

CARTA DEI SERVIZI DAY SERVICE AMBULATORIALE (DSA POLISPECIALISTICO)

Ospedale S. Maria Della Scaletta Via Montericco 4 - 1° piano - www.ausl.imola.bo.it

Benvenute e Benvenuti.

Con questa carta, vogliamo presentare il gruppo di cura, l'organizzazione dell'assistenza e gli impegni che ci assumiamo per garantire assistenza di qualità. Chiediamo di collaborare con senso di responsabilità e rispetto reciproco, in linea con i principi del Patto di Qualità.

Accettazione Day Service Ambulatoriale Polispecialistico - tel. 0542 662228 – fax. 0542 662670

Direttore: Dr. Federico Lari - **Coordinatrice Assistenziale:** Raffaella Lauriola - tel. 0542 662285

Orari di apertura dell'Accettazione: dal lunedì al venerdì, dalle 7 alle 19.30.

Presentazione del Day Service Polispecialistico

Il Day Service Polispecialistico comprende i seguenti servizi:

- **Ambulatorio Visite Internistiche**, dove si svolgono visite internistiche per valutare l'eventuale attivazione di un percorso ambulatoriale complesso di Day Service.
- **Ambulatorio ecografico**, dedicato alle ecografie dell'addome.
- **Day Service Ambulatoriale (DSA)**, nel quale sono attivati percorsi ambulatoriali complessi a scopo diagnostico e/o terapeutico.
- **Day Hospital (DH)**, dedicato ai ricoveri diurni programmati.
- **Osservazione**, che garantisce il monitoraggio delle persone assistite dopo procedure diagnostiche o interventi chirurgici in anestesia locale o spinale, eseguiti in regime di Day Surgery o ambulatoriale.
- **Servizio trasfusionale**, dove si effettuano trasfusioni di sangue, salassi terapeutici e terapia marziale.
- **Ambulatorio prelievi**, dove si eseguono prelievi ematici su prenotazione tramite CUP o Servizio Trasfusionale.

Modalità di accesso

Ambulatorio visite internistiche, si accede:

- con prenotazione tramite CUP e richiesta della Medica o del Medico di Medicina Generale (MMG);
- con prenotazione diretta presso l'Accettazione del DSA DiMO, dopo colloquio telefonico tra la Medica o il Medico di Medicina Generale e la Medica o il Medico del DSA DiMO, con relativa richiesta;
- su invio del personale medico del Dipartimento di Emergenza-Accettazione (DEA), con richiesta;
- su invio del personale medico dei reparti di degenza, dopo la dimissione.

Ambulatorio ecografico, si accede:

- con prenotazione tramite CUP e richiesta della Medica o del Medico di Medicina Generale;
- su invio del Day Service Polispecialistico;
- su invio dei reparti di degenza.

Day Service Ambulatoriale (DSA)

Il percorso ambulatoriale complesso viene attivato dopo la visita della Medica o del Medico internista o specialista.

Day Hospital (DH)

Il ricovero diurno viene attivato dopo la visita della Medica o del Medico internista o specialista.

Osservazione

L'accesso avviene dopo prestazioni diagnostiche o terapeutiche, anche con sedazione, oppure per idratazione successiva a esami con mezzo di contrasto, previo accordo con l'Unità Operativa di riferimento.

Servizio Trasfusionale

Il percorso viene attivato su richiesta della Medica o del Medico di Medicina Generale oppure della Medica o del Medico internista o specialista, previo accordo con il Servizio Trasfusionale.

Ambulatorio prelievi, si accede:

- con prenotazione tramite CUP;
- per i prelievi previsti nei percorsi di Day Service Ambulatoriale (DSA);
- per l'esecuzione della curva glicemica.

Percorsi di Day Service Ambulatoriale (DSA)

L'attivazione di un Percorso Ambulatoriale Complesso consente di effettuare, senza necessità di ricovero, più accertamenti diagnostici e/o trattamenti terapeutici in modo coordinato, riducendo il numero di accessi alla struttura. Il percorso permette di programmare in tempi brevi le prestazioni necessarie per la diagnosi, il monitoraggio o il trattamento della patologia. Possono essere attivati percorsi diagnostici e/o terapeutici per patologie internistiche, infettivologiche, endocrinologiche, reumatologiche, pneumologiche, neurologiche e gastroenterologiche. Presso il Day Service Polispecialistico si effettuano prelievi ematici, diagnostica ormonale ed endocrinologica, infusioni endovenose di farmaci, emotrasfusioni, salassi terapeutici ed ecografie dell'addome, curve da carico glicemico. Le prestazioni radiologiche, endoscopiche e le consulenze specialistiche sono garantite dai servizi competenti. Il personale infermieristico del Day Service Polispecialistico organizza gli appuntamenti per le prestazioni richieste dal personale medico. Alla persona assistita vengono comunicati il calendario degli appuntamenti e le indicazioni utili per la preparazione e lo svolgimento delle prestazioni.

Partecipazione alla spesa sanitaria

Le prestazioni comprese nel Percorso Ambulatoriale Complesso di Day Service Ambulatoriale (DSA) sono soggette al pagamento del ticket, salvo i casi di esenzione previsti dalla normativa.

Per una corretta applicazione del ticket, è necessario presentare la documentazione relativa all'eventuale fascia di reddito e/o all'esenzione.

Al momento dell'attivazione del percorso, viene consegnato un preventivo dell'importo del ticket. Poiché il percorso può prevedere l'aggiunta o la modifica di alcune prestazioni, l'importo potrà subire variazioni. In qualsiasi momento è possibile richiedere informazioni aggiornate sull'ammontare del ticket.

Al termine del Percorso di Day Service Ambulatoriale (DSA)

Al termine del percorso vengono consegnati:

- la lettera di fine percorso;
- i referti originali degli accertamenti diagnostici effettuati;
- il ticket cumulativo, da pagare al momento della consegna della documentazione.

La tutela della privacy

Le notizie sulla salute possono essere fornite solo alla persona interessata o a chi da essa indicata. Qualora il personale medico necessiti avere informazioni riguardo prestazioni eseguite precedentemente, le chiederà il consenso verbale alla consultazione del suo Fascicolo Sanitario Elettronico. Al momento dell'accesso alla struttura è possibile chiedere al personale di non comunicare ad altre persone la propria presenza. L'informativa sul trattamento dei dati personali, prevista dall'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679, è disponibile sul sito www.ausl.imola.bo.it, nella sezione "Policy Privacy e protezione del dato personale", presso l'URP, in viale Amendola 8 a Imola, e nelle portinerie aziendali.

Informazioni sul percorso diagnostico e terapeutico

Il personale medico è disponibile per colloqui informativi con le persone assistite e i loro familiari, dal lunedì al venerdì, **su** appuntamento da concordare con l'Accettazione (tel. 0542 662228).

Durante il colloquio vengono fornite informazioni sulle condizioni cliniche, sugli accertamenti previsti e sugli eventuali trattamenti proposti. Per alcuni trattamenti sanitari che possono comportare specifici rischi, è richiesta l'autorizzazione scritta attraverso la sottoscrizione del modulo di consenso informato, dopo aver ricevuto tutte le informazioni necessarie dal personale medico del Day Service Polispecialistico.

Comunicazione con la Medica o il Medico di Medicina Generale

Al termine delle prestazioni effettuate viene rilasciata la documentazione sanitaria relativa al percorso svolto:

- **Visita internistica:** referto ambulatoriale;
- **Ecografia:** referto ambulatoriale;
- **Day Service Ambulatoriale (DSA):** lettera di fine percorso;
- **Day Hospital (DH) / Day Surgery:** lettera di dimissione.

Qualora la Medica o il Medico di Medicina Generale (MMG) richieda informazioni sulle condizioni di salute della persona assistita, il personale medico è disponibile a fornire i chiarimenti necessari, nel rispetto delle scelte espresse in materia di tutela della privacy.

IL PATTO di QUALITÀ

Le garanzie dell'area di degenza

- Rispetto della dignità della persona, della privacy, dell'identità di genere, delle convinzioni religiose e delle diverse origini, con possibilità di avvalersi della mediazione culturale.
- Professionalità del personale sanitario mediante formazione continua.
- Cortesia, disponibilità ed attenzione nei rapporti interpersonali.
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute
- Informazione e attenzione al controllo e al trattamento del dolore.
- Informazioni costanti e aggiornate sulla partecipazione alla spesa sanitaria (Ticket)
- Le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al personale in servizio.

I doveri delle persone ricoverate e delle famiglie

- Rispetto delle altre persone.
- Rispetto delle professioniste e dei professionisti e del loro lavoro.
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Rispetto dei divieti (fumo nelle aree non consentite, rumore, disturbo).
- Rispetto degli appuntamenti fissati o, in caso di impossibilità, tempestiva comunicazione.
- Esibizione dei documenti attestanti la fascia di reddito e le Esenzioni Ticket in possesso.
- Pagamento il Ticket cumulativo finale di DSA contestualmente alla consegna della pratica.
- Al momento dell'ingresso in reparto, comunicare eventuali allergie e/o intolleranze alimentari al personale sanitario.
- Durante la degenza è sconsigliabile tenere con sé denaro ed oggetti di valore. La persona e la sua famiglia ne sono responsabili. L'AUSL fornisce un presidio per la conservazione delle protesi, gestito dalla persona assistita, dalla famiglia o dal caregiver di riferimento. La custodia di eventuali protesi (dentali, acustiche, occhiali, ecc.) è a cura della famiglia o della persona caregiver. Per facilitare le manovre assistenziali ed evitare smarrimenti, è opportuno non indossare gioielli o altri oggetti di valore (anelli, catenine, bracciali, orecchini, ecc...).
- Non è consentito utilizzare telefoni, macchine fotografiche o altri dispositivi per registrare o diffondere immagini, suoni o video delle persone presenti nelle strutture aziendali. L'uso improprio e la diffusione non autorizzata di informazioni e foto lesive dell'immagine dell'Azienda e della riservatezza dei terzi oltre che delle professioniste e dei professionisti aziendali può comportare responsabilità a carico di chi li realizza o li diffonde
- Avvisare sempre il personale nel caso, per qualsiasi motivo, ci si allontani dal reparto anche per brevi periodi, concordandolo preventivamente ed eccezionalmente con la Medica o il Medico e con il personale infermieristico in servizio.

Segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi, sicurezza degli ambienti e delle cure)

La coordinatrice del DSA è disponibile all'ascolto di ogni eventuale disservizio. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il Comitato Consultivo Misto (CCM) ed il Servizio Qualità Aziendale sono garanti del monitoraggio sulle segnalazioni, della promozione delle azioni di miglioramento e della verifica del gradimento della degenza attraverso le segnalazioni e gli elogi pervenuti. URP e CCM si trovano presso la Casa della Comunità di Imola, Viale Amendola, 8, Imola, tel. 0542 604121; fax 0542 604247; e-mail: urp@ausl.imola.bo.it.