sviluppo di BIBLIOSAN, un network di biblioteche IRCCS, IIZZSS, ISS, INAIL e AIFA istituito dal Ministero della Salute, che permette tramite NILDE, un software on-line e network di biblioteche, ideato nel 2001 dalla Biblioteca d'Area del CNR di Bologna, lo scambio diretto e gratuito, in reciprocità, degli articoli di proprio interesse. La Biblioteca è dotata di sala lettura e di un'aula di videoconferenza per le attività culturali e didattico formative (corsi, seminari, workshops, riunioni) e collabora in sinergia con il Centro Editoriale e Grafica Computerizzata per quanto riguarda la preparazione di poster

ed articoli. La Direzione Scientifica ha realizzato una biblioteca in grado di rappresentare un luogo d'incontro ed un centro propulsore di servizi culturali e scientifici. Finalità principale è quella di curare l'informazione bibliografica non solo per gli operatori, ma anche per i cittadini interessati alla bibliografia specifica relativa a patologie ed argomenti nel settore dell'invecchiamento. Le altre sedi dell'Istituto possono accedere attraverso l'Intranet del sistema informatico alla Biblioteca Virtuale presente nel sito ed usufruire di tutte le risorse elettroniche in dotazione alla biblioteca centrale.

### **Organico**

Addetto responsabile

G. Di Paolo

### **Orari**

dal Lun al Ven 08:00-14:00 • Mar e Gio 15:00-17:30

### **Contatti**

Tel.

071.800 3907

Fax

071.800 3343

E-mail

biblioteca@inrca.it • g.dipaolo@inrca.it

## SERVIZI DI INTERESSE PER GLI UTENTI

### Direzione Medica di Presidio

#### **Collocazione**

Corpo D. Ingresso Ufficio Ticket, Primo Piano. Dall'ingresso principale prima palazzina a destra.

#### **Descrizione attività**

La Direzione Medica concorre al raggiungimento degli obiettivi aziendali e al supporto delle Unità Operative del Presidio Ospedaliero ha competenze gestionali, organizzative, igienico-sanitarie, di prevenzione e medico-legali.

Svolge inoltre attività scientifica e di ricerca anche in collaborazione con le altre Unità Operative. Promuove il miglioramento della comunicazione medico-paziente e operatore-paziente, coordina le azioni finalizzate al miglioramento continuo della qualità dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi assistenziali erogati attraverso la promozione delle politiche per la sicurezza e della cultura di segnalazione degli errori.

Svolge un ruolo di verifica e controllo in merito a:

- regolare svolgimento delle attività di accettazione e dimissione e delle attività sanitarie nel loro insieme;
- appropriatezza delle prestazioni sanitarie, monitoraggio periodico dei tempi di attesa e della corretta gestione delle liste di attesa;
- rispetto della gestione (Privacy)
- corretta osservazione delle norme igieniche dei servizi di ristorazione, lavanolo, pulizie;
- sorveglianza delle malattie infettive e prevenzione delle infezioni ospedaliere;
- gestione dei rifiuti ospedalieri;
- gestione della documentazione sanitaria
- adempimenti di polizia mortuaria.

In collaborazione con il servizio di Prevenzione e Protezione e con il Medico Competente ed il Medico Autorizzato ottempera agli obblighi previsti dal D.Lg. 81/08 per la sicurezza dei lavoratori. La Direzione Medica è inoltre responsabile della corretta archiviazione e conservazione della documentazione sanitaria.

Nell'ambito delle proprie competenze la Direzione Medica attraverso il Servizio Sociale svolge un ruolo importante nell'ambito dei percorsi di integrazione ospedale territorio.

## Organico e Recapiti

Direttore

S. David

Tel. 071.800 3518 • s.david@inrca.it

Medici

L. Ferrara

Tel. 071.800 3528 • l.ferrara@inrca.it

D. Vincitorio

Tel. 071.800 3714 • d.vincitorio@inrca.it

R. Luzi

Tel. 071.800 3714 • r.luzi@inrca.it

Ass. Sanitaria

S. Feriozzi

Tel. 071.800 3695 • s.feriozzi@inrca.it

F. Vichi

Tel. 071.800 3435 • f.vichi@inrca.it

Dietista

A.R. Costantini

Tel. 071.800 3282 • a.costantini@inrca.it

Infermieri

C. Marzocchi,

Tel. 071.800 3307 • c.marzocchi@inrca.it

P. Santoiemma

Tel. 071.800 3490 • dirsan.an@inrca.it

C. Agostini

Tel. 071.800 3563 • c.agostini@inrca.it

## Struttura Residenziale INRCA

### Collocazione

Via Primo Maggio n° 152 - Ancona.

## Descrizione attività

La Struttura Residenziale INRCA, di tipo socio sanitario per l'assistenza agli anziani non autosufficienti, è situata nel comune di Ancona in un'area verde e tranquilla. Nella nostra struttura vengono fornite prestazioni assistenziali di ricovero extraospedaliero, assistenza sanitaria e sociale, grazie all'esperienza e l'alta professionalità del personale medico, infermieristico e socio-sanitario. Sono fornite quotidianamente agli ospiti terapie e servizi per il sostegno fisico e sociale, in un clima di affetto e fiducia al fine di garantire una migliore qualità di vita e per favorire il successivo rientro a domicilio o il trasferimento in altre strutture del territorio entro 60 giorni dall'ingresso.

Documentazione necessaria per l'ingresso presso SR INRCA

- Certificato di residenza, o autocertificazione,
- Copia di documento di identità in corso di validità,
- Copia della attestazione del codice fiscale,
- Copia della tessera di iscrizione al SSN,
- Copia dell'eventuale certificato di invalidità civile.

L'accesso ai posti letto avviene solo su richiesta del Medico dei reparti del Presidio Ospedaliero INRCA e previa acquisizione del parere favorevole dell'Unità di Valutazione interna aziendale.

Le visite agli ospiti sono consentite secondo il seguente orario:

- dal Lun al Ven 08:30 -18:30
- Sabato e festivi 09:30-13:00 • 15:30 alle 19:30

Medici

G. Cadeddu • C. Purcaro

### **Numeri Utili**

Centralino

Tel. 071.2902601 • Fax 071.2868012

Coord. Infermieristico

M. Bellardinelli

Tel. 071.29026462

Assistenti Sociali

F. Battistoni

Tel. 071.800 3680

C. Rocchetti

Tel. 071.800 3316

Direzione Medica

D. Vincitorio

Tel. 071.800 3307 • 071.800 3714

URP

T. Tregambe

Tel. 071.800 3331 • [urp@inrca.it](mailto:urp@inrca.it)

Per tutto quanto non espressamente indicato, si fa riferimento alla Carta dei Servizi Aziendale e al regolamento per l'utenza assistita presso la Struttura Residenziale INRCA.

## Servizio Infermieristico

### Collocazione

Corpo D. Primo Piano. Sopra Ufficio Ticket c/o Direzione Medica di Presidio.

### Descrizione attività

Il servizio infermieristico esercita funzioni di programmazione e controllo delle risorse umane per svolgere il processo assistenziale e conseguire la "mission" aziendale, presidiando le funzioni di gestione del personale (come la programmazione, la selezione e l'inserimento, l'allocazione, l'orientamento e lo sviluppo, l'aggiornamento e la formazione, la progressione di carriera e l'incentivazione, ecc.). Coordina, a sostegno delle Unità Operative, le attività riguardanti le dimissioni e le prestazioni extraospedaliere organizzando il personale delle ditte esterne addette al servizio trasporti. Gestisce e sviluppa le competenze a livello individuale, di gruppo e di organizzazione, in un ottica d'integrazione con gli altri professionisti ed operatori coinvolti nei processi assistenziali, con il fine ultimo di soddisfare pienamente gli utenti e generare valore crescente nella qualità del servizio offerto. Il servizio infermieristico svolge un ruolo determinante nel definire il fabbisogno delle risorse necessarie all'espletamento dell'assistenza infermieristica svolta dal Presidio Ospedaliero.

## **Organico e Recapiti**

Dirigente

P. Marinelli

Tel. 071.800 3275

Coordinatore

P. Calvaresi

Tel. 071.800 3898

Infermieri

M.C. Coppari, V. Nardella

Tel. 071.800 3320

E-mail

p.marinelli@inrca.it •

uff.turni1@inrca.it

## **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

### **Collocazione**

Corpo D. Piano Terra, nell'area ticket-cup. Dall'ingresso principale prima palazzina a destra.

### **Descrizione attività**

L'Ufficio Comunicazione/Urp si occupa delle relazioni e comunicazioni esterne con i cittadini, con le amministrazioni, con i media. Si occupa di organizzare conferenze stampa, convegni, eventi legati alla vita dell'Istituto. Realizza brochure, posters, pubblicazioni relative ad iniziative collegate alla ricerca, alla promozione alla salute, a corsi o congressi, alla realizzazione ed aggiornamento del portale dell'Ente.

Trasmette la rassegna stampa quotidiana alle strutture interne all'Azienda. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), in particolare, è lo strumento attraverso il quale l'INRCA ascolta e comunica con gli utenti, al fine di migliorare l'accessibilità e favorire la partecipazione della cittadinanza. Tramite il suo front office, offre informazioni all'utenza, gestisce l'attività legata all'assistenza integrativa privata o legata alle badanti a domicilio, per tutti coloro i quali avessero bisogno di usufruirne per un proprio parente ricoverato.

Svolge per legge alcune funzioni, ovvero:

**Informazioni** • L'URP assicura informazioni complete sulle prestazioni sanitarie, sulle attività e sui servizi, sulla struttura organizzativa dell'Azienda, sulle modalità di accesso alle prestazioni e sui tempi di attesa. Le informazioni vengono date telefonicamente, tramite mail e personalmente.

**Accoglienza** • Tale funzione ha l'obiettivo di limitare i disagi conseguenti al rapporto con la struttura sanitaria e consiste nell'accogliere le persone, ascoltarle, comprenderne i bisogni, orientarle attraverso percorsi corretti e dare anche un sostegno di counseling clinic nei casi in cui il malato, o i suoi sanitari, abbiano bisogno di un conforto o di elaborare un disagio collegato alla malattia o ad un lutto.

**Tutela (Segnalazioni/Reclami)** • L'URP raccoglie le istanze legate a disservizi, reclami, suggerimenti, proposte di miglioramento da parte dei cittadini. Alle segnalazioni di rapida soluzione viene data immediata risposta. Per i reclami di particolare complessità, l'URP predispone l'istruttoria per acquisire gli elementi necessari alla definizione del reclamo.

Risposta scritta entro 30 gg. Inoltre attiva le iniziative dirette al superamento dei disservizi segnalati e trasmette gli atti alla Direzione per le decisioni in merito e la risposta all'utente. I reclami possono essere presentati verbalmente o per scritto, attraverso:

- la compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto dall'URP
- Lettera inviata tramite fax 071-8003564
- Posta Ordinaria Urp – Inrca Via della Montagnola 81- 60100 Ancona
- Posta Elettronica: [urp@inrca.it](mailto:urp@inrca.it)

Le procedure di accoglimento e definizione delle segnalazioni e reclami sono disciplinate da un apposito Regolamento di pubblica tutela adottato dall'Azienda

**Partecipazione** • La partecipazione viene garantita con la definizione di convenzioni e protocolli di intesa con le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti dei cittadini che operano all'interno del Presidio.

Vengono inoltre svolte indagini di soddisfazione rivolte agli utenti.

**Elogi** • L'URP riceve gli elogi nei confronti degli operatori e dell'organizzazione della struttura, che vengono trasmessi agli interessati e alla Direzione Aziendale.

### Orari

URP	dal Lun al Ven 08:30-13:30
Uff. Comunicazione/Eventi/Uff. Stampa	dal Lun al Ven 08:30-13:30 • 14:00-16:00
Uff. Informazioni (front office)	dal Lun al Ven 08:30 -13:30

### Organico e Recapiti

Responsabile	T. Tregambe • Tel. 071.800 3331 • t.tregambe@inrca.it
Ufficio Relazioni con il Pubblico	Tel. 071.800 3331 • urp@inrca.it
	L. Cassetta • Tel. 071.800 3083 • l.cassetta@inrca.it
Ufficio Informazioni (accanto al bar)	M. Raschia, S. Esposito • Tel. 071.800 3899
	m.raschia@inrca.it • s.esposito@inrca.it
Ufficio Stampa/Eventi e Congressi	T. Tregambe • Tel. 071.800 3331 • t.tregambe@inrca.it
Grafica-Editoriale	M. Marcellini, L. Montemurro • Tel. 071.800 3345
	m.marcellini@inrca.it • l.montemurro@inrca.it
Counseling Clinic	E. Ceresani • Tel. 071.800 3660 • e.ceresani@inrca.it

## Centro di Ascolto

*Counseling per le famiglie e operatori sanitari*

### **Collocazione**

Il Centro si trova presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

### **Descrizione attività**

Il Centro di Ascolto nasce come luogo in cui seguire, informare e sostenere l'altro.

Il servizio (gratuito) si rivolge alle famiglie che vivono un momento difficile a causa del ricovero in ospedale o per la malattia di un loro caro e a tutti coloro che quotidianamente impegnati nelle U.O. e servizi vivono spesso in modo molto coinvolgente il rapporto con i loro pazienti e familiari.

### **Obiettivi**

Dare informazioni e consulenza in tema di relazione di aiuto, fornire un supporto individuale a coloro che devono affrontare la malattia e i problemi legati ad essa e fornire un supporto individuale che aiuti l'operatore a riconoscere la propria capacità di automonitoraggio delle proprie emozioni, nonché educare ai nuovi processi di cura e al nuovo stile di vita e promuovere

la salute. Il centro mette a disposizione counselors professionisti.

### **Contatti**

Tel. 071.800 3083 - 3660

## **Centro Unico Prenotazioni (CUP) e Servizi INRCA**

### **Collocazione**

Corpo D. Piano Terra, nell'area ticket-URP. Dall'ingresso principale prima palazzina a destra.

### **Descrizione attività**

Il Centro Unico di Prenotazione e il Servizio di Cassa Ticket si trova nell'Ospedale Inrca di Ancona in Via della Montagnola, 81.

Presso il CUPS è possibile effettuare prenotazione, pagamento delle visite e degli esami e la richiesta di copia della cartella clinica.

## Orario

Apertura al pubblico degli sportelli

dal Lun al Ven 8:00-19:00  
Sab 8:00-12:00

Prenotazioni telefoniche di visite ed esami

numero verde gratuito 800-098.798  
dal Lun al Ven 8:00-18:00 • Sab 8:00-13:00

## Prenotazioni

Per effettuare una prenotazione sia telefonica che agli sportelli l'utente deve essere provvisto di:

- Impegnativa regionale del Medico di base o dello specialista, compilata in ogni sua parte (dati anagrafici, tipo visita/esame da prenotare, eventuali esenzioni ecc) e in corso di validità (30 giorni);
- Tessera esenzione per coloro che ne sono in possesso;
- Tessera sanitaria.

Alcune visite ed esami possono essere prenotati solo direttamente presso i Centri, Servizi ed UU.OO che li erogano. Nello specifico:

- Servizio di Radiologia e Medicina Nucleare: tel. 071.8003264 - lunedì-venerdì: 8:30-13:00

Si prenotano i seguenti esami: RM encefalo, RM Addome/Torace, Scintigrafia con leucociti marcati, Scintigrafia Cerebrale

- Centro Antidiabetico: tel. 071.8003551- lunedì-sabato: dopo le ore 11:00

Si prenotano esami e visite per i pazienti in cura presso il Centro.

- U.O. Terapia Nutrizionale: tel. 071.8003574 - lunedì-venerdì: 9:00-13:00

Si prenota la Visita nutrizionale

- U.O. di Urologia: tel. 071.8003441- lunedì-sabato: 8:30-13:30

Si prenotano i seguenti esami: Visita Andrologica, Uroflussimetria, Esame Cistoscopico, Urodinamica

- U.O. di Neurologia: tel. 071.8003515- tel. 071.8003531 (elettroencefalogramma – potenziali evocati) - lunedì-venerdì: 8:00-13:30

Si prenotano i seguenti esami: Bilancio cognitivo, Elettromiografia, Ecodoppler tronchi sovraortici, Elettroencefalogramma, Potenziali evocati

- U.O. – Oncologia Geriatrica: tel. 071.8003371 – 3685 - lunedì-venerdì: 13:00-14:00

Si prenota il seguente esame: Consulenza oncologica

- Servizio di Pneumologia: tel. 071.8003380 – 3379 (Riabilitazione respiratoria e Centro antifumo- lunedì-venerdì: 8:00-12:00

Si prenotano i seguenti esami: Spirometria, Polisonnografia, Prove da sforzo cardio-respiratorie,

Emogasanalisi, Broncoscopia, Toracentesi, Riabilitazione respiratoria, Centro Antifumo

- U.O. Piede Diabetico: tel. 071.8003218 - 3839 lunedì-venerdì: 8:30-13:00  
Si prenotano prime visite e controlli
- U.O. – Chirurgia Generale: tel. 071.8003586 - lunedì-venerdì: 8:00-13:00  
Si prenota la visita chirurgica
- U.O. – Geriatria 1: tel. 071.8003284 - lunedì-venerdì: 8:00-13:30  
Si prenota la visita geriatrica

### **Disdetta**

Per la disdetta di un appuntamento prenotato attraverso il CUPS è possibile recarsi ad uno degli sportelli negli orari di apertura ovvero telefonare al numero 071.8003269, almeno 48 ore prima dell'orario della prenotazione.

Nelle disdette telefoniche dovranno essere specificati i dati dell'utente prenotato, data ed orario dell'appuntamento.

### **Pagamenti**

Il pagamento del Ticket può essere effettuato presso il CUPS con una delle seguenti modalità:

- In contanti;

- Con carta Bancomat
- Con Carta di Credito
- Con Carta Bancoposta

Alcune categorie di cittadini hanno diritto all'esenzione dal pagamento del ticket per particolari condizioni e/o patologie, attestate dal medico che prescrive la prestazione.

Altri casi di esenzione sono:

- cittadini di età inferiore a 6 anni o superiore a 65 anni e appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo, relativo all'anno precedente, non superiore a € 36.151,98;
- titolari di pensioni sociali e loro familiari a carico;
- cittadini disoccupati e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo, relativo all'anno precedente, inferiore a € 8.263,31, incrementato fino a € 11.362,05 in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico. Si precisa che per *disoccupato* si intende quel lavoratore regolarmente iscritto al Centro per l'Impiego;
- titolari di pensioni al minimo di età superiore a 60 anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a € 8.263,31, incrementato fino a €

11.362,05 in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico.

Anche nei casi di esenzione, l'impegnativa deve essere comunque fatta timbrare. **Si sottolinea che dallo scorso 1 ottobre 2011 tutti i codici di esenzione dovranno essere certificati dal medico che rilascia l'impegnativa.**

### **Libera Professione**

La libera professione consente al cittadino di scegliere il medico o una équipe di operatori sanitari che, dietro pagamento, esegue la prestazione richiesta.

Si distingue in attività libero professionale svolta negli ambulatori interni al Presidio Ospedaliero e negli studi privati esterni al Presidio.

L'elenco dei medici che svolgono tale attività, con la sede, gli orari e le relative tariffe, è esposto presso gli sportelli cassa/prenotazioni del CUPS dell'Ospedale Inrca di Ancona, Via della Montagnola, 81. Tale elenco è inoltre pubblicato sul sito dell'Istituto.

La prenotazione delle prestazioni in libera professione può essere effettuata contattando direttamente i medici indicati nell'elenco.

## Ricoveri

Presso il servizio l'utente effettua la registrazione del ricovero ospedaliero nelle varie unità operative e la richiesta di copie della Cartella Clinica.

Si precisa che per la registrazione del ricovero ospedaliero è necessario presentare all'Ufficio Ticket il modulo "Allegato 1" rilasciato dall'U.O., unitamente alla Tessera Sanitaria del ricoverato.

## Organico

Coordinatore

F. Sparabombe

Operatori

5

## Contatti

Tel. Prenotazioni/Disdette

800 098 798

Coordinatore

071.800 3716 • [f.sparabombe@inrca.it](mailto:f.sparabombe@inrca.it)

Tel. Ufficio Ticket

071.800 3641 • 071.800 3325

Tel. Ufficio Ricoveri-Cartella Clinica

071.800 3332

## Servizio Sociale Ospedaliero

### Collocazione

Corpo D. Entrata ufficio Ticket, Primo Piano. Dall'ingresso principale prima palazzina a destra.

### Descrizione attività

L'evento della malattia genera bisogni sociali e assistenziali e l'Assistente Sociale, in virtù di una presenza diretta e costante, può rilevarli e monitorarli, individuando le soluzioni che meglio si adattano al singolo caso. In particolare le Assistenti Sociali forniscono informazioni e consulenza e collaborano per l'attivazione dei seguenti percorsi:

- orientamento e consulenza sociale al paziente e/o ai familiari per lo svolgimento delle pratiche burocratiche e amministrative legate alle tutele di legge (domanda per il riconoscimento della Invalidità Civile e della Legge n. 104/1992; attivazione delle procedure per la richiesta di delega della riscossione della Pensione);
- consulenza psico-sociale al paziente e alla famiglia per prevenire e affrontare i disagi e i problemi socioassistenziali connessi alla patologia e al periodo di ricovero;
- dimissione protetta: collaborazione e collegamento con la rete dei Servizi Sociali e Sanitari del territorio per la dimissione protetta mediante l'organizzazione del rientro a domicilio con ADI o

SAD o per il trasferimento in strutture protette (RSA, Residenza Protetta; Casa di Riposo; Istituti di Riabilitazione; Hospice).

**Orari**

dal Lun al Ven 09:00-11:00 • Sab 9:00-10:00

**Organico e recapiti**

Assistenti Sociali

F. Battistoni • Tel. 071.800 3680 • f.battistoni@inrca.it  
C. Rocchetti • Tel. 071.800 3316 • c.rocchetti@inrca.it

Fax

071.800 3564

E-mail

servizio.sociale@inrca.it

## Associazioni di Volontariato e Tutela

**Collocazione**

All'ingresso del Presidio Ospedaliero.

**Descrizione delle attività**

Le Associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini sono l'Associazione Cuore Vivo,

l'Associazione Parkinson Marche, l'Associazione Diabetici e il Tribunale della Salute. Queste Associazioni hanno lo scopo di garantire i diritti di equità delle cure, di rispetto della persona, di partecipazione alle decisioni che riguardano la propria salute. L'attività è orientata non soltanto alla denuncia, ma anche alla collaborazione con la Direzione per il perseguimento di questi obiettivi.

### **Orari**

Cuore Vivo

Associazione Parkinson Marche

Associazione Diabetici

Tribunale della Salute

Mar e Gio 09:30-12:30 • Tel. 071.800 3374

Mar e Gio 10:00-12:00 • Tel. 071.800 3232

e-mail: parkinson@inrca.it

Lun e Ven 09:00-11:00 • Tel. 071.800 3338

e-mail: atdancona@gmail.com

Mer e Ven 09:00-11:00 • Tel. 071.800 3374

Segreteria tel. 071.596 3002 - cell. 3470465521

e-mail: tds@ospedaliriuniti.marche.it

## Servizio Religioso

### Collocazione

Corpo C. Secondo Piano, accanto agli ambulatori dell'Urologia si trova la Chiesetta.

### Descrizione attività

La chiesetta è aperta giorno e notte. La S. Messa viene celebrata tutti i giorni feriali alle 16:00 e nei giorni festivi alle 10:00. Il Parroco, celebra la S. Messa nei giorni festivi anche nell'U.O. di Degenza post-acuzie alle 09:00. Collaborano con il Parroco alcune Assistenti religiose presenti nelle U.O. Il Parroco a giorni alterni, effettua visite ai degenti durante le quali possono essere richiesti i sacramenti e proposti problemi di carattere personale o familiare.

## SERVIZI DI SUPPORTO E DI COMFORT

### Edicola

All'ingresso della struttura, prima dell'ingresso principale, è presente un'edicola. Oltre al normale servizio è prevista la distribuzione delle riviste nelle U.O. dalle 07:30 alle 09:00.

#### Orari

dal Lun al Sab 05:30-13:15 e 14:15-19:20 • Dom 06:30-13:00 • Tel. 071.2801849

### Bar

Il Presidio Ospedaliero dispone al suo interno di un bar dislocato subito dopo il cancello di ingresso.

#### Orari

dal Lun al Ven 06:00-18:00 • Sab 06:00-16:00 • Dom 06:00-13:00 • Tel. 071.800 3342

## Sportello Bancomat

Lo sportello Bancomat è situato dietro il bar.

## Telefoni Pubblici

Dislocati all'interno del Presidio sono presenti numerosi telefoni pubblici a partire dall'ingresso della struttura e nelle varie U.O. e Servizi.

## Mensa

Superato il centralino, seguendo la prima via a sinistra si giunge alla mensa. Possono usufruire di questo servizio, i familiari dei pazienti e gli operatori del Presidio Ospedaliero (dipendenti, volontari, ecc). Gli utenti potranno acquistare i buoni pasto giornalieri presso l'Ufficio "Accettazione Amministrativa/Ticket" esibendo il certificato di degenza rilasciato dal Coordinatore Infermieristico dell'U.O. in cui è ricoverato il familiare.

## Orari

Dal Lun al Ven 12:30-14:30 • Tel. 071.800 3205

## Assistenza Integrativa Privata (AIP)

Ogni utente e/o familiare che ne avesse bisogno può rivolgersi al Coordinatore Infermieristico che illustrerà un elenco aggiornato di tutte le Agenzie che erogano Assistenza Privata. L'elenco delle Agenzie con le relative tariffe e i recapiti telefonici è affisso nella bacheca di ogni Unità Operativa. La Direzione Sanitaria attua un Regolamento d'accesso e di presenza alle persone delegate all'Assistenza Integrativa Privata presso le U.O. di degenza (Regolamento AIP pag.181)

## Servizio di Parrucchieria Esterna

Il servizio di parrucchieria esterna è disponibile su richiesta all'Unità Operativa.

## Camera Mortuaria

Disposto al piano terra del corpo A, è composto da una camera ardente, dove è possibile effettuare la veglia, e una stanza di osservazione e preparazione salme ad uso del personale. L'attività svolta principalmente dagli operatori della Morgue riguarda l'osservazione, la sorveglianza, e la preparazione delle salme per le esequie. Questo servizio è, inoltre deputato ad agevolare quelle procedure burocratico-amministrative che i familiari devono attuare prima delle

onoranze funebri dei loro congiunti.

L'accesso alla camera mortuaria è consentito soltanto ai familiari dei deceduti ed al personale dipendente delle imprese di pompe funebri per l'espletamento delle incombenze relative al servizio funebre e nei tempi a ciò strettamente necessari.

Chiunque acceda alla camera mortuaria è tenuto ad osservare un comportamento consono all'ambiente ed alle circostanze.

### ***Informazioni per i familiari***

In conformità a quanto stabilito dal Regolamento di Polizia Mortuaria (D.P.R. 285/90) tutti i decessi devono essere sottoposti a verifica da parte del medico necroscopo (funzione svolta nel Presidio Ospedaliero dai medici della Direzione Medica o dai Dirigenti Medici delegati) fra le 15 e le 30 ore dal momento della morte così come stabilito dal medico dell'Unità Operativa.

La salma va tenuta in osservazione e rimane nell'U.O. per due ore prima di essere trasportata in camera mortuaria dal personale addetto. Il certificato di morte ed il modulo ISTAT verranno compilati dal medico che ha constatato il decesso e consegnati al personale della camera mortuaria che provvederà alla relativa spedizione dopo la firma della Direzione Medica.

Gli indumenti della salma dovranno essere consegnati al personale addetto (necroforo) che ne effettua la vestizione prima dell'osservazione della salma in camera mortuaria. Il periodo di

osservazione della salma è della durata di 24 ore dal momento in cui si è verificato il decesso. Qualora la morte sia avvenuta per malattia infettiva presente in apposito elenco (ex D.M. 15.12.90) è possibile ridurre il periodo di osservazione.

Alla salma viene applicato il campanello d'allarme sonoro collegato con il Punto di Primo Intervento. Qualora il familiare lo richieda, il personale del servizio necroscopico fornisce il nominativo di un'agenzia per le onoranze funebri.

Tale nominativo viene preso da un apposito elenco in cui le agenzie disponibili turnano con cadenza settimanale affisso in camera mortuaria che, in ogni caso, ha solo valore orientativo e non costituisce in alcun modo un'indicazione di preferenza o di obbligo essendo sempre possibile contattare altre agenzie a scelta degli interessati.

L'operatore addetto alla camera mortuaria fornirà tutte le informazioni necessarie all'adempimento delle pratiche inerenti la volontà di cremazione del defunto, inumazione arti amputati e parti anatomiche riconoscibili. I certificati di morte (senza diagnosi) vengono rilasciati dall'Ufficio di Stato Civile del Comune di Ancona che è competente per tutte le procedure burocratico/amministrative a valenza esterna (es. autorizzazione al trasporto) o al comune di residenza del deceduto (nel qual caso i tempi possono essere più lunghi in ragione del passaggio dei documenti da un Comune all'altro) Le copie dei certificati necroscopici devono essere richieste al Servizio Igiene e Sanità Pubblica ZT 7.

### **Organico**

Medico Necroscopo  
OSS, OTA

colui che constata il decesso

### **Orari**

Apertura della camera ardente

dal Lun alla Dom 08:00-18:30 • Tel. 071.800 3616

## FATTORI DI QUALITÀ, STANDARD, STRUMENTI DI VERIFICA, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Carta dei Servizi è un patto tra Azienda Sanitaria e Cittadini con il quale la prima si assume determinati impegni (standard) nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, li divulga e ne assicura il rispetto. Affinché gli utenti possano avere una conoscenza reale di tali impegni e verificare che essi siano mantenuti dall'Azienda è necessario che dispongano di un'informazione chiara e semplice sia nel linguaggio che nei contenuti.

Ai fini di un miglioramento della qualità dell'assistenza erogata, l'Azienda si prefigge alcuni obiettivi, che costituiscono un punto di riferimento per orientare l'attività, in settori specifici, escludendo le prestazioni sanitarie in senso stretto (ad esempio il miglioramento dei tempi di attesa per visite ed esami).

Gli standard sono anche punti di riferimento per i cittadini i quali trovano in essi una guida ai livelli di qualità del servizio e quindi possono utilizzarli sia per verificare concretamente il "patto" costituito dalla Carta dei Servizi, ovvero il rispetto di quanto viene in essa dichiarato, sia per effettuare una scelta tra le varie strutture sanitarie, optando ad esempio per quella che garantisce tempi di attesa più corti. Per migliorare un certo servizio e quindi per definire uno

standard è necessario tenere conto di quegli aspetti che costituiscono i requisiti per una buona qualità dello stesso (fattori di qualità). Le aree dell'assistenza nelle quali si possono definire gli standard sono quelle direttamente valutabili dai cittadini e si riferiscono in genere ai seguenti campi di applicazione: la tempestività ed altri fattori legati al tempo (puntualità, regolarità, ecc.), semplicità delle procedure di accesso, comprensibilità e chiarezza delle informazioni, accoglienza, comfort e pulizia delle strutture, aspetti legati alle relazioni umane.

Al fine di migliorare il rapporto cittadino/strutture, l'INRCA ha individuato alcuni fattori di qualità delle attività specialistiche e diagnostiche e delle prestazioni di ricovero ospedaliero.

Va evidenziato come l'intero Istituto a livello nazionale, ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Gestione secondo le norme ISO 9001:2008 nell'anno 2009.

Ciò dimostra il percorso verso la qualità intrapreso già da alcuni anni.

Va infine ricordato come l'INRCA, quale Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, è subordinato a verifiche periodiche degli standard previsti per il riconoscimento scientifico da parte del Ministero della Salute.

## **Ricovero OsPeDaliero**

L'istituto, con l'obiettivo di rispondere alle esigenze dell'utenza, ha definito il proprio programma per la qualità.

Sono di seguito riportati fattori, standard di qualità e strumenti di verifica.

### **Fattori di Qualità**

- Completezza e chiarezza dell'informazione
- Rispetto dei tempi massimi di ricovero
- Accoglienza e comfort nella degenza
- Condizioni igienico-sanitarie
- Modalità assistenziali alternative al ricovero ordinario
- Mantenimento standard di qualità ISO 9001:2008
- Mantenimento standard conformi ai livelli idonei alla continuità del carattere scientifico

### **Standard di Qualità**

- Consegna cartella clinica entro 15 giorni dalla richiesta.
- Ricovero entro il tempo massimo definito per ogni specialità.
- Consegna ad ogni ricoverato di una scheda di informazione sulla degenza (o un foglio

informativo nella stanza di degenza).

- Possibilità per i parenti del ricoverato (anche per chi assiste e non è parente) di usufruire del servizio pasti del Presidio Ospedaliero, presso i locali della mensa.
- Comunicazione della dimissione con sufficiente anticipo (almeno il giorno prima), ad esclusione dell'U.O. di Accettazione Medica.
- Presenza di protocolli di U.O. per la sanificazione degli ambienti e la disinfezione e sterilizzazione degli strumenti ed accessori.

### **Strumenti di verifica**

- Verifica a campione sul tempo di consegna della Cartella clinica.
- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi massimi di attesa nei ricoveri programmati.
- Verifica sulla consegna o presenza nella stanza di degenza del foglio informativo.
- Rilevazioni mirate annuali del gradimento dei degenti.

## **Prestazioni ambulatoriali Esterne**

### **Fattori di Qualità**

- Completezza e chiarezza dell'informazione
- Rispetto dei tempi massimi previsti per le singole prestazioni

## **Standard di Qualità**

- Rispetto dei tempi di attesa definiti per ogni specialità
- Consegna ad ogni paziente del referto scritto anche per le visite

## **Strumenti di verifica**

- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi massimi di attesa delle prestazioni
- Verifica a campione sulla consegna del referto per le visite

## **Impegni e Programmi**

I settori nei quali l'Istituto intende intervenire sono:

- Informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- Ricovero ospedaliero
- Attività diagnostiche e specialistiche.

## **Impegni**

L'obiettivo primario dell'INRCA è quello di assicurare adeguate risposte al bisogno di salute della popolazione, in linea con i principi dell'appropriatezza organizzativa e clinica e sviluppare azioni finalizzate a migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

A tale proposito si sono definiti i seguenti impegni per la qualità.

L'Istituto si impegna:

- a rinnovare la segnaletica interna (percorso arcobaleno)
- ad aggiornare ed implementare la banca dati informativa, già presente nel sito Internet.

### **Programmi**

L'Istituto prevede di effettuare indagini di qualità percepita in collaborazione con le Associazioni di Volontariato e Tutela sul livello di soddisfazione dei cittadini in merito alle prestazioni erogate dal Presidio Ospedaliero.

Gli obiettivi di tali indagini sono quelli di monitorare periodicamente il livello di soddisfazione dell'utenza, di evidenziare eventuali criticità e di progettare interventi di miglioramento.

# REGOLAMENTO DELLE PROCEDURE DI RECLAMO

## Premessa

Gli utenti, parenti o affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale. Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento sarà registrato su un'apposita scheda; quanto segnalato sarà oggetto di verifica con attivazione di specifica istruttoria; le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite in forma immediata (verbali o scritte), telefonicamente o con lettera che verrà inviata all'interessato entro un massimo di 30 giorni.

## Art. 1

Presso l'INRCA è costituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico cui sono attribuite le seguenti funzioni:

- ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa, presentati dai soggetti di cui alla premessa del presente regolamento, per la tutela del cittadino avverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale nei limiti delle deleghe conferite dagli Enti Locali;
- predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione;

- per reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire parere ai servizi e Unità Operative coinvolti ed alla Direzione Sanitaria per la necessaria definizione. L'URP, per l'espletamento dell'attività istruttoria, può acquisire tutti gli elementi necessari alla completa ricostruzione degli elementi di fatto e di diritto, richiedendo altresì relazioni o pareri ai responsabili di servizio dell'Istituto;
- fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- predisporre la lettera di risposta all'utente in cui si dichiara che le determinazioni dell'Istituto, sulle osservazioni e opposizioni presentate, non impediscono né precludono la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art.14 del decreto legislativo 502/92 come risulta modificato dal decreto legislativo 517/93.

## Art.2

Il Responsabile dell'URP assicura l'espletamento dei seguenti compiti:

- accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentati in via amministrativa ai sensi dell'art.1 del presente regolamento;
- dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione, dandone tempestiva risposta all'utente;
- invia la risposta all'utente e contestualmente ne invia copia al Responsabile del Servizio per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;

- provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

### *Art.3*

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati nell'art.1, esercitano il proprio diritto con:

- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata all'Istituto o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- compilazione di apposita scheda sottoscritta dall'utente, distribuita presso l'URP;
- segnalazione telefonica o fax all'Ufficio sopra citato;
- colloquio con gli addetti all'URP (oppure con il Responsabile dell'URP o funzionario delegato).

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni in merito.

La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di un testimone, se e in quanto possibile e non contrastante con il diritto alla riservatezza dell'utente.

### *Art.4*

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, dovranno essere presentate nei modi sopra indicati, entro 30 gg. dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art.14, comma 5, del decreto legislativo 502/92, come modificato dal decreto legislativo 517/93. Tale termine non è perentorio.

### *Art.5*

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse alle Direzioni di Sede, entro un termine massimo di tre giorni lavorativi o in ogni caso nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

### *Art.6*

Le Unità Operative coinvolte dovranno fornire all'URP entro 7 giorni tutte le informazioni necessarie, al fine di trasmettere appropriata comunicazione all'utenza sull'esito della segnalazione. Entro 30 giorni l'URP provvede ad inviare comunicazione scritta all'utente sull'esito del reclamo.

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

### **(D. Lgs. 30 giugno 2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”)**

Il POR INRCA di Ancona segue le procedure stabilite dal decreto legislativo n.196/2003 in materia di protezione dei dati personali. Titolare del trattamento dei dati è l'INRCA, Istituto Nazionale di Riposo e Cura per Anziani, con sede legale in Ancona, via S. Margherita 5.

La citata legge prevede la tutela dei dati personali, nel pieno rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e delle norme sul segreto professionale.

I dati personali di ogni soggetto, con particolare riferimento a quelli sulle condizioni di salute, sono trattati per finalità istituzionali, funzionali e di ricerca dell'Istituto, correlate all'erogazione delle prestazioni terapeutiche, diagnostiche e riabilitative necessarie per il medesimo.

Il conferimento di tali dati è pertanto necessario per l'erogazione delle prestazioni; in loro assenza il servizio richiesto non può essere erogato ed è possibile la sola esecuzione delle operazioni che non richiedono tale conferimento. I dati sono trattati con strumenti sia cartacei sia informatici, comunque con l'osservanza di ogni misura preventiva, nel rispetto dell'art.33 della citata legge. Tutte le operazioni riguardanti i dati personali sono eseguite da soggetti appositamente incaricati, che trattano i dati in modo da garantire la loro sicurezza e riservatezza.

Il trattamento dei dati è effettuato dall'istituto nella propria sede, ovvero in sedi esterne comunque controllate, tramite il personale sanitario e amministrativo dipendente, nonché da personale consulente o convenzionato.

Il Responsabile del trattamento per i dati strettamente correlati a finalità di carattere sanitario è il Direttore Medico di Presidio. I dati anagrafici, anamnestici e clinici di ogni soggetto sono resi disponibili al personale sanitario, nelle diverse Unità Operative dell'Istituto, per le attività di diagnosi, cura e riabilitazione e possono essere comunicati, per quanto di specifica competenza ed in base alle norme vigenti, agli enti pubblici aventi diritto e, dietro apposita richiesta, all'autorità giudiziaria. Sono riportate di seguito le norme dell'art.7 della citata legge, che stabiliscono i diritti dell'interessato in relazione al trattamento dei dati personali.

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - dell'origine dei dati personali;
  - delle finalità e modalità del trattamento;
  - della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili;
  - dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:
  - l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
  - per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - al trattamento di dati personali che lo riguardano ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

## REGOLAMENTO ASSISTENZA PRIVATA

Regolamentazione per l'accesso e la presenza di familiari e persone delegate all'assistenza non sanitaria integrativa nelle Unità Operative di Degenza dei vari Presidi Ospedalieri INRCA.

### *Art.1. OGGETTO DEL REGOLAMENTO*

Il presente Regolamento disciplina l'accesso e la permanenza nelle Unità Operative di degenza dei POR INRCA, di familiari e persone delegate all'assistenza non sanitaria integrativa privata.

Per "assistenza non sanitaria integrativa privata, AIP" si intende l'insieme di attività prestate al degente come supporto psicologico, affettivo e relazionale.

### *Art.2. ASSISTENZA SANITARIA E ASSISTENZA INTEGRATIVA*

L'assistenza sanitaria alle persone ricoverate è garantita ed erogata dal personale medico, tecnico, infermieristico ed OSS dell'INRCA e ne comporta la diretta responsabilità e non è in alcun modo delegabile.

L'assistenza integrativa privata effettuata dai soggetti di cui all'art. 3 ha compiti di sostegno, compagnia, supporto psicologico-affettivo, piccolo aiuto personale, piccole commissioni e sorveglianza al paziente, senza interferire nelle funzioni del personale ospedaliero, né sostituirsi ad esso.

### *Art.3. SOGGETTI AMMESSI A SVOLGERE ASSISTENZA INTEGRATIVA PRIVATA*

I soggetti ammessi a svolgere l'assistenza non sanitaria ai degenti sono:

- a. componenti del nucleo familiare, ovvero della cerchia parentale o amicale;
- b. badanti personali del ricoverato;
- c. dipendenti di agenzie e soc. cooperative che svolgono attività di assistenza integrativa privata a pagamento, diversi dai soggetti di cui alle precedenti lettere a) e b).

### *Art.4. AUTORIZZAZIONE*

La presenza di familiari o di persone delegate all'assistenza al di fuori dell'orario di visita deve essere richiesta utilizzando l'apposita modulistica (allegato 1) direttamente dal ricoverato, dai suoi familiari e/o dagli aventi titolo al Coordinatore Infermieristico dell'U.O. che predispone l'autorizzazione.

### *Art.5. PERMESSI DI INGRESSO*

I permessi di ingresso sono rilasciati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o dalla Direzione Medica di Presidio (DMP) dietro presentazione dell'autorizzazione di cui all'articolo 4, ad eccezione di quelli ai familiari che verranno rilasciati direttamente dal Coordinatore Infermieristico. Verranno contestualmente rilasciati i pass che avranno impressa la dicitura "familiare" o "badante domiciliare" o "assistenza integrativa privata" e numero di autorizzazione. Nel permesso di ingresso per familiari o per Assistenza Privata Domiciliare (badante domiciliare) o per Assistenza integrativa privata (allegato 1) va esplicitato chiaramente il nome e

cognome del soggetto che effettua l'assistenza. In caso di più soggetti che assistono la stessa persona, vanno indicati i dati di ognuno (nome e cognome). Devono essere indicati anche i limiti orari entro i quali l'attività è autorizzata.

In caso di badante extracomunitario è necessario presentare una liberatoria in cui si dichiara che l'assistente (badante) è in regola con le normative vigenti, con esonero dell'Istituto da ogni consequenziali responsabilità, come da autocertificazione (allegato 2). La mancata presentazione della liberatoria impedisce il rilascio del permesso. L'originale del permesso deve essere conservato nell'U.O. (cartella infermieristica); una copia va consegnata al familiare o assistente per la sua esibizione.

I pass rilasciati dovranno essere restituiti alla fine del periodo di ricovero al Coordinatore Infermieristico, contestualmente alla consegna della lettera di dimissione.

#### *Art.6. CONTROLLI*

Le persone dedicate assistenza integrativa, di cui all'art.3, prima di accedere alla stanza del degente, devono fornire le proprie generalità al Coordinatore o al personale infermieristico dell'U.O., per la verifica dell'autorizzazione all'assistenza. Il Coordinatore Infermieristico di ogni U.O. deve monitorare i permessi di ingresso dei familiari, delle badanti domiciliari e degli addetti dell'assistenza integrativa privata.

I pass di ingresso devono essere indossati in maniera visibile.

I permessi di ingresso e le autorizzazioni devono essere esibiti in caso di controllo.

#### *Art.7. ELENCO DELLE AGENZIE DI ASSISTENZA INTEGRATIVA PRIVATA A PAGAMENTO*

Al fine di garantire la massima trasparenza e sicurezza, presso l'URP, o gli Uffici che ogni singolo Presidio Ospedaliero indicherà, è istituito un elenco di "Agenzie o Cooperative" che svolgono Assistenza Integrativa Privata non Sanitaria al solo scopo di rispondere alle esigenze informative dei pazienti interessati a questo tipo di servizio.

L'inserimento nell'elenco è subordinato alla presentazione, con rinnovo annuale, di una serie di documenti che verranno richiesti ad ogni agenzia dall'URP. L'Elenco delle agenzie autorizzate sarà esposto sia presso un'apposita bacheca nelle varie Unità Operative che all'URP. Nell'elenco saranno riportate le seguenti indicazioni: dati anagrafici, domicilio, recapito telefonico delle agenzie e tariffa oraria applicata con eventuale sconto praticato, IVA esclusa.

Tale elenco deve essere aggiornato ogni anno.

#### *Art.8. OBBLIGHI DELLE AGENZIE E DELLE PERSONE DELEGATE ALL'ASSISTENZA*

Le Agenzie sono obbligate:

- ad essere in regola con le vigenti disposizioni tributarie, previdenziali, assicurative, di sicurezza sul lavoro, di ordine pubblico, ecc;
- a praticare le tariffe orarie con lo sconto, come indicato nella documentazione presentata al momento della domanda di inserimento nell'elenco di cui all'art. 7;
- a rilasciare idonea documentazione fiscale attestante i compensi ricevuti;

- a tenere indenne l'Istituto da ogni eventuale rapporto, di qualsiasi natura, che dovesse intercorrere tra l'operatore (AIP e/o familiare) e il ricoverato che dovrà essere direttamente regolato tra le parti.

Gli addetti all'assistenza integrativa privata sono obbligati a rispettare scrupolosamente le seguenti norme:

- rispettare le norme contenute nel presente regolamento;
- non interferire nelle mansioni del personale dipendente, né sostituirsi ad esso;
- richiedere l'intervento del personale dell'U.O., cui compete erogare l'attività assistenziale, per qualsiasi esigenza della persona ricoverata che esuli dalle funzioni connesse con il "sostegno alla persona";
- rispettare scrupolosamente le regole ospedaliere e l'organizzazione dell'U.O.;
- mantenere un atteggiamento orientato al massimo rispetto verso il paziente, gli altri degenti, il personale ed il luogo nel quale operano;
- non assistere contemporaneamente più di una persona;
- indossare un camice, di colore concordato con il Servizio Professioni Sanitarie, che sia facilmente distinguibile da quello delle divise del personale dipendente;
- non fare opera di propaganda della propria attività né di attività altrui presso i degenti ed il personale ospedaliero;
- rispettare scrupolosamente le norme igieniche;
- rispettare quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali;
- apporre il "cartellino" sul camice ed esibire il pass se richiesto dal personale;
- gestire i rapporti di natura economica direttamente con i richiedenti.

- accedere alla sola stanza della persona assistita;
- non utilizzare in alcun modo il materiale ospedaliero.

Si precisa che le norme di cui ai punti 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 13 e 14 sono estese anche ai familiari ed alle badanti domiciliari.

#### *Art.9. SANZIONI*

Qualunque comportamento ritenuto non conforme al presente regolamento o comunque non consono all'ordinamento dell'Istituto può dar luogo, ad insindacabile giudizio della Direzione Medica di Presidio, all'allontanamento dell'addetto. Qualora lo stesso presti la sua opera per conto di un'Agenzia di Assistenza Privata, quest'ultima non dovrà più ricomprendere il soggetto allontanato tra quelli che possono prestare l'attività di assistenza privata presso i Presidi dell'Istituto, pena la cancellazione dell'Agenzia dall'elenco di cui all'art.7 del presente regolamento.

#### *Art.10. OBBLIGHI DEL PERSONALE DIPENDENTE INRCA*

E' fatto divieto al personale dipendente di accettare incarichi di assistenza individuale o di fungere da intermediario nel reperimento di persone che prestano assistenza integrativa privata non sanitaria a pagamento. Il personale dipendente è tenuto ad osservare e a far rispettare le norme contenute nel presente Regolamento.

Eventuali comportamenti difformi saranno perseguibili in base alle norme comportamentali interne.

### *Art.11. FUNZIONI DI CONTROLLO E VIGILANZA*

Il rispetto del presente regolamento e la sorveglianza sulla sua applicazione sono affidati congiuntamente ai responsabili di struttura complessa e semplice di degenza, ai Coordinatori Infermieristici delle UU.OO., alla Direzione Medica di Presidio, ciascuno per quanto di propria competenza. Il controllo relativo al rapporto economico tra le parti (familiari e persone autorizzate al "sostegno alla persona" espletata non a titolo gratuito) e gli accertamenti sugli adempimenti fiscali, previdenziali o altri disciplinati da Leggi dello Stato, non rientrano tra le funzioni di controllo dell'Istituto. Il personale della Direzione Medica di Presidio nell'espletamento delle funzioni di vigilanza, è abilitato, in qualità di incaricato di pubblico servizio, a verificare la corrispondenza tra identità personale e cartellino di autorizzazione/riconoscimento. Al fine di agevolare l'espletamento di tale funzione, è a carico dell'URP la tenuta dell'elenco aggiornato, delle persone presenti nel Presidio Ospedaliero in quanto autorizzate a svolgere funzioni di sostegno alla persona.

### *Art.12. NORME FINALI*

Il presente documento annulla e sostituisce ogni altro regolamento o disposizione in materia.

N.B. Gli Allegati sopracitati possono essere richiesti in versione integrale all'URP.

## **D**IRITTI E DOVERI DELL'UTENTE MALATO

Il regolamento è stato predisposto dal Ministero della Sanità e dal dipartimento della Funzione Pubblica con DPCM 19.5.1995. Durante la degenza ospedaliera, l'utente è titolare di diritti e nello stesso tempo è tenuto all'adempimento di doveri.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini.

### **I Diritti**

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Durante la degenza ospedaliera, il paziente ha diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché con il numero o con il nome della propria malattia. Ha inoltre diritto di essere interpellato con il "Lei".
3. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

4. Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'opportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a chi eserciti potestà tutoria.
6. Il paziente ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a chi esercita la potestà tutoria.
7. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza, che lo riguarda, rimangano segreti.
8. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## I Doveri

1. Il cittadino malato è tenuto ad avere, quando accede ad una struttura sanitaria, un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati,

collaborando con tutto il personale dell'Ospedale.

2. L'accesso in Ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.
3. E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i Sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi, patrimonio di tutti e quindi propri.
5. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite, stabilite dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che, per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera, è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
6. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini, si sconsigliano le visite in dei minori di dodici anni. Situazioni eccezionali di particolare rilevanza emotiva potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico dell'U.O.
7. In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Direttore dell'U.O. o da persona da lui delegata. In

- tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole dello stesso ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
8. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
  9. E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero sia notturno degli altri degenti.
  10. In Ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.
  11. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
  12. E' opportuno che i pazienti ed i visitatori limitino gli spostamenti all'interno della struttura ospedaliera ai locali di loro interesse.
  13. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento dell'U.O. ed il benessere del cittadino malato.
  14. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

**Realizzato a cura di:**

**Comunicazione - URP • T. Tregambe**  
**Coordinamento Progetto • T. Tregambe**  
**Grafica • M. Marcellini, L. Montemurro**

*Con la collaborazione della Direzione Medica di Presidio, dei Direttori,  
Responsabili e Coordinatori Infermieristici delle Unità Operative Semplici e Complesse*

le informazioni contenute sono aggiornate al mese di novembre 2016



*Info*

Ufficio Comunicazione - URP

Tel. 071.800 3331

e-mail: [urp@inrca.it](mailto:urp@inrca.it)