

Carta dei servizi

Istituto per la Sicurezza Sociale

2ª Edizione - Anno 2014



Repubblica di San Marino



INDICE

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	13
ISS: LA MISSIONE, LA VISIONE E GLI IMPEGNI	14
LA PREVENZIONE.....	16
ISS E GLI ACCORDI DI COLLABORAZIONE	19
TUTELA DEI DIRITTI E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI	22
LA COMUNICAZIONE	26
LA QUALITÀ.....	27
L'ACCREDITAMENTO AZIENDALE.....	28
I NUMERI DI TELEFONO UTILI.....	29
LE AREE DELL'ISTITUTO PER LA SICUREZZA SOCIALE	32
GLI ORGANI DI CONTROLLO DELL'ISS	34
I SERVIZI AMMINISTRATIVI ISS	36
STAFF E SERVIZI COMUNI	42
UOS SORVEGLIANZA SANITARIA	45
UOC MEDICINA LEGALE, FISCALE E PRESTAZIONI SANITARIE ESTERNE.....	46
UOS FORMAZIONE, COMUNICAZIONE, RELAZIONI PUBBLICHE QUALITÀ E ACCREDITAMENTO	49
UOC SERVIZIO FARMACEUTICO	51

L'OSPEDALE DI SAN MARINO

COME RAGGIUNGERE L'OSPEDALE DI STATO	64
ACCESSI.....	65
COME ORIENTARSI IN OSPEDALE	66
PRESTAZIONI EROGATE	67

DALLA STRUTTURA OSPEDALIERA.....	67
ASSISTENZA IN REGIME DI RICOVERO.....	68
AREA MEDICA E RIABILITATIVA.....	79
DIPARTIMENTO OSPEDALIERO	80
SEGRETERIA OSPEDALIERA (Ufficio cartelle cliniche)	81
UOSD SERVIZIO DIETOLOGICO	82
UOSD SERVIZI SPECIALISTICI.....	84
UOS NEUROLOGIA.....	89
M.F. PNEUMOLOGIA.....	93
UOC MEDICINA INTERNA.....	95
MF MALATTIE ENDOCRINO-METABOLICHE	100
M.F. MALATTIE REUMATOLOGICHE E AUTOIMMUNI.....	103
MF EMATOLOGIA E ONCO-EMATOLOGIA	105
UOS ONCOLOGIA.....	109
UOS ENDOSCOPIA E GASTROENTEROLOGIA.....	111
UOS DIALISI	114
UOC CARDIOLOGIA.....	117
UOC GERIATRIA E POST-ACUZIE	125
UOC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA	127
UOC PEDIATRIA.....	130
AREA DIAGNOSTICA INTERVENTISTICA.....	135
UOC PRONTO SOCCORSO E DEGENZA BREVE - 118	136
UOC MEDICINA TRASFUSIONALE E PATOLOGIA CLINICA.....	143
UOC CHIRURGIA GENERALE	150
CENTRO DI CURA DELL'OBESITÀ.....	153

GFP UROLOGIA	154
UOC ORTOPEDIA.....	156
UOC ANESTESIA E TERAPIA INTENSIVA.....	158
UOS MEDICINA DEL DOLORE	162
UOC RADIOLOGIA	165
UOC OSTETRICIA E GINECOLOGIA.....	167
UOSD DAY SURGERY	172
GFP BLOCCO OPERATORIO	174

DIPARTIMENTO SOCIO SANITARIO

PRESENTAZIONE DIPARTIMENTO SOCIO-SANITARIO.....	178
UOC CURE PRIMARIE E SALUTE TERRITORIALE	180
I CENTRI SALUTE	186
CENTRO SALUTE DI BORGO MAGGIORE.....	189
CENTRO SALUTE DI MURATA	191
CENTRO SALUTE DI SERRAVALLE.....	193
UOS SALUTE DONNA.....	196
UOC SALUTE MENTALE.....	199
UOS SERVIZI RIABILITATIVI.....	201
UOS DIPENDENZE PATOLOGICHE	203
UOC SERVIZIO MINORI.....	204
M.F. ATTIVITÀ EDUCATIVE	208
UOS TUTELA MINORI	209
UOSD DISABILITÀ E ASSISTENZA RESIDENZIALE	211
UOC ASSISTENZA RESIDENZIALE ANZIANI.....	214
UOC SERVIZIO TERRITORIALE DOMICILIARE	220

DIPARTIMENTO PREVENZIONE..... 236

UOC SANITA' PUBBLICA..... 241

UOS SANITA' VETERINARIA E IGIENE ALIMENTARE..... 243

UOS TUTELA DELL'AMBIENTE NATURALE E COSTRUITO 246

MF AGENTI BIOLOGICI AMBIENTALI..... 247

UOC SICUREZZA SUL LAVORO..... 248

UOS MEDICINA E IGIENE DEL LAVORO 249

UOS SICUREZZA ANTINFORTUNISTICA
NEI LUOGHI DI LAVORO 251

Carta dei servizi

Istituto per la Sicurezza Sociale

2^a Edizione - Anno 2014



Repubblica di San Marino



LETTERA DEL SEGRETARIO DI STATO ALLA SANITÀ E LA SICUREZZA SOCIALE

L'Istituto di Sicurezza Sociale (I.S.S.) costituisce il filo più forte che tiene insieme la nostra società.

Il 22 dicembre 1955 il Consiglio Grande Generale, con l'approvazione della Legge n.42 "Istituzione di un Sistema obbligatorio di Sicurezza Sociale", sancì il diritto alla salute per tutti che ha profondamente riformato le politiche per la salute.

I principi dell'universalismo dell'assistenza, dell'equità, della solidarietà, dell'uguaglianza, del rispetto della dignità personale erano il frutto di un orientamento largamente condiviso dalla popolazione sammarinese e rappresentano ancora oggi un patrimonio collettivo da salvaguardare.

Con questa legge, nata da un bisogno di sicurezza nei confronti delle malattie e della povertà, risultato di lunghi studi, grandi sforzi e battaglie politiche, si costituisce l'Istituto per la Sicurezza Sociale, che rappresenta ancora oggi una tra le più importanti opere riformistiche realizzate a vantaggio della collettività sammarinese.

Dalla sua istituzione ad oggi l'Istituto ha subito, nel tempo, cambiamenti sull'ordinamento del sistema sanitario, socio-sanitario e previdenziale, in particolare con la legge del 30 novembre 2004, aggiornando alle nuove esigenze storiche gli indirizzi, le procedure, gli aspetti organizzativi e gestionali, le componenti di sistema nell'ottica di un contesto di realizzazione dei diritti, di cittadinanza attiva e democratica.

In questo disegno la **Carta dei Servizi** è un documento che garantisce l'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti al Servizio Pubblico, nonché l'accesso delle prestazioni specialistiche e diagnostiche; in quest'ottica cambia in modo sostanziale il rapporto tra cittadino-utente e servizio pubblico erogato nell'ambito sanitario.

L'introduzione della Carta dei Servizi nel nostro sistema sanitario rappresenta un evento fortemente innovativo da considerarsi un processo dinamico che, nel tempo, trova sviluppi e personalizzazioni e quindi è una significativa occasione di miglioramento gestionale dei servizi offerti.

Nella Repubblica di San Marino il sistema sanitario pubblico ancora regge per qualità ed efficacia, grazie a riconosciute competenze e professionalità che operano nei servizi.

L'attuazione della Carta dei Servizi a partire dal 2011, e oggi giunta alla sua 2° edizione, è un'operazione complessa che deve essere affrontata con implicazioni organizzative e un costante impegno non solo da parte dei responsabili dei servizi, ma di tutti gli operatori che operano all'interno dell'I.S.S.

L'adozione della Carta dei Servizi esige che le strutture sanitarie si dotino di meccanismi di misurazione del servizio stesso, di informazione agli utenti e di controllo del raggiungimento degli obiettivi, la cui diffusione impone un significativo cambiamento culturale, conseguibile solo attraverso un processo continuo e inarrestabile di cambiamento e di miglioramento.

Notevole importanza assume quindi il coinvolgimento dei cittadini, chiamati ad un ruolo attivo nella definizione delle procedure cliniche e assistenziali e ad una maggiore attenzione alla prevenzione dei rischi.

Tutto questo rafforza il rapporto di fiducia tra il Cittadino e il Sistema Sanitario Pubblico.

Come principio generale, la Carta dei Servizi non è solo una forma di impegno verso i cittadini-utenti, ma anche un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

In questo particolare momento della società civile, dove radicali trasformazioni stanno facendo emergere bisogni sanitari e sociali nuovi, impellenti, contemporaneamente a risorse a disposizione sempre più scarse, la Segreteria di Stato alla Sanità e Sicurezza Sociale è consapevole che la Salute è un bene prioritario e la Sanità è un settore che detta le linee guida per la gestione dei servizi indispensabili per tutti i nostri cittadini-utenti.

Il processo di attuazione della Carta dei Servizi, in un settore delicato e complesso come quello sanitario, è un'operazione doverosa da realizzare, ma allo stesso tempo è anche altrettanto stimolante la sfida, specie sul versante anziani e diversamente abili.

L'esito non è scontato, ma l'impegno non potrà che essere massimo.

IL SEGRETARIO DI STATO
ALLA SANITÀ E SICUREZZA SOCIALE
ON. FRANCESCO MUSSONI

INTRODUZIONE DEL DIRETTORE GENERALE ISS

L'Istituto per la Sicurezza Sociale della Repubblica di San Marino costituisce un patrimonio che ogni sammarinese riconosce come insostituibile garanzia per la salute, per l'assistenza, per la prevenzione, per la tutela complessiva delle indispensabili condizioni sanitarie e sociali che contribuiscono ad assicurare, assieme ad altri peculiari fattori, livelli di vivibilità tra i più alti nel mondo.

Nata nell'ormai lontano 1955, l'I.S.S. ha continuato a svolgere la propria azione in anni in cui la solidarietà e la personale dedizione era il motore più rilevante, mentre la tecnologia, la specializzazione, le procedure, e, naturalmente i rischi connessi a queste ultime, le attese dei pazienti, i media divengono sempre più complessi e le aspettative sempre più elevate, così come il livello di conoscenza da parte dei cittadini è ancora più consapevole e maturo.

Da allora, dunque, l'ISS ha di fronte a sé una duplice sfida: da una parte mantenere fede alla intuizione originaria, quella cioè di tutela e di garanzia dentro una relazione con il cittadino che mantenga intatta la carica solidaristica degli inizi.

Dall'altra parte, intraprendere la strada della qualificazione dei servizi, dell'integrazione, della modernizzazione, all'interno di un percorso che nella semplificazione e nella trasparenza abbia i necessari capisaldi.

In questi ultimi anni abbiamo assistito ad una profonda revisione dei sistemi organizzativi: la recente riforma ha modificato la costituzione degli stessi Organismi, il decreto 1/2010 ha ridisegnato l'assetto organizzativo proprio perché le sfide del terzo millennio richiedono una modalità di approccio che deve possedere i seguenti criteri: autonomia e responsabilità. Indipendenza e contestabilità, integrazione e sviluppo dei processi.

L'ISS, perciò, ha implementato servizi e processi di altissima qualità che hanno consentito di guadagnare non solo la fiducia dei sammarinesi, ma anche di proporsi come valido "produttore di salute" nei confronti dei cittadini di altri stati.

Le Unità Organizzative, dunque, hanno più potere decisionale specifico, si accorcia la distanza tra istituzione e utente, si sposta l'attenzione dalle prestazioni al cittadino che diviene il centro dell'azione. Se, dunque, il cittadino si trova al centro delle iniziative, queste devono svolgersi per processi che prevedano il massimo della risposta ai bisogni del cittadino senza che questi sia caricato di compiti come trait d'union tra servizi diversi. cosa che assolutamente dev'essere evitata.

Per far ciò è necessario esplicitare “chi fa che cosa”, per ovvi, ma non banali motivi; in primo luogo perché il cittadino sappia chi deve fornire un certo tipo di servizio e in che modo, in secondo luogo dev’essere chiara e trasparente la modalità attraverso cui un servizio viene reso, in terzo quali sono i diritti esigibili da parte del cittadino stesso.

Ecco, dunque, la prima **Carta dei Servizi** dell’Istituto per la Sicurezza Sociale. Si tratta di un ricco documento che tocca tutti i servizi erogati, da quelli amministrativi ai servizi sanitari, sociali e socio sanitari, dimensioni complesse in cui l’Ufficio per i Rapporti con il Pubblico assume una valenza di particolare rilievo.

Ci aspettiamo che il cittadino ci giudichi con uno strumento in più; infatti questa Carta dei Servizi offrirà, non solo un volume di informazioni estremamente utile, ma anche i parametri su cui valutare l’impegno di tutti: dirigenti e operatori.

Infine, la Carta dei Servizi assumerà il ruolo di vero e proprio biglietto da visita che l’ISS porterà “all’esterno”, ai possibili partners pubblici e privati, italiani e europei, e, perché no, anche extra europei.

Spesso, infatti, quando ci troviamo all’estero e iniziamo un rapporto operativo con interlocutori pubblici o privati, questi ci chiedono di illustrare loro la nostra attività. Ora abbiamo la Carta dei Servizi che, più di un biglietto da visita, sarà un vero e proprio strumento di presentazione ai potenziali utilizzatori dei nostri servizi.

IL DIRETTORE GENERALE ISS
DOTTOR PAOLO PASINI



PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO PER LA SICUREZZA SOCIALE

L'Istituto per la Sicurezza Sociale rappresenta una straordinaria e inedita esperienza di welfare moderno.

A San Marino, come in altri Paesi, la sicurezza sociale nasce per rispondere al bisogno di assistenza dei cittadini e, tale bisogno, dal 1955 è riconosciuto come un diritto per tutti i sammarinesi o residenti; gli aventi diritto oggi sono circa 33.000.

Istituito oltre 50 anni fa, l'ISS assicura e gestisce un complesso sistema pubblico che eroga una gamma di prestazioni molto vasta e eterogenea, che va da quelle sanitarie - ospedaliere e territoriali -, alle prestazioni economiche in caso di malattia dei lavoratori, gli assegni familiari, l'assistenza farmaceutica, l'assistenza socio-sanitaria, le pensioni di anzianità, le prestazioni vitalizie, ecc.

Col tempo, questo complesso modello ha permesso alla Repubblica di San Marino di collezionare meriti internazionali per il sistema organizzativo e per l'offerta di servizi erogata. Ad esempio, il servizio sanitario sammarinese è stato fra i primi al mondo ad adottare un sistema informatizzato di cartella dei dati sanitari di ciascun assistito: tale sistema – denominato carta azzurra – è attivo dal 1990.

San Marino vanta un **Ospedale** che garantisce l'assistenza medico-chirurgica generica e specialistica. Con la riforma del 2004, la direzione dell'ISS passa al **Comitato Esecutivo** e nascono i **Dipartimenti**, i quali, integrando l'attività delle diverse Unità Operative, hanno permesso di assicurare un approccio multispecialistico e pluridisciplinare alle varie esigenze degli assistiti.

L'Istituto per la Sicurezza Sociale è impegnato da tempo in un progetto per il miglioramento continuo della qualità dei suoi servizi mediante l'accreditamento delle proprie strutture e la conformità delle sue strutture sanitarie a molti requisiti strutturali, organizzativi e di qualità.

La **qualità dei servizi** e la **soddisfazione dell'assistito** sono obiettivi dell'ISS e dal 2008 è attivo uno studio di misurazione della qualità percepita degli assistiti mediante questionari anonimi.

All'interno del comparto ospedaliero, dal 2006 è stato aperto l' **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**. Questo servizio è stato messo a disposizione dei cittadini per migliorare la risposta dei servizi sanitari e socio-sanitari, assicurando agli utenti informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

EGUAGLIANZA

Questo principio impegna il cittadino e le Istituzioni a rispettare, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche. L'ISS, rappresenta uno degli ambienti in cui si rende necessario rispettare questo principio, inteso non solo come diritto all'uniformità delle prestazioni, ma che come divieto di discriminazione nell'erogazione del servizio causato, per esempio, dalla mancata considerazione di esigenze particolari, quali quelle dei portatori di handicap e quelle delle categorie di utenti "più deboli", per le quali necessita una specifica TUTELA SOCIALE (principio di uguaglianza sostanziale).

IMPARZIALITÀ

E' un indirizzo comportamentale dei soggetti erogatori del Servizio Pubblico (medici, operatori sanitari, personale amministrativo) che, seppur riconducibile al principio di uguaglianza, ne è una sua specifica necessaria ad evitare atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

CONTINUITÀ

L'ISS ha il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte ad arrecare ai pazienti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

PARTECIPAZIONE

L'ISS deve garantire la partecipazione dell'utente alle prestazioni del servizio attraverso:

- ☉ una informazione corretta, chiara e completa;
- ☉ la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate;
- ☉ la possibilità di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- ☉ la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del paziente, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute stessa.

ACCESSO

Il cittadino ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso della struttura sanitaria. Il diritto di accesso è esercitato nel rispetto della normativa sul diritto alla privacy

ISS: LA MISSIONE, LA VISIONE E GLI IMPEGNI

La missione dell'ISS:

- © assicurare a tutti gli assistiti la **migliore risposta ai loro bisogni di salute**, attraverso tutti i professionisti presenti nei presidi territoriali e ospedaliero avvalendosi anche di consulenti esterni o strutture sanitarie fuori territorio;
- © **promuovere la cultura della salute** e della prevenzione della salute individuale e collettiva;
- © **assicurare ai cittadini la risposta ai bisogni primari di salute** su attivazione del proprio medico curante o di altri professionisti sanitari, garantendo anche l'integrazione socio-sanitaria;
- © **assicurare l'integrazione fra le varie strutture** presenti sul territorio in funzione dei bisogni del paziente, garantendo le caratteristiche del coordinamento, tempestività, equità e trasparenza, accessibilità, efficienza e efficacia degli interventi.

L'ISS si impegna a:

- © Assicurare il **rispetto degli standard di qualità e quantità** previsti nella Carta;
- © **Verificare** il rispetto degli standard adottati e il grado di **soddisfazione degli utenti**;
- © Provvedere con specifiche **forme di tutela e di risarcimento** nei confronti del cittadino quando gli standard non siano rispettati;
- © **Assistere** ogni persona che si rivolge ai nostri servizi;
- © Essere in ogni momento **presenti e disponibili**;
- © **Curare** il momento dell'accesso ai nostri servizi;
- © Offrire alle persone che accedono ai nostri spazi un **ambiente pulito, sano e accogliente**;
- © Garantire **tempi di risposta adeguati** alle tipologia di cura dei pazienti.

La visione:

La vision aziendale indica l'azione programmatica definita dalla Direzione Generale e si basa su alcuni aree di intervento:

© ACCREDITAMENTO

L'Istituto per la Sicurezza Sociale è impegnato in un progetto per il miglioramento continuo della qualità dei suoi servizi mediante l'accreditamento delle proprie strutture e ne prevede la conformità delle sue strutture sanitarie a molti requisiti strutturali, organizzativi e di qualità.

© INVESTIMENTI

È in corso un programma impegnativo di ristrutturazione dell'Ospedale. I principali interventi riguardano: sale operatorie cardiologia, radiologia, ostetricia e ginecologia, chirurgia, ortopedia, ambulatori pediatrici, lungodegenza, medicina, ambulatori specialistici.

© TEMPI DI ATTESA

Sono attivi interventi finalizzati alla riduzione dei tempi di attesa. L'Ospedale adotterà protocolli per la erogazione delle prestazioni che presentano attualmente maggiore criticità nei tempi di attesa, in modo da verificare l'appropriatezza della domanda e stabilire criteri di priorità per l'accesso. L'obiettivo che ci si pone è quello di mantenere i tempi di attesa entro i 30 giorni per tutte le prestazioni.

© PREVENZIONE

L'Istituto per la Sicurezza Sociale si impegna a realizzare campagne di prevenzione per garantire ai cittadini una sicura prevenzione nei confronti di alcuni importanti malattie.

© RAPPORTO CON I CITTADINI

All'interno dell'ospedale è presente l'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP), preposto alla funzione di Relazione e Comunicazione con i cittadini.



LA PREVENZIONE



Screening per la prevenzione dei tumori del colon e retto

Il progetto Screening per la prevenzione e la diagnosi precoce dei tumori del colon retto è attivo dal gennaio 2009.

Si tratta di un programma completamente gratuito sia nella fase diagnostica che quella successiva di tutti gli interventi di cura nella malattia del cancro del colon retto, che rappresenta la 2° neoplasia più frequente nel mondo occidentale e la sopravvivenza a 5 anni non supera il 40-50%.

Il Rischio di sviluppare un tumore del colon è basso fino ai 40 anni; cresce esponenzialmente a partire dai 50 anni con lo stesso comportamento dei polipi, che ne sono i precursori benigni.

Altro fattore di rischio importante è la familiarità; il rischio è più elevato se nel parente il tumore è insorto prima dei 50 anni o se nella famiglia ne è stato affetto più di un membro.

Obiettivo dello screening è cambiare la storia naturale della malattia in senso positivo (riduzione dell'incidenza e della mortalità).

Il programma di screening attivo a San Marino è rivolto a tutta la popolazione (uomini e donne) con età compresa fra i 50 e 75 anni, in quanto tutti gli studi epidemiologici hanno evidenziato che questa fascia di età è a maggior rischio per lo sviluppo di cancro del colon.

Per garantire la miglior organizzazione e pianificazione del programma, è stato istituito un apposito CENTRO SCREENING.

Il programma prevede come primo livello l'esecuzione di un semplice test per la ricerca di sangue occulto nelle feci (S.O.F.), proposto mediante lettera inviata dall'ISS direttamente all'assistito.

Alle persone con esito negativo al test fecale, viene inviata una lettera di risposta con il consiglio di ripetere il test ogni due anni.

Se invece il test risulta positivo, il protocollo di screening prevede esecuzione di un secondo livello di approfondimento diagnostico con colonscopia, in quanto l'accertamento endoscopico permette di visualizzare tutta la superficie colica e, in caso riscontro di lesioni, di asportare polipi o frammenti di tessuto a scopo diagnostico e terapeutico.

E' importante aderire a questo programma perché i test di Screening oggi disponibili si sono dimostrati efficaci, ma hanno sempre un rischio e precisamente la scarsa adesione della popolazione.

Per informazioni contattare l'Unità di Gastroenterologia

Screening per la diagnosi del tumore del collo dell'utero

A San Marino è attivo lo screening per il cervicocarcinoma (tumore del collo dell'utero) dal 1968. Dopo fasi alterne di aderenza o meno a tale screening, dal 2006 è iniziata una nuova fase, in quanto le donne dai 20 ai 65 anni vengono chiamate ad eseguire tale esame (PAP test) tramite lettera di chiamata e così l'aderenza è aumentata, assestandosi su 82% in linea con la percentuale dell'Italia centrale.

Dal 2010 a tutte le donne che si presentano per il prelievo cervicale viene eseguito anche la ricerca per il **Papilloma Virus Umano** (HPV) che è la causa di quasi la totalità dei casi di cervicocarcinoma.

Nonostante l'impegno nella Repubblica non si è ancora riusciti ad azzerare l'incidenza di tale malattia, però i casi di tumore invasivo si manifestano quasi sempre nelle donne che non eseguono regolarmente tale esame. L'incidenza di tale patologia è di 1-2 nuovi casi all'anno. L'incidenza di lesioni cervicali pretumorali (CIN2-3) è di 30-40 casi all'anno, lesioni che una volta diagnosticate vengono poi curate.

Dal 2008 a San Marino è possibile vaccinarsi contro alcuni tipi di HPV, diminuendo così la possibilità di contrarre l'infezione e successivamente di ammalarsi di tumore del collo dell'utero.

La vaccinazione è facoltativa e viene offerta gratuitamente nella fascia di età che va dal compimento dell'undicesimo anno di vita fino al dodicesimo. Il ciclo vaccinale comprende 3 somministrazioni per via intramuscolare nel corso di 6 mesi (la seconda e terza a distanza di 2 e 6 mesi dalla prima dose).

Il vaccino contro il papillomavirus è un quadrivalente, ossia attivo contro tutti i quattro tipi di HPV più diffusi e garantisce una copertura vaccinale pressoché completa nei confronti delle patologie causate da questi quattro tipi (6,11,16,19).

Per informazioni rivolgersi al proprio medico curante o al ginecologo oppure contattare il Centro Salute Donna.

Prevenzione e diagnosi tumore della mammella

I programma di screening mammografico è attivo a San Marino dal 1993 e include donne di età compresa fra 35 e 70 anni (con chiamata annuale) e fra 70 e 74 anni (con chiamata biennale). La chiamata è attiva tramite invito per lettera gestita da programma informatico di screening dedicato. Dal 2005 la mammografia viene eseguita con tecnica digitale diretta.

Il modulo senologico esegue esami di mammografia di screening, mammografia clinica, visita senologica, ecografia mammaria, ago aspirato e core biopsy su guida ecografica, localizzazione pre-operatoria, galattografia.

Per Informazioni contattare l'Unità di Radiologia

Campagna vaccinale antinfluenzale

Tutti gli anni l'ISS promuove la campagna vaccinale per l'epidemia influenzale rivolta soprattutto ai soggetti a rischio, in particolare anziani, persone a rischio per patologie croniche, a rischio di complicanze in caso di contagio, bambini e gli operatori di settori di pubblica utilità.

L'influenza costituisce una delle malattie infettive di maggior impatto nella nostra società, in quanto questa epidemia si verifica normalmente in un breve periodo di tempo, interessa un elevato numero di persone e può portare gravi complicanze, specie negli anziani o nelle persone affette da malattie croniche.

La **vaccinazione antinfluenzale** rappresenta il miglior mezzo per prevenire la malattia; inoltre è in grado di ridurre il ricovero in Ospedale e le complicanze, talvolta anche mortali specie nei soggetti maggiormente a rischio, nei quali è assolutamente consigliabile raggiungere un alto livello di copertura vaccinale.

Per informazioni contattare i Centri Salute di appartenenza.

ISS E GLI ACCORDI DI COLLABORAZIONE

L'Istituto per la Sicurezza Sociale ha attivato molti accordi di collaborazione con strutture esterne; sono in vigore convenzioni con le AUSL di Rimini, Ravenna, Forlì, Cesena, Bologna, con l'Università di Ferrara, con l'Azienda Universitaria S. Orsola-Malpighi, ecc.

Meritano, tuttavia, un'attenzione particolare queste collaborazioni:

Accordo con ASL Rimini

L'accordo di collaborazione è stato siglato nel 2005 con l'intento di formalizzare intese strategiche sia per la fornitura di prestazioni, sia per lo sviluppo di protocolli di collaborazione su tematiche specifiche in grado di migliorare la qualità e la sostenibilità delle rispettive strutture sanitarie. In quest'ottica l'Istituto per la Sicurezza Sociale e l'ASL di Rimini, che operano in contiguità territoriale su bisogni simili e obbediscono ad analoghi principi fondanti, riconoscono la possibilità di sviluppare sinergie in grado di contribuire ad una crescita reciproca nella qualità dei servizi e dell'offerta, a tutto vantaggio delle rispettive utenze dei cittadini della Repubblica di San Marino e della Provincia di Rimini.

L'accordo è caratterizzato da una estrema flessibilità e scambio di servizi e prestazioni integrabili di volta in volta; al momento sono operativi i seguenti rapporti di collaborazione:

dall'ASL di Rimini all'ISS:

- © malattie infettive: fornitura di prestazioni ambulatoriali, di ricovero e consulenza tecnico scientifica
- © cardiologia: fornitura di prestazioni di ricovero in tema di angioplastica primaria e secondaria e l'accesso al laboratorio di emodinamica per coronarografia, pericardiocentesi e valvuloplastica.
- © anatomia patologica: fornitura di prestazioni ambulatoriali e collaborazione scientifica
- © neuroradiologia: fornitura di professionisti.

dall'ISS alla ASL di Rimini:

- © pneumologia: fornitura di professionisti
- © terapia intensiva: fornitura di prestazioni di ricovero
- © nefrologia e dialisi: fornitura di prestazioni dialitiche.

Accordo con Area Vasta Romagna per ricoveri in terapia intensiva

L' accordo di collaborazione fra l' Istituto per la Sicurezza Sociale e le AUSL afferenti all'Area Vasta Romagna per la fornitura di prestazioni ospedaliere di ricovero in terapia intensiva presso l'Ospedale di San Marino è stato siglato nel 2008.

Nell'ottica di tale sistema le rianimazioni di San Marino e delle ASL di Rimini, Cesena, Forlì e Ravenna collaborano per favorire l'appropriatezza dei ricoveri e mettere a disposizione un posto letto presso l'Ospedale di Stato di San Marino, senza allontanare troppo pazienti e familiari dalla loro residenza, delle cure più adeguate.

Collaborazione con Villa Serena e Villa Igea

Si tratta di un atto strategico nell'ambito di più ampi accordi siglati sul territorio circostante a San Marino. La collaborazione con Villa Igea e Villa Serena di Forlì, strutture accreditate con il SSNI, consente di aumentare i volumi produttivi. I ricavi di questa iniziativa contribuiscono a migliorare il risultato d'esercizio dell'ISS, diminuendo il ricorso al finanziamento dello Stato e, contemporaneamente, mantenendo inalterato il livello dei servizi erogati alla popolazione sammarinese.

L'accordo, siglato nel 2009, suggella maggiormente l'elevata qualità su cui si è attestato il sistema sanitario sammarinese che ha così potuto affacciarsi anche nel panorama italiano con offerte di prodotti e di prestazioni concorrenziali e di prestigio.

Accordo fra ISS e A.O.S.

Siglata nel 2009 la convenzione con l'Associazione Oncologica Sammarinese è finalizzata ad attivare il servizio domiciliare dedicato ai malati oncologici.

Dall'esperienza dell'AOS è emersa la necessità di migliorare il piano degli interventi verso gli assistiti in grave difficoltà a raggiungere le strutture sanitarie e quindi nei casi di non autosufficienza, totale o parziale, coordinando adeguatamente l'azione del servizio sanitario pubblico con il supporto offerto dall'Associazione di Volontariato.

La letteratura mondiale e l'OMS vedono nel "home care" - definizione di "servizi specialistici per la salute a casa del paziente"- il miglior modello organizzativo delle cure nei confronti dei malati terminali, piuttosto che modelli di intervento centrati nelle sedi ospedaliere.

Nell'Accordo la convenzione individua nei Centri per la Salute le sedi organizzative dell'assistenza domiciliare oncologica, dove è organizzato un nucleo operativo costituito da una equipe medica e infermieristica.

All'Unità Cure Primarie e Salute territoriale la responsabilità organizzativa e operativa dell'assistenza domiciliare a questi malati e quindi anche la gestione delle risorse dell'A.O.S.

Due sono le modalità con le quali viene attivato l'intervento domiciliare per i malati oncologici:

- © alla dimissione dall'ospedale
- © dal medico curante sul territorio.

Le convenzioni per l'area chirurgica e medica

Si tratta di accordi di collaborazione siglati con :

- © l'Azienda di Bologna per l'attività chirurgica a San Marino, che contempla l'operatività di una equipe di elevato prestigio dell'Ospedale Maggiore presso l'Ospedale di San Marino per l'esecuzione di interventi chirurgici e la gestione dei malati
- © l'Azienda di Ravenna per la senologia
- © l'IRSTdi Meldola (Istituto Romagnolo per la cura e lo studio dei Tumori) per la consulenza e cura dei malati oncologici.

La convenzione con la RSA CASALE "LA FIORINA"

TUTELA DEI DIRITTI E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI



L'ufficio relazioni con il pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. nasce per promuovere e favorire la partecipazione e il dialogo tra l'Istituto per la Sicurezza Sociale e il Cittadino fruitore dei servizi dell'ISS.

L'U.R.P. è un servizio di comunicazione che riconosce e valorizza il diritto dei cittadini ad essere informati, ascoltati, a ricevere una risposta chiara e esauriente, favorendo il loro ruolo attivo e la loro partecipazione alle scelte dell'Istituto. A tal fine l'URP raccoglie le segnalazioni di disfunzioni, i reclami e i suggerimenti che i cittadini, utenti dei servizi, desiderano presentare.

DOVE CONTATTARE L'URP: l'Ufficio si trova all'ingresso principale dell'Ospedale di San Marino, in Via Scialoja, 21, 47893 Cailungo - Borgo Maggiore.

Tel: 0549 994561 - 994564 - **Fax:** 0549 994560

E-mail: urp@iss.sm

QUANDO CONTATTARE L'URP

Tutti i giorni da lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00;

lunedì e giovedì pomeriggio anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Possono presentare segnalazioni o reclami, in qualunque forma:

© gli **utenti**, direttamente oppure tramite i loro familiari;

© le **Associazioni di Volontariato**.

COME I CITTADINI POSSONO PRESENTARE LE SEGNALEZIONI

Il cittadino utente può presentare reclamo o segnalazione, anche in forma anonima, in uno dei modi seguenti:

© direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico compilando l'apposito modulo, dopo colloquio con le Operatrici dell'URP

© con segnalazione telefonica al numero 0549 994561 - 994564

© con lettera in carta semplice inviata a: U.R.P. - Istituto per la Sicurezza Sociale, Via Scialoja 1, Cailungo 47893 Borgo Maggiore - RSM

© tramite e-mail all'indirizzo urp@iss.sm, indicando il proprio nome e cognome, il luogo di residenza, il proprio numero telefonico.

La segnalazione deve contenere la descrizione dell'evento, il luogo dove si è verificato, la data in cui si è verificato e ogni ulteriore elemento che il cittadino ritiene necessario evidenziare.

L'URP provvederà in seguito a:

© dare risposta immediata, se possibile, con coinvolgimento del Servizio interessato;

© inoltrare la segnalazione alla Direzione dell'Unità di competenza, che provvederà a fornire un resoconto sull'esposto all'U.R.P. entro 30 giorni;

© curare i reclami di particolare rilevanza, che necessitano di una risposta da parte del Direttore del Dipartimento entro 30 giorni.

I diritti e doveri del cittadino

DIRITTI:

Il cittadino che usufruisce dei servizi ha il diritto:

© a un'assistenza accurata e competente indipendentemente dalle sue convinzioni religiose, filosofiche, politiche e secondo i principi della pari dignità umana

© al rispetto della propria dignità personale sotto l'aspetto fisico, morale e spirituale

© alla garanzia di riservatezza dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia. I medici, il personale tecnico, infermieristico e quello amministrativo sono tenuti all'obbligo del segreto professionale su tutto quanto concerne il paziente

© di essere costantemente informato sul proprio stato di salute, sulle indagini diagnostiche, terapie praticate e trattamenti alternativi

© Consenso informato

E' diritto della persona assistita avere informazioni sul proprio stato di salute e adeguate indicazioni su eventuali malattie, le relative cure e i rimedi terapeutici.

E' diritto della persona, opportunamente informata concedere o negare il proprio consenso per le indagini e le terapie proposte. Il medico non può intervenire senza il consenso della persona assistita, tranne che nelle situazioni di emergenza in cui il cittadino si trovi in pericolo di vita e nell'incapacità di esprimere la propria volontà. Ai pazienti è chiesto di collaborare fornendo indicazioni chiare e complete su tutto quanto possa essere utile per una migliore assistenza sanitaria.

© Tutela della Privacy

La persona ricoverata ha il diritto di non rendere noto il suo soggiorno in Ospedale; in tal caso dovrà firmare un apposito modulo al momento dell'accettazione in Ospedale. Le notizie sullo stato di salute

potranno essere date, oltre che all'interessato, esclusivamente alle persone espressamente indicate al momento del ricovero.

DOVERI:

Allo scopo di contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte della Struttura Sanitaria e di assicurare il rispetto verso la comunità e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini, ciascun utente si impegna a:

- ☉ rispettare i diritti degli altri malati evitando rumore, luci accese e limitando il numero delle visite in modo da favorire la quiete e il riposo degli altri degenti
- ☉ avere cura delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture ospedaliere, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri
- ☉ rispettare il lavoro degli operatori, favorendo l'instaurarsi di un rapporto di fiducia mediante la collaborazione con il personale sanitario
- ☉ informare tempestivamente i sanitari dell'eventuale rinuncia a ricoveri, visite o trattamenti programmati al fine di permettere ad altri utenti di poterne usufruire
- ☉ rispettare il divieto di fumo
- ☉ evitare le visite in reparto da parte di bambini di età inferiore a 12 anni, salvo deroghe individuali autorizzate dal Primario e con attenta sorveglianza da parte degli accompagnatori

Meccanismi di tutela e verifica

L'Istituto per la Sicurezza Sociale si impegna a migliorare il rapporto con i cittadini e a questo scopo:

- ☉ cura la formazione del personale per migliorare la comunicazione degli operatori a contatto con il pubblico
- ☉ garantisce l'informazione sui servizi attraverso (Ufficio Relazioni con il Pubblico) sito web ufficiale, stampa locale, guide e opuscoli, servizi specifici su RTV
- ☉ promuove la partecipazione dei cittadini e delle associazioni di volontariato
- ☉ verifica il gradimento dei Servizi e la qualità percepita dagli Utenti attraverso la realizzazione di indagini di gradimento riferite ai servizi Ospedalieri e Territoriali
- ☉ adotta un regolamento di tutela dei cittadini utenti nel quale è prevista la possibilità di presentare esposti o segnalazioni quando è stata negata o limitata la fruibilità delle prestazioni



LEGGE 28 aprile 1989 n. 43

CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL MALATO

Noi Capitani Reggenti la Serenissima Repubblica di San Marino promulghiamo e mandiamo a pubblicare la seguente legge approvata dal Consiglio Grande e Generale nella seduta del 28 aprile 1989

Articolo 1

IL CITTADINO HA DIRITTO:

- 1. ad un'assistenza sanitaria pubblica e qualificata in ogni struttura** (o settori) cui può far capo nelle sue molteplici richieste (assistenza domiciliare, Centri Sanitari, Ospedale, ecc.);
- 2. ad esprimere il proprio consenso preventivo al trattamento o ad altri atti medici.** Il personale sanitario potrà valutare in determinati casi di urgenza ed evidente necessità, l'opportunità di procedere astenendosi dall'ottenimento del consenso, se possibile informando preventivamente un rappresentante o parente prossimo;
- 3. a non subire sperimentazioni o ricerche senza il suo esplicito consenso,** revocabile in ogni momento;
- 4. a ricevere informazioni continue e aggiornate sul proprio stato di salute,** sugli atti diagnostici e terapeutici cui è sottoposto, sui relativi tempi di esecuzione, sui rischi connessi e su eventuali variazioni; tutto ciò con la necessaria riservatezza da valutare caso per caso, ed in modo tale da non pregiudicare l'indispensabile tranquillità e sicurezza sui trattamenti;
- 5. alla esibizione del dossier medico e di ogni dato che lo riguarda,** accompagnando gli stessi dalle necessarie spiegazioni che, nei casi di prognosi infausta, devono avvenire nella maniera più adeguata, considerati sensibilità, preparazione, età e stato di avanzamento della malattia stessa, per non provocare evitabili sofferenze e cercando di mitigare il più possibile fenomeni di allarmismo diffusi intorno ad esso;
- 6. a che tutto il corpo sanitario, parasanitario ed ausiliario,** al corrente del caso in esame, **stabilisca un'identica linea di condotta nei suoi confronti** per evitare comportamenti alterni, provocando confusioni e alimentando dubbi;
- 7. ad essere ascoltato sul proprio stato di salute,** evitando che espressioni o comportamenti inappropriati possano generare motivo di derisione o indifferenza, eventualmente ricorrendo anche al medico di famiglia;
- 8. ad essere assistito da personale sanitario facilmente identificabile** tramite apposito cartellino con fotografia e menzione dell'identità personale e qualificazione professionale;
- 9. a non essere ricoverato in ospedale se non in caso di reale necessità** e a non esservi trattenuto più a lungo del tempo indispensabile alla perfetta riacquisizione dello stato di salute anteriore all'evento doloroso;
- 10. ad essere trattato con cortesia e rispetto** e ad essere interpellato con il proprio nome e cognome eliminando il "Tu" al posto del "Lei", il nome della malattia, il numero del letto ed ogni altro diminutivo o vezzeggiativo che, in certo modo, serva alla sua identificazione e ad essere trattato con comportamenti da parte del personale sanitario ed ausiliario corretti ed educati, che non lo inducano in stato di soggezione e che rispettino le sue convinzioni religiose, filosofiche e politiche nonché la pari dignità della persona;
- 11. alla puntuale esecuzione della terapia prescritta,** evitando inutili trattamenti che prolunghino eccessivamente i tempi previsti dall'ipotesi diagnostica;
- 12. a trascorrere la giornata di degenza mantenendo,** nei limiti del possibile, **abitudini di vita quotidiana** per quanto riguarda opportunità di studio e di informazione, appuntamenti televisivi e radiofonici, somministrazione dei pasti in orari coincidenti con le normali consuetudini locali;

Articolo 2

IL CITTADINO HA IL DOVERE:

- 1. di ricercare tutte le informazioni** che consentono la gestione responsabile della propria condizione morbosa;
- 2. di rispettare le esigenze ed il lavoro altrui;**
- 3. di collaborare con il personale sanitario** allo svolgimento ed al miglioramento dell'attività;
- 4. di seguire i programmi terapeutici concordati;**
- 5. di impegnarsi in una visione globale dei problemi** senza limitarla alla propria malattia;
- 6. di partecipare attivamente** - anche attraverso la vita associativa e l'inserimento negli organismi locali alla programmazione, alle scelte, alla gestione delle strutture sanitarie.

I CAPITANI REGGENTI
Mauro Fiorini - Marino Vagnetti

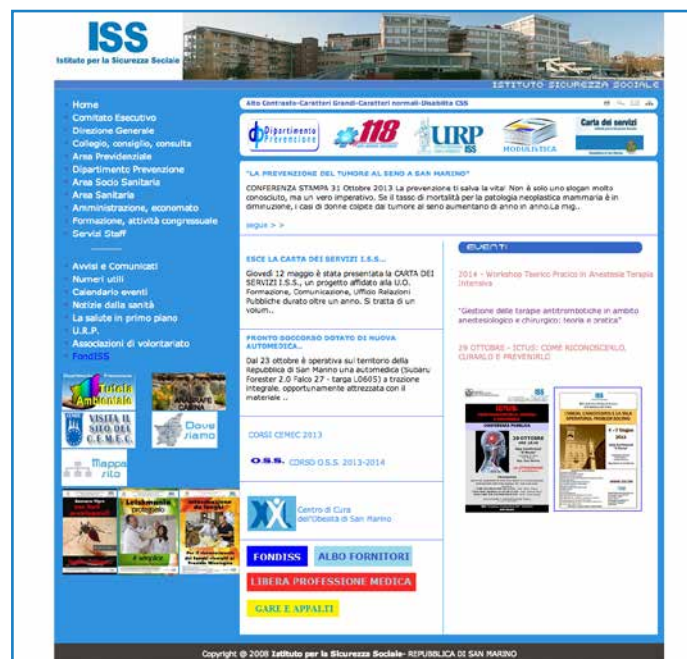
5 maggio 1989 /1688 d.F.R.

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione con i cittadini utenti dell'Istituto per la Sicurezza Sociale è garantita mediante diversi strumenti attivi:

- © **La Carta dei Servizi:** contiene la descrizione della struttura, dei servizi e degli impegni che l'ISS si assume nei confronti dei cittadini e delle Istituzioni;
- © **Comunicati stampa, Incontri con le Agenzie giornalistiche e Conferenze pubbliche:** l'ISS mantiene costantemente informata la cittadinanza sulle novità in campo sanitario, sull'introduzione di procedure diagnostiche e terapeutiche, sugli eventi, corsi, congressi e giornate dedicate all'approfondimento di tematiche sanitarie e sociali.
- © **Campagne di informazione e prevenzione:** l'ISS garantisce un livello di informazione e di sensibilizzazione sociali della popolazione verso la prevenzione di malattie diffuse, verso corretti e sani stili di vita, verso comportamenti finalizzati alla tutela della salute attraverso le campagne sociali e di educazione sanitaria.
- © **Ufficio Relazioni con il Pubblico**
- © **Manuale di Accoglienza:** al momento del ricovero in Ospedale viene consegnato un opuscolo che contiene le caratteristiche del Reparto e informazioni utili durante il periodo della degenza (orari di visita dei familiari e amici, orari del vitto e di colloquio con i Medici, modalità di accesso, organizzazione)
- © **Sito web www.iss.sm:** contenente tutte le informazioni relative all'organizzazione dei servizi ISS, la modulistica per i cittadini, i comunicati stampa, le novità sotto forma di prestazioni sanitarie, implementazione di nuove procedure e tutto quanto può essere di utilità per gli assistiti.

Per ogni informazione i cittadini possono mettersi in contatto con l'ISS inviando una mail a urp@iss.sm.



LA QUALITÀ

Dal 2010 l'ISS - tramite l'Unità Formazione, Comunicazione, URP, Qualità e Accreditamento - analizza e misura la percezione della qualità e il livello di soddisfazione degli utenti che afferiscono ai servizi ISS.

Le indagini, avviate inizialmente nei reparti di degenza ospedaliera, sono state estese a quasi ogni settore dell'Istituto, divenendo un sistema di rilevazione indispensabile per monitorare l'opinione pubblica sui servizi offerti; inoltre i dati raccolti dalla compilazione di questionari anonimi elaborati statisticamente forniscono informazioni preziosissime per orientare interventi correttivi in risposta ai bisogni degli assistiti.

La rilevazione è attiva nei reparti di degenza ospedaliera e nei servizi di diagnosi e cura, dove sono disponibili questionari pronti per la compilazione in forma anonima; i questionari vengono quindi depositati in cassette e ritirati dal Servizio Comunicazione, URP che provvede a informatizzare i dati e semestralmente redigere un report statistico; destinarli la Segreteria di Stato alla Sanità, la Direzione Generale, la Consulta Sociale e Sanitaria, i Direttori di Dipartimento e tutti i Direttori/Responsabili ISS.

Istituto per la Sicurezza Sociale
Direzione di Dipartimento Ospedaliero
Formazione, Comunicazione, URP

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ NEI REPARTI
(INSERIRE NOME DEL REPARTO)

Per migliorare la qualità dell'assistenza e la risposta sanitaria, la preghiamo di darci una valutazione in base alla sua esperienza come utente del Servizio. Il Questionario è anonimo; dopo averlo compilato, lo inserisca nell'apposita cassetta oppure lo consegni all'Ufficio Relazioni per il Pubblico all'ingresso principale dell'Ospedale (tel. 0549-994561). Grazie per la collaborazione e il tempo che ci ha dedicato!

DATA DELLA COMPILAZIONE: _____

1. ORGANIZZAZIONE DEL RICOVERO

a. Modalità e tempi di attesa per il ricovero

b. Informazioni ricevute dal reparto

c. Accoglienza ricevuta all'ingresso in reparto

2. ASSISTENZA MEDICA

a. Gentilezza e cortesia nei rapporti

b. Informazioni ricevute su cure e trattamenti

c. Regolarità delle visite mediche

3. ASSISTENZA INFERMIERISTICA

a. Gentilezza e cortesia nei rapporti

b. Presa in carico e assistenza ricevuta

4. ORARI DELLE VISITE DEI FAMILIARI

5. RISPETTO DELLA PRIVACY

6. TRATTAMENTO ALBERGHIERO

a. Qualità e stato degli ambienti

b. Pulizia degli ambienti e servizi igienici

c. Comfort all'interno delle stanze

d. Qualità e varietà del cibo

7. VALUTAZIONE COMPLESSIVA

SUGGERIMENTI O PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO: _____

8. CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO: Sesso: a. ☐ Maschio b. ☐ Femmina
Età: a. ☐ tra 18-30 anni b. ☐ tra 31-60anni c. ☐ più di 60 anni

Istituto per la Sicurezza Sociale
Direzione di Dipartimento Ospedaliero
Formazione, Comunicazione, URP
Qualità e Accreditamento

**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE
SERVIZI DIAGNOSTICI E AMBULATORIALI**
(Inserire servizio) _____

Per migliorare la qualità dell'assistenza e la risposta sanitaria, la preghiamo di darci una valutazione in base alla sua esperienza come utente del Servizio. Il Questionario è anonimo; dopo averlo compilato, lo inserisca nell'apposita cassetta oppure lo consegni all'Ufficio Relazioni per il Pubblico all'ingresso principale dell'Ospedale (tel. 0549-994561). Grazie per la collaborazione e il tempo che ci ha dedicato!

DATA di compilazione: _____

1. VALUTAZIONE SULLA PRENOTAZIONE DELLA PRESTAZIONE

a. Tempo di attesa per la prestazione

b. Chiarezza sulla prenotazione e sulle indicazioni per raggiungere la sede

2. VALUTAZIONE SULL'ACCOGLIENZA

a. Pulizia ambienti e servizi igienici

b. Gentilezza e disponibilità del personale non medico (segretarie, infermieri, tecnico)

c. Puntualità dell'orario di appuntamento

d. Comfort nella sala d'attesa

3. VALUTAZIONE SULLA VISITA O PRESTAZIONE RICEVUTA

a. Gentilezza e disponibilità del medico

b. Chiarezza nella documentazione rilasciata per le prenotazioni, visite ed esami

c. Chiarezza e completezza informazioni ricevute su diagnosi e trattamenti

d. Rispetto della privacy

4. VALUTAZIONE COMPLESSIVA SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA

SUGGERIMENTI O PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO: _____

5. CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO:
Sesso: a. ☐ Maschio b. ☐ Femmina
Età: a. ☐ tra 18-30 anni b. ☐ tra 31-60anni c. ☐ più di 60 anni

L'ACCREDITAMENTO AZIENDALE

Sulla base delle linee di indirizzo per la programmazione sanitaria e socio-sanitaria, l'ISS ha intrapreso il percorso per l'accREDITAMENTO istituzionale dei servizi sanitari e socio-sanitari, coinvolgendo dal 2012 i professionisti di tutte le Unità Organizzative.

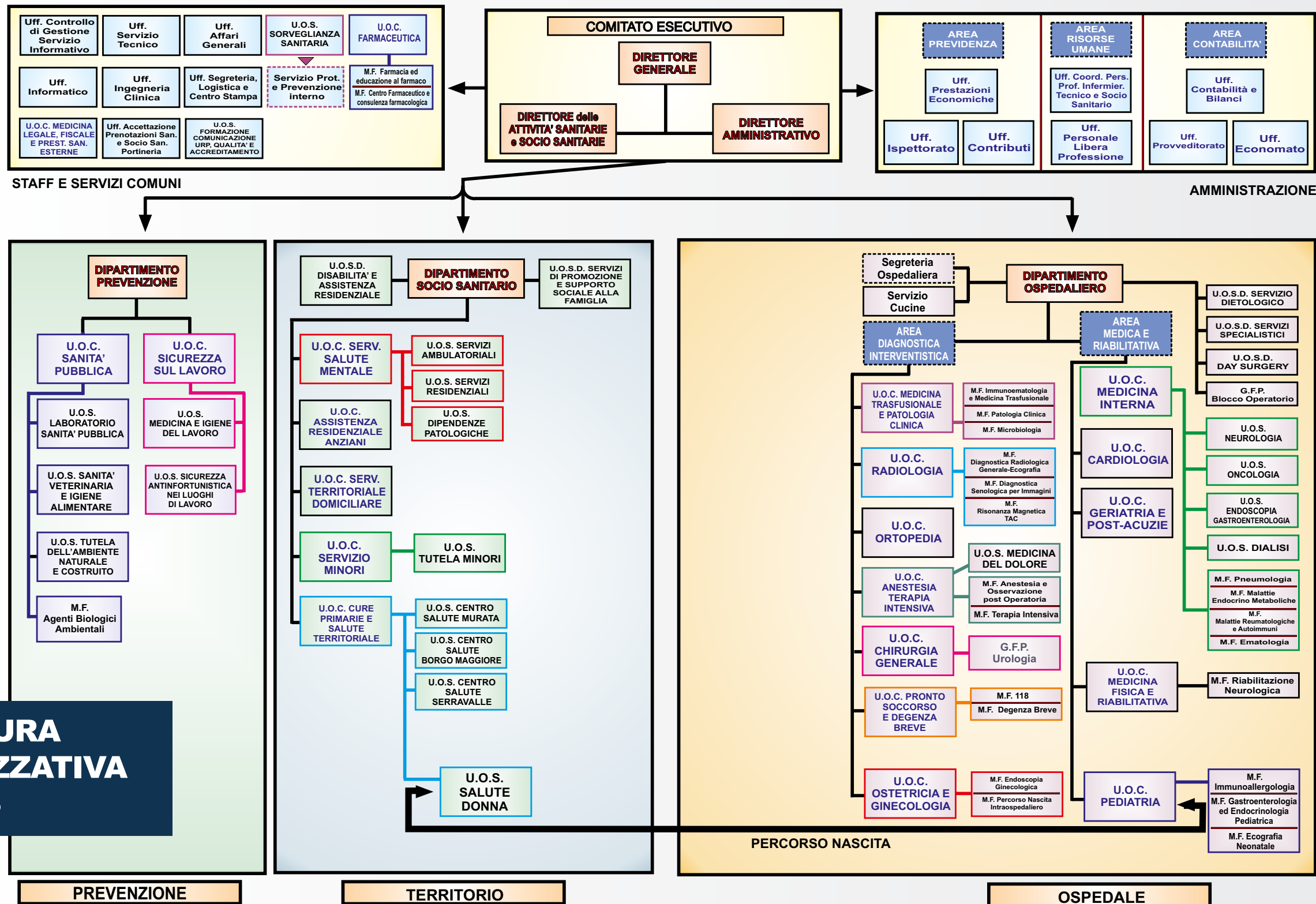
L'accREDITAMENTO assicura al cittadino i seguenti vantaggi:

- © garanzia del rispetto di adeguati standard assistenziali per la qualità delle prestazioni erogate da nostri servizi
- © il rispetto dei requisiti di sicurezza previsti per pazienti e visitatori che accedono alle nostre strutture
- © la trasparenza nell'organizzazione dei percorsi diagnostico-terapeutici e assistenziali offerti agli utenti.

I NUMERI DI TELEFONO UTILI



SOCCORSO D'EMERGENZA AMBULANZA	118
PRONTO INTERVENTO	113
CENTRALINO OSPEDALE	0549 994111
PORTINERIA OSPEDALE	0549 994220
SEGRETERIA OSPEDALIERA	0549 994223
FARMACIA OSPEDALE	0549 994222 (aperta 24h)
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP	0549 994561
PEDIATRIA - AMBULATORIO URGENZE	0549 994250
CENTRO SALUTE BORGO M.	0549 883222
CENTRO SALUTE SERRAVALLE	0549 885222
CENTRO SALUTE MURATA	0549 997348
GUARDIA MEDICA TERRITORIALE CENTRALIZZATA	0549 994888
CROCE ROSSA SAMMARINESE	0549 994360
NECROFORO	0549 994215



LE AREE DELL'ISTITUTO PER LA SICUREZZA SOCIALE

L'Istituto per la Sicurezza Sociale è composto dalle seguenti aree:

- © Comitato Esecutivo
- © Staff e servizi comuni
- © Amministrazione
- © Dipartimento Ospedaliero
- © Dipartimento Socio Sanitario
- © Dipartimento Prevenzione

Dal punto di vista organizzativo e funzionale i Servizi sono articolati in:

- UOC** - Unità Organizzativa Complessa
- UOS** - Unità Organizzativa Semplice
- UOSD** - Unità Organizzativa Semplice Dipartimentale
- GFP** - Gruppo Funzionale di Progetto
- MF** - Modulo Funzionale

COMITATO ESECUTIVO ISS

Sede: Via Scialoja, 20 Borgo Maggiore 47893 – C.P.I. 5 Repubblica San Marino

Tel. Segreteria: 0549 994295 - 994538

Fax Segreteria: 0549 906240

E-mail: comitato.esecutivo@iss.sm

Il Comitato Esecutivo è composto dal **Direttore Generale**, dal **Direttore Amministrativo** e dal **Direttore delle Attività Sanitarie e Socio Sanitarie**.

Il **Direttore Generale** ha la legale rappresentanza dell'Istituto e esercita tutti i poteri di gestione salvo gli atti e le competenze per legge affidati al **Comitato Esecutivo**.

Il Direttore Generale convoca e presiede il Comitato Esecutivo.

Esercita la funzione di capo del personale dell'ISS; ha inoltre la gestione delle graduatorie pubbliche per incarichi, sostituzioni e supplenze del personale sanitario e socio sanitario, secondo le disposizioni che saranno impartite dall'Ufficio del Lavoro.

Al fine di provvedere a prestazioni specialistiche o per attività professionali non presenti sul territorio, il Comitato Esecutivo può autorizzare il Direttore Generale a stipulare convenzioni e, in casi di particolare necessità od urgenza di funzionalità dei servizi sanitari e socio sanitari, a stipulare contratti a termine.

Può inoltre autorizzare il Direttore Generale, per particolari condizioni di lavori temporanei o comunque non stabili, a stipulare accordi nell'ambito delle leggi della Pubblica Amministrazione, per l'assunzione di personale.

Nell'esercizio delle sue funzioni si avvale della collaborazione del Direttore Amministrativo e del Direttore delle Attività Sanitarie e Socio Sanitarie.

Il Direttore Generale risponde personalmente per tutto ciò che concerne l'esercizio tecnico e amministrativo dell'Istituto per la Sicurezza Sociale nei limiti delle proprie attribuzioni.

Può delegare, in caso di assenza le sue funzioni ad altro membro del Comitato Esecutivo.

Il **Direttore Amministrativo** collabora con il Direttore Generale nello svolgimento delle sue funzioni e è specificamente responsabile dell'area relativa ai servizi amministrativi e di supporto logistico-organizzativo, nonché di tutte le attività relative al settore previdenziale.

Il **Direttore delle Attività Sanitarie e Socio-Sanitarie** collabora con il Direttore Generale nello svolgimento delle sue funzioni e è specificamente responsabile dell'area relativa alle attività sanitarie e alle attività socio-sanitarie.

Competenze del Comitato Esecutivo:

Gli atti e le competenze affidati al Comitato Esecutivo sono:

1. la predisposizione del bilancio preventivo annuale, delle eventuali variazioni e del budget dell'Istituto per la successiva approvazione del Consiglio Grande e Generale;
2. la predisposizione del bilancio consuntivo per la successiva approvazione del Consiglio Grande e Generale;
3. l'approvazione della relazione trimestrale di verifica degli scostamenti degli obiettivi di budget;
4. l'approvazione del Piano degli investimenti dell'ISS per la successiva deliberazione del Congresso di Stato;
5. l'approvazione del Piano del personale dell'ISS per la successiva deliberazione del Congresso di Stato;
6. l'approvazione del regolamento amministrativo contabile e dei regolamenti interni dei vari servizi;
7. l'esame delle istanze dei cittadini, sulle quali è tenuto a dare risposta motivata entro quarantacinque giorni, sentiti i riferimenti degli uffici e degli organismi competenti e sulla base di un Regolamento da emanarsi sentite la Consulta e il Consiglio;
8. esercitare, per quanto non previsto ai punti precedenti, le altre funzioni demandate al Consiglio di Amministrazione dalle leggi e regolamenti in vigore.

Annualmente il Comitato Esecutivo provvede a redigere una dettagliata relazione sull'attività di gestione e sugli obiettivi raggiunti in base agli atti di programmazione che sarà inviata al Consiglio Grande e Generale per la discussione in occasione dell'esame del Bilancio Consuntivo. Inoltre il Comitato Esecutivo è tenuto ad inviare tutte le deliberazioni, per la parte di relativa competenza, al Consiglio per la Previdenza e alla Consulta Sociale e Sanitaria. I ricorsi in materia sanitaria e socio sanitaria proposti al Comitato Esecutivo sono considerati ricorsi in opposizione ai sensi dell'articolo 12 della Legge 28 giugno 1989 n. 68 e sono pertanto soggetti a tutte le procedure della legge medesima. I ricorsi in materia pensionistica sono esaminati dal Consiglio per la Previdenza.

Il Comitato si riunisce in seduta ordinaria almeno una volta al mese; si riunisce in seduta straordinaria o su invito del Direttore Generale o su richiesta di almeno due membri del Comitato.

GLI ORGANI DI CONTROLLO DELL'ISS

Collegio Sindaci Revisori

Il Collegio dei Sindaci Revisori è composto da tre membri nominati dal Consiglio Grande e Generale che durano in carica cinque anni.

I membri del Collegio dei Sindaci Revisori devono essere iscritti all'Ordine dei Dottori Commercialisti o al Collegio dei Ragionieri Commercialisti o all'Ordine degli Avvocati e Notai.

Funzioni dei Sindaci Revisori

Il Collegio dei Sindaci Revisori esercita le sue funzioni per tutte le gestioni dell'Istituto e ha i seguenti compiti:

- ⊗ vigilare sulla regolarità amministrativa e contabile dell'ISS;
- ⊗ vigilare sul rispetto delle leggi e dei principi di corretta amministrazione;
- ⊗ verificare la gestione finanziaria e la corrispondenza del bilancio alle risultanze dei libri contabili;
- ⊗ fare ispezioni e riscontri di cassa;
- ⊗ svolgere controlli trimestrali sull'andamento dell'ISS redigendo apposito verbale;
- ⊗ esaminare i rendiconti, riferendone, con apposita relazione, al Comitato Esecutivo.

Consiglio per la Previdenza

Il Consiglio per la Previdenza è composto da dodici membri nominati dal Consiglio Grande e Generale, di cui due indicati dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori dipendenti e due dalle associazioni di categoria dei datori di lavoro e del lavoro autonomo. I membri durano in carica cinque anni.

Funzioni del Consiglio per la Previdenza

Il Consiglio per la Previdenza svolge le funzioni di gestione della previdenza e dei relativi fondi, compreso l'esame dei ricorsi, già assegnate dalle norme vigenti al Consiglio di Amministrazione dell'ISS

Svolge inoltre funzioni consultive nei confronti del Congresso di Stato sugli strumenti di pianificazione previdenziale e sugli atti fondamentali dell'Istituto per la Sicurezza Sociale.

Al Consiglio è richiesto, dal Congresso di Stato, di esprimere parere obbligatorio, sui seguenti atti:

- ⊗ Budget dell'Istituto per la Sicurezza Sociale, per la parte di relativa competenza;
- ⊗ Piano degli investimenti dell'Istituto per la Sicurezza Sociale per la parte di relativa competenza.

Consulta Sociale e Sanitaria

La Consulta Sociale e Sanitaria è composta da dodici membri nominati dal Consiglio Grande e Generale, di cui due indicati dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori dipendenti e due dalle associazioni di categoria dei datori di lavoro e del lavoro autonomo. I membri durano in carica cinque anni.

Funzioni della Consulta Sociale e Sanitaria

La Consulta Sociale e Sanitaria svolge funzioni consultive nei confronti del Congresso di Stato sugli strumenti di pianificazione sanitaria e socio sanitaria e sugli atti fondamentali dell'Istituto per la Sicurezza Sociale.

Alla Consulta è richiesto, dal Congresso di Stato, di esprimere parere obbligatorio, sui seguenti atti:

- ⊗ Piano Sanitario e Piano Socio Sanitario;
- ⊗ Budget dell'Istituto per la Sicurezza Sociale, per la parte di relativa competenza;
- ⊗ Piano del personale dell'Istituto per la Sicurezza Sociale;
- ⊗ Piano degli investimenti dell'Istituto per la Sicurezza Sociale per la parte di relativa competenza.

Il Segretario di Stato competente per la Sanità e la Sicurezza Sociale o suo delegato interviene con voto consultivo alle sedute della Consulta.

La Consulta e il Consiglio nominano al loro interno un Coordinatore che convoca le sedute.

I membri della Consulta e del Consiglio sono incompatibili con la carica di membro della Consulta e del Consiglio i dipendenti dell'ISS o di settori ad esso affini, nonché i membri del Consiglio Grande e Generale.

I SERVIZI AMMINISTRATIVI ISS

Indirizzo: Via Scialoja, 20 Cailungo - Borgo Maggiore

L'AMMINISTRAZIONE DELL'ISS è composta da TRE AREE : PREVIDENZA, RISORSE UMANE e CONTABILITA'.

AREA PREVIDENZA

Ufficio Prestazioni Economiche

Sede: Ingresso Palazzina Amministrativa- 3 ° piano (Scala E)

Contatti telefonici:

- Ufficio Pensioni **Tel.** 0549 994427 - 994683 - **Fax** 994015 - **E-mail:** infopensioni@iss.sm
- Ufficio Indennità Economiche **Tel.** 0549 994440 - 0549 994436 - **Fax** 0549 994252
- Ufficio Assegni Familiari **Tel.** 0549 994401 - 994689 - **Fax** 0549 994252 - **E-mail:** assegni.familiari@iss.sm
- Ufficio Prestazioni sanitarie interne **Tel.** 0549 994316 - 994747 - **Fax** 0549 994252

Orari di apertura al pubblico:

Lunedì e giovedì dalle ore 8,00 alle 17,30

Martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8,00 alle 14,30

Attività:

Si occupa della trattazione delle pratiche di richiesta delle prestazioni economiche e di fornire all'utenza il supporto informativo e l'assistenza ai fini dell'accesso alle prestazioni stesse.

Prestazioni erogate:

- ⊗ Pensione Ordinaria di anzianità, vecchiaia, invalidità e superstiti
- ⊗ Pensione Privilegiata Infortuni, Malattia Professionale, Superstiti
- ⊗ Trattamento Previdenziale Temporaneo, Trattamento Previdenziale Anticipato, Pensione Ordinaria Vecchiaia Anticipata
- ⊗ Pensione sociale vecchiaia e invalidità
- ⊗ Assegno Integrativo Economico
- ⊗ Assegno d'Accompagnamento
- ⊗ Assegno Integrativo Speciale
- ⊗ Pensione facoltativa
- ⊗ Indennità economica speciale (mobilità)
- ⊗ Indennità di disoccupazione
- ⊗ Indennità economica per malattia (lavoratori autonomi)
- ⊗ Indennità economica per maternità

- ⊗ Indennità per aspettativa post partum
- ⊗ Assegno familiare ordinario
- ⊗ Assegno familiare integrativo
- ⊗ Rilascio Carta Azzurra
- ⊗ Aggiornamento Rapporto Sanitario

Per accedere ai servizi e alle prestazioni presentarsi ai sportelli dell'Ufficio.

Per le risposte alle richieste di informazioni e la trasmissione di copia delle schede contributive si può utilizzare anche la posta elettronica.

Tutta la modulistica e la documentazione è scaricabile dal sito web dell'Istituto per la Sicurezza Sociale www.iss.sm cliccando sull'icona "Modulistica".

Ufficio Contributi e Ispettorato

Sede: ingresso Palazzina Amministrativa 4° piano (Scala E)

Tel. 0549 994343

Fax 0549 994493

E-mail contributi@iss.sm

Attività:

- ⊗ cura il corretto versamento delle entrate contributive da parte dei lavoratori, dei datori di lavoro dell'interno sistema economico sammarinese, sia per il settore privato che pubblico e dei lavoratori autonomi.
 - ⊗ rileva gli elementi che determinano gli adempimenti contributivi o l'esistenza dei titoli per l'erogazione delle varie prestazioni economiche di natura previdenziale o assicurativa.
 - ⊗ propone alla direzione le sanzioni da comminare ai contribuenti non adempienti controllando la regolarità contributiva sia dei datori di lavoro che dei lavoratori;
 - ⊗ controlla le denunce paga dei datori di lavoro che mensilmente vengono inviate all'Uff. Contributi;
 - ⊗ effettua controlli in merito agli avvii al lavoro attestandone la regolarità contributiva;
 - ⊗ controlla la regolarità dei versamenti contributivi sottoponendo alla Direzione Amministrativa statistiche periodiche sull'andamento dei versamenti contributivi contribuendo a monitorare il complessivo equilibrio del sistema previdenziale;
 - ⊗ procede a visite ispettive qualora si suppongano irregolarità contributive da parte dei contribuenti;
 - ⊗ conserva la documentazione utile ai fini contributivi per ogni dipendente sia pubblico che privato;
 - ⊗ presiede il sistema informativo contributivo alimentandolo e suggerendo alla direzione amministrativa possibili nuove implementazioni legate a modifiche di legge e/o a semplici interventi migliorativi del sistema.
- cura le iscrizioni a Ruolo dei debitori morosi per la riscossione coattiva delle somme dovute a titolo di contributi, sanzioni e interessi non versate a nei termini stabiliti.

AREA RISORSE UMANE

Ufficio Coordinamento personale, Professioni infermieristiche, tecniche e socio-sanitarie

Sede: Ingresso centrale - 3° piano (Scala D)

Segreteria: Tel. 0549-994415 – Fax. 994843

E-mail: coordinamento.infermieri@iss.sm

Orari apertura al pubblico: dal lunedì al giovedì: ore 08:00 - 17:30, il venerdì ore 08:00 - 14:30

Attività:

- ⊗ Coordinamento personale: Tecnico, Infermieristico, OTA/OSS
- ⊗ Richieste visite Medico del Lavoro per il personale: Tecnico, Infermieri, OTA/OSS
- ⊗ Controllo qualità pulizia per le ditte in appalto
- ⊗ Controllo qualità biancheria e servizio lavanderia
- ⊗ Controllo pesatura rifiuti speciali per spedizione transfrontaliera

Ufficio Personale e Libera professione

Sede: Ingresso Palazzina Amministrativi al 4° piano (Scala E)

Tel. Esperto 0549 994310

Fax: 0549 994567

Attività:

Gestione pratiche amministrative relative al personale ISS dall'assunzione al pensionamento

1. Front-Office per presentazione domande, smistamento telefonate, informazioni varie e certificazioni (Tel. 0549/994204-4248)

- ⊗ Aspettative per motivi personali, post maternità, part-time per motivi personali, post maternità, assenze per allattamento, trasferimenti per motivi di salute, per stress (Legge n. 53/93), visite mediche per accertamenti invalidità e per idoneità al lavoro;
- ⊗ Trasferte, aggiornamenti e comandi dipendenti ISS;
- ⊗ Graduatorie mobilità interna;
- ⊗ Rilascio Badge per avviamento al lavoro e per adempimenti relativi all'identificazione delle persone che sotto qualsiasi forma operano presso l'ISS; autorizzazione per ritiro divisa; abilitazione per accesso ai reparti; controllo documentazione prevista dalla Legge;
- ⊗ Visite mediche del lavoro;
- ⊗ Procedure pratiche gravidanze dipendenti;
- ⊗ Ricevimento Curricula Lavorativi;

- ⊗ Rilascio attestati di servizio,
- ⊗ Certificazioni relative agli orari di servizio dei dipendenti per gli usi consentiti dalla Legge;
- ⊗ Certificazioni relative agli aspetti economici e fiscali delle buste paga;
- ⊗ Domande di Collocamento a riposo

2. Settore Assenze dipendenti ISS- Diritti Normativi- Ambito Giuridico ed Economico (Tel. 0549/994359)

- ⊗ Ferie, Permessi vari (sportivi, distacchi, Handicap, parentali, radiologici,ecc..):
- ⊗ Permessi Studio;
- ⊗ Malattie, infortuni sul lavoro (denunce);
- ⊗ Gravidanze e puerperi;
- ⊗ Distacchi, funzioni politiche;
- ⊗ Distacchi amministrativi;

3. Settore redazione atti amministrativi dei dipendenti ISS (Tel. 0549/994309- 4640-4829)

- ⊗ Elaborazioni informatiche dati del Personale ISS;
- ⊗ Pianta Organica;
- ⊗ Contratti di Lavoro;
- ⊗ Collaborazioni Libero Professionali;
- ⊗ Provvedimenti di incarico- Sostituzioni;
- ⊗ Procedure Amministrative relative alle pratiche del Personale (carriera lavorativa fino al pensionamento)
- ⊗ Libera Professione;
- ⊗ Riordino e studio legislazione inerente i rapporti di Lavoro;

4. Settore Economico (0549/ 994422- 4421- 4249)

- ⊗ Contabilità degli stipendi dei dipendenti ISS e dei Collaboratori Professionali ISS;
- ⊗ Contabilità collaborazioni A.U.S.L. ;
- ⊗ Rilascio Modelli I.G.R.G. e Certificazioni per denuncia dei Redditi;
- ⊗ Elaborazioni Informatiche;

5. Settore Informatico (0549/994640)

- ⊗ Registrazione Atti stato matricolare;
- ⊗ Archiviazione documenti.

AREA CONTABILITÀ

Ufficio Contabilità e Bilanci

Sede: Ingresso Palazzina Amministrativa, 2° piano

Tel. 0549 994337

Fax 0549 994833

Orario di servizio:

Lun-Gio: dalle 8,00 alle 17,30

Mar-Mer-Ven: dalle 8,00 alle 14,30

Attività:

- © Tenuta contabilità generale e redazione bilanci,
- © Registrazioni contabili
- © Istruzione e controlli pratiche amministrative e contabili

Ufficio Economato e Provveditorato

Sede: 1° piano rialzato Ospedale (corridoio per accesso Segreteria di Stato per la Sanità).

Accesso per fornitori/vettori e pazienti domiciliari: ingresso posto a lato monte dell'Ospedale.

Segreteria Tel. 0549 994210 - 994498 - 994497 - Fax. 0549 994365

E-mail: segreteria.economato@iss.sm

Magazzino Tel. 0549 994318-994622

Orario d'apertura: *Per ritiro presidi sanitari:* dal lunedì al venerdì ore 9-13; *per attivazione servizi di ossigenoventiloterapia domiciliare:* lunedì e giovedì ore 8.30-17, martedì, mercoledì e venerdì ore 8.30-14; *per consegna merci da parte di fornitori e vettori:* dal lunedì al venerdì ore 8-13 salvo diversi accordi.

Attività:

1. Gestione delle procedure d'acquisto di beni e servizi a carattere generale a favore dell'intera struttura dell'Istituto per la Sicurezza Sociale o di ambiti della stessa (con l'esclusione dei prodotti farmaceutici, prodotti per incontinenza, dei kit per sala operatoria e dei materiali impiantabili – di competenza dell'UOC Farmaceutica), curandone lo svolgimento e gli adempimenti in conformità al Regolamento Amministrativo-Contabile dell'ISS e alla vigente normativa sammarinese in materia di appalti (in particolare: Legge n.96/99, Decreto n.10/2000 e Legge n.49/2002), in termini di:
 - © Cura della parte amministrativo-procedurale delle gare e dell'assegnazione degli appalti per l'acquisizione di beni e servizi;
 - © Gestione dell'albo fornitori per la parte merceologica di competenza (<https://app.albofornitori.it/iss/>);
 - © Accertamento della regolarità degli atti amministrativi inerenti richieste di acquisizione e verifica

dell'esistenza della necessaria abilitazione/autorizzazione alla concessione del benessere all'acquisto e alla spesa;

- © Accertamento della corretta imputazione delle spese sui pertinenti centri di costo, capitoli e conti di contabilità analitica;
- © Predisposizione ed emissione degli ordini di acquisto di beni e servizi – previa individuazione dei pertinenti capitoli di spesa, centri di costo e l'invio della pratica all'Ufficio Contabilità e Bilanci per l'assunzione dei relativi impegni;
- © Controllo della regolarità e/o conformità amministrativo-contabile della documentazione inerente forniture di beni, servizi e utenze; controllo della rispondenza alle condizioni di contratto/capitolato; controllo della regolarità delle fatture ricevute - al fine di concedere il benessere alla liquidazione delle spettanze dei fornitori;
- © Elaborazione dati sui consumi;
- © Collaborazione con Ufficio Contabilità e Bilanci per liquidazione fatture di beni da inventariare e per verifica a fine anno dei residui contabili;
- © Approvvigionamento e rifornimento delle varie UU.OO. dell'ISS relativamente ai generi di consumo in transito e in deposito; gestione del magazzino economale (prodotti alimentari, generi e materiali di consumo vari) previa programmazione dei fabbisogni degli approvvigionamenti di beni e servizi sulla scorta delle esigenze segnalate dai Servizi/uffici/UU.OO. o tendendo conto del trend storico;
- © Approvvigionamento di autoveicoli, arredi e attrezzature (a eccezione delle attrezzature elettriche, informatiche ed elettromedicali) da destinare direttamente alle singole UU.OO. dell'ISS, previa stesura del progetto annuale della parte del Piano Investimenti di propria competenza.

2. Cura della gestione amministrativa del patrimonio dell'ISS, con particolare riguardo all'inventariazione e alla movimentazione dei beni patrimoniali.
3. Ripartizione sui vari centri di costo delle spese per utenze.
4. Predisposizione - relativamente ai propri ambiti di responsabilità - delle pratiche per il Direttore Amministrativo e il Comitato Esecutivo.
5. Controllo/verifica della gestione dei fondi a rendere dei servizi dell'ISS (Servizio Minori e Servizio Assistenza residenziale Anziani) e gestione della cassa economale, mediante la quale provvede agli acquisti urgenti;
6. Gestione delle polizze assicurative RC Auto, furti, incendi e infortuni (con esclusione delle polizze RCT/RCO – gestite dall'Ufficio Affari Generali), comunicazione dei sinistri, pagamento dei premi assicurativi ecc.
7. Gestione dei presidi sanitari e loro concessione in uso gratuito ai pazienti domiciliari (ausili per disabili/presidi di aiuto alla movimentazione, presidi sanitari antidecubito, presidi per aiuto alla respirazione e all'alimentazione) e gestione delle pratiche per l'attivazione dei servizi di ossigenoventiloterapia domiciliare.

Modalità d'accesso:

Tramite richiesta presentata anche via fax, posta elettronica o comunicazione telefonica.

STAFF E SERVIZI COMUNI

Indirizzo: Via Scialoja, 20 Borgo Maggiore 47893 – C.P.I. 5 - Repubblica San Marino

Ufficio Controllo di Gestione e Servizio Informativo

Sede: Ingresso Palazzina Amministrativi 5° piano (Scala E)

Tel. 0549 994733 – **Fax** 0549 906240

Attività:

- ☉ Supporto alla Direzione Generale per la gestione e i rapporti con le Direzioni dei servizi e uffici dell'ISS per la conoscenza dei dati di attività e consumo
- ☉ Elaborazione dei documenti di budget come richiesto da Legge 30 novembre 2004 n.° 165
- ☉ Attività specifiche su indicazioni e richieste della Direzione Generale

Ufficio Informatico

Sede: Ingresso Palazzina Amministrativi 2° piano

Tel. 0549 994604 – 994414 **Fax.** 0549 994851

E-mail: sistema.informatico@iss.sm

Attività: Gestione del Sistema Informatico Sanitario

Ufficio Servizio Tecnico e Ingegneria Clinica

Sede: Ingresso Centrale Ospedale 1° piano rialzato (Scala C)

Tel. 0549 904317 (Segreteria)

0549 994214 (Responsabile)

0549 994491 - 994266 (Collaboratori)

Fax 0549 994237

E-mail: segreteria.tecnico@iss.sm

Attività: Coordinamento attività di manutenzione dell'ISS e gestione delle apparecchiature biomediche e di laboratorio.

Ufficio Affari Generali (Legale)

Sede: Ingresso Palazzina Amministrativi - 5° piano (Scala E)

Tel. 0549 994731/4647 - **Fax:** 0549 906240

E-mail: segreteria.legale@iss.sm

Orario di apertura al pubblico:

- ☉ Martedì, mercoledì e venerdì: ore 8.00-14.30;
- ☉ Lunedì e giovedì : ore 8.00-17.30.

Attività:

Costituisce il riferimento in ordine alle tematiche:

- ☉ istruzione formale, gestione e definizione delle pratiche di rivalsa dell'Iss per la tutela del credito vantato in sede transattiva, in caso di mancata conclusione trasmette la documentazione all'Avvocatura dello Stato per l'assistenza in giudizio;
- ☉ pareri alla Direzione per l'emanazione di regolamenti, direttive, circolari di indirizzo; pareri e consulenze su problematiche di particolari complessità giuridica, alle direzioni delle strutture aziendali, l'invio di comunicazioni per conto della Direzione Amministrativa;
- ☉ gestione degli atti relativi ad accertamento di responsabilità civile e penale del personale dipendente e convenzionato, compresa la cura dei rapporti con le compagnie assicuratrici e i legali designati; gestione, risoluzione transattiva/conciliativa e infine liquidazione del contenzioso giudiziale e amministrativo come da legge, o laddove necessaria, mediante conferimento di incarichi a legali esterni, con i quali definisce la linea difensiva o direttamente con la predisposizione di memorie difensive;
- ☉ cura, nella fase stragiudiziaria che giudiziaria, delle pratiche per il recupero dei contributi a seguito di evasione o ritardi nel versamento e degli assegni familiari ingiustamente percepiti; gestione della biblioteca giuridica, seguendo l'evoluzione della giurisprudenza, della dottrina, della legislazione e di tutti gli atti a contenuto normativo di derivazione comunitaria, nazionale e regionale e segnalazione alla direzione e a tutte le articolazioni aziendali degli aggiornamenti;
- ☉ gestione dei fascicoli personali relativi a provvedimenti disciplinari; cura di tutti gli atti amministrativi legali relativi all'attività contrattualistica per le forniture di beni e servizi dell'ISS e dello smaltimento dei rifiuti speciali, degli atti relativi al patrimonio dell'ISS e delle rendite degli utenti in tutela e curatela;
- ☉ gestione delle polizze assicurative per gli ambiti di tutela che la Direzione Generale ritiene di attivare relativamente a tutela dei dipendenti, del personale convenzionato, volontario e frequentatore.

Ufficio Segreteria Logistica e Centro Stampa

Sede: Ingresso Palazzina Amministrativi 5° piano (Scala E)

Segreteria Tel. 0549 994395 / 994397 994295

Esperto 0549 994827 - **Fax.** 0549 906240

E-mail: direzione.generale@iss.sm

Orario d'apertura: dal lunedì al giovedì ore 8-17.30, venerdì 8-14.30

Attività:

- ⊙ Supporto amministrativo a: comitato esecutivo, collegio di direzione, consiglio per la previdenza, consulta sociale e sanitaria e collegio sindaci revisori
- ⊙ Segreteria direzione generale
- ⊙ Supporto amministrativo al comitato esecutivo, collegio di direzione, consiglio per la previdenza, consulta sociale e sanitaria, collegio dei sindaci revisori
- ⊙ Riceve le istanze e ricorsi dei cittadini indirizzate agli organismi istituzionali dell'iss
- ⊙ Redige e cura le convenzioni con:
 1. Aziende sanitarie - università ed enti italiani per la richiesta di professionisti e personale sanitario
 2. Strutture sanitarie pubbliche e private per la libera professione del
 3. Personale sanitario dell'iss
 4. Università e scuole per l'effettuazione di tirocini
- ⊙ Riceve ed istruisce le richieste per tirocini e/o frequenze volontarie - per tirocini previsti dalla legge - per tirocini di formazione e orientamento

Ufficio Accettazione, Prenotazioni sanitarie e socio sanitarie, Portineria

Sede: Ingresso Ospedale piano terra (presso la Portineria ospedaliera)

Tel. 0549 994628 / 994423 - **Fax.** 0549 994698

E-mail: accettazione@iss.sm

Orario di apertura al pubblico:

Lunedì, Giovedì: 8.00 - 18.00

Martedì, Mercoledì, Venerdì: 8.00 - 15.00

Finalità: Effettuare la corretta accettazione amministrativa per l'accesso ai servizi sanitari ospedalieri e specialistici da parte di utenti non assistiti ISS.



UOS SORVEGLIANZA SANITARIA

Sede: Ambulatori in Via Valli 17, 47891 Dogana

Via 28 Luglio 212, 47893 Borgo Maggiore

Tel. 0549 994861 - **Fax** 0549 994060

E-mail: sorveglianza.sanitaria@iss.sm

Orario di apertura al pubblico:

Lunedì e Giovedì: ore 8.00 - 13.00 e 14.30 - 17.00

Martedì, Mercoledì e Venerdì: ore 8.00 - 13.15

Attività:

- ⊙ visite preventive per il settore privato
- ⊙ visite preventive, periodiche e straordinarie per il settore pubblico
- ⊙ corsi di formazione e primo soccorso
- ⊙ accertamenti specialistici di secondo livello
- ⊙ consulenza per aziende private in Medicina del Lavoro

Modalità d'accesso

Per prenotazioni chiamare lo 0549 94860

Lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle 11.30 alle 12.30

Modulistica necessaria

- ⊙ **Modulo A** per il settore privato, compilato dal Datore del Lavoro per il settore pubblico, compilato dal Dirigente dell'Ufficio/Servizio o dall'Ufficio del Personale
- ⊙ **Modulo B** solo per i lavoratori frontalieri o non assistiti ISS, da compilare dal Medico curante del lavoratore

I moduli si possono reperire rivolgendosi direttamente alla U.O.S. Sorveglianza Sanitaria, presso gli Studi Commerciali e le Associazioni di Categoria o sul sito www.iss.sm area modulistica

Modulo
settore privato



Modulo
settore pubblico



Modulo frontalieri
o non assistiti



ATTIVITÀ AMBULATORIALE/ESAMI

- ⊗ visite specialistiche in Medicina del Lavoro
- ⊗ prelievo di sangue venoso/esami di laboratorio
- ⊗ stick glicemico
- ⊗ elettrocardiogramma
- ⊗ prove di funzionalità uditiva
- ⊗ prove di funzionalità respiratoria
- ⊗ test ergoftalmologico
- ⊗ accesso diretto ad esami di secondo livello

UOC MEDICINA LEGALE, FISCALE E PRESTAZIONI SANITARIE ESTERNE

Sede: Uffici Amministrativi ISS 3° piano (Scala E)

Tel. 0549 994342 - **Fax.** 0549 994396

E-mail: segreteria.fiscale@iss.sm

Orari d'apertura al pubblico:

Lunedì e giovedì dalle 8.00 alle 17.30

Martedì, mercoledì e venerdì dalle 8.00 alle 14.30

Attività:

- ⊗ Controllo di tutta la certificazione di malattia compresa quella dei lavoratori frontalieri
- ⊗ Convocazioni a visita medica
- ⊗ Controlli fiscali domiciliari
- ⊗ Pratiche di sospensione di i.e.t.
- ⊗ Invio di richieste alle ausl di competenza per controlli domiciliari ai lavoratori frontalieri e successiva registrazione
- ⊗ Registrazione delle richieste delle ditte per controlli fiscali e visite mediche
- ⊗ Istruzioni di pratiche per riferimenti al comitato esecutivo e al consiglio per la previdenza
- ⊗ Autorizzazioni su permessi speciali handicap e relativa registrazione
- ⊗ Registrazione ed invio ai relativi uffici competenti dei referti di assegno di accompagnamento
- ⊗ Controllo sulle prestazioni vitalizie
- ⊗ Pareri sulla responsabilità professionale
- ⊗ Verifica delle denunce di infortunio
- ⊗ Autorizzazione su ogni richiesta di prestazione sanitaria fuori territorio
- ⊗ Autorizzazioni per materiale e sussidi terapeutici
- ⊗ Autorizzazione con procedura di sblocco e registrazione dei farmaci fuori gamma
- ⊗ Registrazione e relativa archiviazione della documentazione

⊗ Integrazione con le altre u.u.o.o.

⊗ Comunicazione diretta e costante con gli uffici amministrativi, con i medici di base e con i medici ospedalieri

⊗ Comunicazione costante con i vari uffici della pubblica amministrazione

⊗ Registrazione di tutte le sospensioni e chiusure di malattia

⊗ Rilevazione dati statistici mensili e annuali sui giorni di malattia

⊗ Rilevazione dati sulle prestazioni sanitarie inviate fuori territorio

Finalità:

garantire continuità operativa. Ottimizzare l'utilizzo e l'omogeneità di impiego delle risorse umane, strutturali, economiche e tecnologiche assegnate. Integrazione con le altre Unità Operative. Collaborazione alla definizione ed al raggiungimento degli obiettivi di Budget.

PRESTAZIONI SANITARIE ESTERNE

Sede: Uffici Amministrativi ISS 3° piano

Tel. 0549/994341 – 994684 - **Fax** 994632

E-mail: prestazioni.sanitarie@iss.sm

Orari di apertura al pubblico:

Lunedì, Giovedì: ore 8.00-17.30 - Martedì, Mercoledì, Venerdì: ore 8.00-14.30 **Attività**

- ⊗ Controllo delle richieste effettuate dai medici sia di base che ospedalieri e di tutte le autorizzazioni rilasciate
- ⊗ Appuntamento telefonico con strutture pubbliche o Private con conferma appuntamento e comunicazione all'assistito
- ⊗ Rilascio I/SMAR 8bis per Ospedali Convenzionati, impegnativa per Casa di Cura o Centro
- ⊗ Privato non Convenzionati o Comunità e Centri per cure termali
- ⊗ Controllo elenchi prestazioni effettuate dai nostri assistiti presso strutture ospedaliere italiane senza preventiva autorizzazione, invio lettere, compilazione modulo e invio pratiche di Pronto Soccorso o ricoveri agli Uffici Amministrativi per eventuale rivalsa
- ⊗ Archiviazione dei modelli e delle varie impegnative
- ⊗ Verifica I/SMAR 9 per ricoveri con relative date di degenza
- ⊗ Controllo DRG per ricoveri ed eventuale contestazione
- ⊗ Verifica I/SMAR 14 inviati dal Ministero della Sanità, controllo fatture inviate dalle
- ⊗ Casa di Cura, Comunità o Enti Termali e liquidazione relative fatture
- ⊗ Richiesta rinnovo convenzioni
- ⊗ Ritiro fatture per tickets, visite protesi o prestazioni eseguite in libera professione e liquidazione rimborso
- ⊗ Invio risposte alle Istanze o Ricorsi presentati al Comitato Esecutivo
- ⊗ Controllo presidi sanitari e ortopedici con invio richiesta al Servizio competente
- ⊗ Rilascio modello I/SMAR 8 per i cittadini sammarinesi che si recano fuori territorio per brevi periodi
- ⊗ Rispondere alle innumerevoli telefonate dei cittadini, degli utenti e di tutti gli operatori nell'ambito ospedaliero e non
- ⊗ Rapporto continuo per svariate pratiche con i vari UIT. Dell'ISS e della PA.

COMMISSIONE MEDICA ACCERTAMENTI SANITARI INDIVIDUALI

Sede: 3° piano Ospedale c/o Ambulatori di Medicina Interna (Scala A)

Tel. 0549 994225

Orari di apertura al pubblico:

Lunedì, Giovedì: ore 8.00-17.30

Martedì, Mercoledì, Venerdì: ore 8.00-14.30

Attività:

Espletamento delle richieste inoltrate all'Ufficio Pensioni in base alla legislazione vigente.

UOS FORMAZIONE, COMUNICAZIONE, RELAZIONI PUBBLICHE QUALITÀ E ACCREDITAMENTO



Sede: Ingresso palazzina amministrativa, 1° piano

Contatti telefonici:

DIREZIONE: 0549 994202

FORMAZIONE: 0549 994203

COMUNICAZIONE-QUALITÀ: 0549 994490 - Fax 0549 994850

RELAZIONI PUBBLICHE: 0549 994561

E-mail: comunicazione@iss.sm - urp@iss.sm

Orario d'apertura al pubblico: tutti i giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 13.00; il lunedì e il giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Al servizio è annessa la BIBLIOTECA - EMEROTECA ISS

Istituzione:

Il Servizio, istituito con la recente Legge di Riforma dell'ISS (165/2004), nasce dalla fusione del SERVIZIO PER L'INFORMAZIONE, L'AGGIORNAMENTO E LA FORMAZIONE PERMANENTE - aperto nel settembre 1999 dopo la chiusura della Scuola Infermieri Professionali, chiusura avvenuta in seguito all'avvio dei Corsi di Laurea per Infermiere - con l'UFFICIO ATTIVITA' PROMOZIONALI.

Attività:

- © Organizza e gestisce i Corsi preparatori di base, post-base, di specializzazione e sul lavoro per l'area sanitaria e socio-sanitaria.
- © Provvede alla FORMAZIONE INTERNA CONTINUA e all'AGGIORNAMENTO delle figure professionali operanti nei diversi settori dell'ISS;
- © Gestisce l'organizzazione e la programmazione interna di conferenze, seminari, workshop e altre iniziative, derivanti dai bisogni di formazione continua e permanente dei servizi ISS;
- © Elabora il PIANO FORMATIVO ANNUALE DELL'ISS (P.A.F.), nel quale sono contenuti gli orientamenti, gli obiettivi, gli interventi e finanziamenti dell'intera attività di formazione nel comparto ISS
- © Organizza gli eventi congressuali e promozionali dell'ISS
- © preordina l'attività di COMUNICAZIONE INTERNA ed ESTERNA dell'ISS, cura l'Ufficio Stampa e i rapporti con le Agenzie giornalistiche, le Associazioni di Volontariato, le relazioni istituzionali esterne, l'attività proporzionale, pubblicitaria e di comunicazione sociale per l'educazione e informazione dei cittadini e le conferenze scientifiche
- © Svolge il monitoraggio sulla QUALITA' dei servizi offerti, tramite indagini, analisi e ricerche e ne segue l'elaborazione statistica in report trimestrali, semestrali o annuali
- © Collabora ai progetti con l'Authority Sanitaria al percorso di di ACCREDITAMENTO AZIENDALE
- © Redige e aggiorna la CARTA DEI SERVIZI ISS, opuscoli informativi e materiali/depliant proporzionali
- © Garantisce l'ascolto del cittadino e i RAPPORTI CON IL PUBBLICO, prendendo in carico le segnalazioni e reclami presentati dagli assistiti in forma cartacea, per e-mail, per telefono e anche anomine, laddove il cittadino voglia mantenere segreta la propria identità. Il monitoraggio degli accessi URP viene elaborato statisticamente ogni sei mesi.

UOC SERVIZIO FARMACEUTICO

(CENTRO FARMACEUTICO - FARMACIE SUL TERRITORIO)

Sede e contatti:

Sede: Via Scialoja n. 20, Cailungo (Borgo Maggiore)

Tel. 0549.994549 - **Fax:** 0549/906363

E-mail: segreteria.farmaceutico@iss.sm

Attività d'assistenza:**FARMACIE AL PUBBLICO****Vendita di Farmaci, parafarmaci, prodotti nutrizionali e cosmetici**

All'interno della farmacia e come prerogativa delle funzioni del Farmacista avviene la vendita dei farmaci dietro presentazione di richiesta medica o dei parafarmaci su consiglio o su richiesta dell'utente.

A tal riguardo è importante sottolineare come risulti necessaria **la ricetta** (figura a) ai fini della vendita, **qualora il farmaco lo richieda**: infatti pur riguardando farmaci fuori Prontuario, e quindi a pagamento, ciò non esula dal fatto che essi contengano sostanze per le quali è necessaria la prescrizione medica che è indispensabile per valutare se sussistano i criteri farmacologici per la somministrazione del farmaco e che non vi siano incompatibilità terapeutiche con altre sostanze assunte dal paziente. In questa maniera si ha la possibilità di rintracciare la prescrizione all'interno della cartella clinica, consultabile dal sanitario, qualora dovesse rendersi necessario anche in situazioni di emergenza. Tale ricetta che rimane di proprietà del paziente e che comunque ha una durata limitata, può essere utile se accompagnata da scontrino ai fini dello scarico fiscale nella dichiarazione dei redditi (solo per farmaci e parafarmaci).

La vendita dei prodotti avviene in maniera informatizzata tramite scontrino non fiscale e se richiesto può essere emessa fattura previa consegna dei documenti necessari (fotocopia di un documento d'identità valido con indirizzo a cui recapitare la fattura e, ove necessario, codice fiscale dell'interessato).

Nella vendita dei prodotti nutrizionali, dei presidi medico chirurgici e dei prodotti cosmetici il farmacista può essere coadiuvato dal personale **"Addetto di Farmacia"** in servizio presso la struttura.

Sempre il Farmacista o il personale addetto dietro supervisione del titolare provvede alla registrazione di richieste anche telefoniche per farmaci, parafarmaci, integratori, cosmetici, nutrizionali, ecc. non momentaneamente presenti all'interno della farmacia e provvede al loro reperimento tramite il Centro Farmaceutico o fornitore esterno nel più breve tempo possibile.

Gestione Farmaci Esteri

All'interno delle farmacie Sammarinesi è possibile ordinare farmaci che non sono in commercio in Italia ma che sono stati già registrati dalle Autorità Sanitarie a livello Europeo o Statunitense e che svolgono

azioni di primaria importanza nella cura di assistiti sia sul territorio che esterni.

Dal momento dell'ordine, il ritiro avviene in genere dopo circa 8 giorni tramite presentazione di ricetta medica ed è effettuato presso una farmacia sul territorio precedentemente indicata al momento della richiesta del farmaco.

Gli assistiti residenti in territorio possono chiedere l'esenzione dal pagamento di farmaci esteri ma solo dietro indicazione medica specialistica e parere positivo del Medico Fiscale il quale procederà assieme al personale del Servizio Farmaceutico allo sblocco della pratica per la spedizione dei prodotti.

Dispensazione delle ricette e validità

La dispensazione delle ricette mediche avviene all'interno della farmacia. La ricetta, redatta dal medico su modulo ISS, è di norma informatizzata e ha una **validità di 15 giorni** dalla data di emissione.

La stessa procedura viene effettuata per **ricette ripetibili** in duplice copia, utili in caso di terapie croniche poiché evitano inutili code presso i Centri Sanitari. Per questo tipo di ricette si raccomanda all'utenza di attenersi alle date dei ritiri prestabilite : da 7 giorni prima a 14 dopo la data indicata.

Qualora si tratti di ricetta **cartacea manuale** (cioè redatta su modulo ISS , scritta a mano dal medico e non con il computer) tale ricetta ha la validità 15 giorni dalla data di emissione; in ogni caso, al momento della consegna dei medicinali, viene generata una ricetta informatizzata a cui viene allegata la ricetta manuale originaria.

Qualora si tratti di una ricetta contenente la richiesta di **farmaci stupefacenti** (validità 3 giorni dalla data di emissione) si inseriscono i dati di colui che ritira tramite presentazione di documento d'identità (il Farmacista ricopre un ruolo di pubblico ufficiale), si crea ricetta informatizzata e la si evade con timbro e firma allegando le fustelle dei farmaci.

Nel caso di **ricette veterinarie** per animali d'allevamento destinati alla produzione di alimenti per l'uomo e riguardanti farmaci chemioterapici, antibiotici, antiparassitari, corticosteroidi, ormoni, antinfiammatori, sostanze psicotrope, neurotrope, tranquillanti, beta agonisti, è necessaria prescrizione medica veterinaria non ripetibile in triplice copia (validità dieci giorni lavorativi dalla data di emissione). Ricetta medica ripetibile veterinaria è richiesta per farmaci chemioterapici, antibiotici,

antiparassitari usati per il trattamento degli animali le cui carni o i cui prodotti sono destinati al consumo umano ed allevati negli allevamenti a carattere familiare per autoconsumo.

Esclusi farmaci che richiedono particolari prescrizioni veterinarie, per gli animali da compagnia e



per prodotti ad essi esclusivamente destinati, la richiesta è effettuata mediante ricetta ripetibile. (delibera Congresso di Stato n. 51 dell'11/2/2008)

Distribuzione di alimenti destinati a fini speciali (celiachia, insufficienza renale,...)

All'interno della Farmacia di Cailungo avviene la gestione dei prodotti senza glutine per celiaci e alimenti ipoproteici concessi sia in regime di esenzione sia a pagamento. Si provvede al reperimento dei suddetti alimenti in base alle richieste degli assistiti. Se si tratta di fornitura ad esentati si provvede alla registrazione dei singoli pezzi distribuiti ad ogni avente diritto in maniera informatizzata e in base alle disposizioni in vigore; con questo sistema si è in grado di risalire ai consumi di ogni utente nel tempo. Durante i turni domenicali e festivi a causa della mancanza di personale addetto di farmacia è opportuno per quanto possibile non presentare richieste di alimenti da parte di esentati.

L'esenzione per il prelievo gratuito di alimenti per celiaci si ottiene dietro presentazione dell'esito dell' esame istologico presso la Medicina Fiscale la quale provvede alla stesura di un certificato che autorizzi l'interessato per un periodo di tempo indeterminato.

La regolamentazione sulle quantità di alimenti elargibili da parte di ogni utente è riportata sulla Delibera del consiglio di amministrazione n. 3 del 12/10/1994.

U.O.C. Cure Primarie e Salute Territoriale
S. Marino, 02/10/13

Ricetta Medica
CERTIFICATO MEDICO UNICO

Assistito :
Nato/a il :
Abitante in :
Rapporto San. :

Ricetta Num. :
[Barcode]

CODICE FARMACI PRESCRITTI
DESCRIZIONE FARMACI PRESCRITTI
CODICE A BARRE IDENTIFICATIVO NELLA RICETTA

Si Prescrive:
Codice Descrizione Farmaco Quantita'
023086150 SIMOX 12CPH 10 1

NUMERO DELLE CONFEZIONI PRESCRITTE

QUALORA TRATTASI DI RICETTA MEDICA A PAGAMENTO L'INDICAZIONE RIPORTATA E' IN QUESTA SEDE CON LA DICITURA

TIMBRO DELLA FARMACIA
FARMACISTA ACCETTANTE LA PRESCRIZIONE
TIMBRO DATA E FIRMA DEL FARMACISTA ACCETTANTE
MEDICO PRESCRITTORE

Promemoria Per l' Assistito :
Data: 02/10/2013
SIMOX 12CPH 10
REPUBLICA DI SAN MARINO
Via Scialoja, 20
47903 BORGO MAGGIORE Rg

Numero I.S.S. :
Ricetta Num. :
[Barcode]

SPAZIO ADIBITO PER INDICAZIONI MEDICHE E POSOLOGICHE DI VARIO GENERE

Distribuzione di bombole di ossigeno per ossigeno terapia domiciliare

Presso la Farmacia di Cailungo è possibile, previa presentazione di ricetta medica che ne caratterizzi il carattere di urgenza o l'iscrizione nel registro degli aventi diritto, durante le giornate festive e nel periodo notturno, il ritiro di bombole di ossigeno per l'ossigeno terapia domiciliare ed il materiale necessario per la terapia stessa: maschere, gorgogliatore, ecc.

Quando si tratta di una prima consegna il Farmacista procede con l'inserimento su apposita scheda alla generalizzazione del paziente per successiva comunicazione all'Economato ISS.

Rilevamento dei parametri pressori

Nelle farmacie sul territorio è possibile rilevare i valori pressori tramite apparecchi digitali che rilasciano scontrini i quali riportano i parametri rilevati. (per motivi logistici e di spazio tale procedura non avviene nella farmacia di Cailungo).

Vigilanza sul rispetto della privacy dei dati sensibili

La password utilizzata dal Farmacista per entrare nel sistema informatico è personale e garantisce pertanto la tutela dall'accesso di altri operatori o utenti non muniti di autorizzazione al fine di rispettare le norme vigenti in materia di privacy. Il Farmacista ha l'obbligo di vigilare che all'interno della farmacia tutti gli operatori rispettino tale normativa ed è tenuto al controllo dell'utilizzo consono, ai fini della dispensazione dei farmaci, dei programmi informatizzati in uso e contenenti informazioni confidenziali. In tale contesto rientra l'attività di spedizione di ricette anonime per l'istituto di pena o per pazienti con patologie tali per cui l'utente potrebbe sentire compromessa la sua vita sociale.

Smaltimento farmaci scaduti

All'interno dei locali o in prossimità delle farmacie sono apposti dei contenitori specifici per lo smaltimento dei farmaci scaduti al cui uso ricorre l'utenza portando da casa i prodotti non più in corso di validità.

Preparazione Galenici

La legge prevede che solo nei locali della farmacia è possibile la preparazione e la dispensazione di prodotti galenici estemporanei. E' compito del Farmacista operante presso le farmacie provvedere alla loro preparazione dietro presentazione di ricetta medica, attuando le norme della Farmacopea Ufficiale in vigore o con varianti specifiche richieste dal caso.

Al momento della dispensazione il farmacista effettua lo scarico delle sostanze utilizzate, provvede al calcolo dell'ammontare dell'onorario e dei costi relativi alle sostanze e della confezione nonché ad apporre la relativa etichetta seguendo i criteri derivati dalle norme di buona preparazione

Educazione Sanitaria

Nello svolgimento delle sue mansioni il Farmacista ricopre un ruolo di primaria importanza nell'educazione sanitaria nei confronti dell'utente, infatti è suo compito informare il cliente sull'uso corretto del farmaco coinvolgendolo anche in campagne di sensibilizzazione verso la somministrazione razionale delle sostanze medicamentose onde evitare abusi, usi incongrui e anche sprechi.

Rifornimento e gestione magazzino

Con lo scopo di perseguire efficienza e professionalità nei confronti dell'utenza nel quotidiano lavoro di farmacia si provvede da parte del personale di farmacia addetto al riordino dei farmaci tramite il centro farmaceutico o grossisti convenzionati. Nell'effettuare l'ordine si ha la cura di integrare i prodotti in base all'andamento quotidiano dell'esercizio al pubblico ed in base alle richieste e prenotazioni telefoniche di materiale solitamente non gestito.

All'arrivo della merce nei locali della farmacia stessa si provvede al controllo e alla collocazione negli appositi spazi con controllo mensile delle scadenze.

Mantenere il contatto con i medici sul territorio quando si presentino delle incomprensioni sulla prescrizione al fine di elargire correttamente il farmaco al paziente convenendo con reciproco rispetto e professionalità sulle modalità di dispensazione nell'interesse della salute del cittadino.

Qualora l'utente nutra delle perplessità su quanto gli è stato indicato dal Medico o il Farmacista noti delle incongruenze all'interno di una prescrizione riguardanti il dosaggio, il numero di confezioni, la posologia, l'età del paziente o il sesso, l'incompatibilità terapeutica tra principi attivi già in uso dal paziente o al momento prescritti, è possibile interpellare il medico prescrivente e convenire con il medesimo sulle modalità di dispensazione. Questa operazione deve essere eseguita corrispondendo il fine della tutela della salute della popolazione e della collaborazione tra professionisti nell'ambito di comune dignità e rispetto.

Provvedere alla contabilità quotidiana

Poiché il Farmacista in servizio nelle Farmacie dello Stato è un dipendente pubblico che ha in consegna un bene pubblico, ha il dovere di provvedere al conteggio a fine giornata dell'incasso fatturato all'interno della farmacia stessa: egli è tenuto al versamento del denaro presso gli Istituti di Credito convenzionati e prossimi ai locali della farmacia. Deve altresì verificare l'importo del fondo cassa fissato per ogni farmacia in base alle necessità di servizio, deve reperire il denaro contante necessario ai fini della vendita e deve a fine giornata riferire in merito agli importi tramite specifico modulo per garantire trasparenza sul proprio operato. Tali operazioni richiedono tempo e spesso devono essere fatte durante i periodi di apertura, ciò può comportare il verificarsi di code.

Spesso le farmacie effettuano delle campagne di sconto su farmaci e prodotti da banco, tale procedura richiede operazioni ulteriori che possono richiedere un po' di tempo da parte dell'operatore che si appresta a compierle.

L'utenza, in fine, ha la possibilità di provvedere al pagamento sia in contante che con cartazzurra, bancomat e carta di credito.

Informazioni:

Farmacie	Indirizzo	Telefono	Orari d'apertura
Cailungo	Via Scialoja, 20	0549-994222	Tutti i giorni - Orario continuato 24 ore su 24 Accesso notturno (dalle 23 alle 6) solo per casi urgenti -festivi compresi-
Città di San Marino	Via Donna Felicissima, 21	0549-883858	Periodo estivo*: ore 08:00- 13:00/ 15:00 - 20:00 Periodo invernale*: ore 08:00-13:00/ 14:30 - 19:30 Domenica e festivi: • da Febbraio a Maggio e da Ottobre a Novembre: ore 9:00 -12:00 • da Giugno a Settembre: ore 09:00 -12.30 / 15.30 alle 19:00 Per i mesi non citati: chiuso
Borgo Maggiore	Via Oddone Scarito, 4	0549-902107	• Periodo estivo*: ore 08:00- 13:00/ 15:00 - 20:00 • Periodo invernale*: ore 08:00 alle 13:00 e dalle ore 14:30 alle 19:30 • Domenica e festivi: chiuso
Serravalle	all'interno del Centro Commerciale Atlante al 5° piano	0549-885522	Dal lunedì al sabato: 8,00-20,00 con orario continuato. Domenica e festivi: • - da gennaio a maggio e da ottobre a dicembre: ore 15,00-20,00 Per i mesi non citati: chiuso
Faetano	Via Piazza della Porta Vecchia, 52	0549.883331	• Lunedì - Mercoledì-Giovedì : ore 8.30-14,30 • Martedì – Venerdì: ore 8-15 • Sabato: ore 8.30-12.30 • Dal 10 al 24 agosto chiuso • Domenica e festivi: chiuso
Gualdicciolo	Via F. da Montebello, 5	0549.883883	• Periodo estivo*: ore 08:00 - 13:00/ 15:00 - 20:00 • Periodo invernale*: dalle ore 08:00 alle 13:00 e dalle ore 14:30 alle 19:30 • Dal 10 al 24 agosto chiuso • Domenica e festivi: chiuso

* **Periodo estivo:** 1 aprile - 30 settembre - **Periodo invernale:** 1 ottobre – 31 marzo

IL CENTRO FARMACEUTICO

Sede e contatti:

Sede: Via Scialoja n. 20, Cailungo (Borgo Maggiore)

Tel. 0549.994549 - **Fax** 0549 906363

Farmacista Responsabile/di ruolo: tel. 0549.994244/444247

E-mail: segreteria.farmaceutico@iss.sm

Orario di servizio:

Lunedì e martedì: dalle ore 08:15 alle ore 18:00

Mercoledì e giovedì: dalle ore 08:15 alle ore 17:45

Venerdì: dalle ore 08:15 alle ore 15:00

Orario per il pubblico (assistiti autorizzati al ritiro di materiale sanitario):

martedì: dalle ore 13:45 alle ore 17:30

mercoledì: dalle ore 13:45 alle ore 17:15

Orario ricevimento merci

Dal Lunedì al Giovedì: dalle ore 08:15 alle ore 13:00 e dalle ore 13:45 alle ore 17:30.

Il Venerdì: dalle ore 08:15 alle ore 13:00 e dalle ore 13:45 alle ore 14:45.

Attività:

Preparazione Galenici per i servizi ospedalieri

Nei locali del Centro Farmaceutico è allestito un moderno laboratorio per preparazioni galeniche il cui accesso è peculiarità del Farmacista il quale si occupa di eseguire tutte le richieste (eccetto preparazioni iniettabili e colliri che necessitano di particolari modalità di preparazione: sterilità) provenienti dai vari reparti e servizi ospedalieri, inerenti ai preparati farmaceutici non in commercio. Tutto ciò avviene seguendo le norme di buona preparazione apposte nella Farmacopea di più recente edizione.

Gestione Materiali per Esentati

Presso il Centro Farmaceutico è possibile effettuare il ritiro di materiali da parte degli assistiti autorizzati in base al Decreto n° 37 del 1996.

Iter per ottenere l'autorizzazione al prelievo di materiale:

☉ Medico di base per la compilazione della richiesta

☉ Dirigente medicina di base per autorizzazione della superiore richiesta

☉ Ufficio prestazioni sanitarie per istruire la pratica richiesta

☉ Medicina fiscale che attiva gli accertamenti per la verifica dei requisiti

☉ Centro farmaceutico, qualora la richiesta abbia avuto esito positivo, per il rilascio degli ausili richiesti

E' possibile ritirare il materiale, dietro autorizzazione di cui sopra, per le seguenti patologie:

- ☉ Laringectomizzati
- ☉ Colostomizzati
- ☉ Urostomizzati
- ☉ Affetti da insufficienza renale cronica
- ☉ Paraplegici
- ☉ Pazienti incontinenti
- ☉ Affetti da ulcere non cicatrizzabili
- ☉ Pazienti che necessitano di riabilitazione vescicale
- ☉ Pazienti affetti da grave insufficienza epatica
- ☉ Altri casi deliberati dal Comitato Esecutivo ISS

La tipologia e la quantità di materiale che può essere ritirato dagli assistiti autorizzati, è stabilita con Delibera n° 6 del 15 Giugno 2005 del Comitato Esecutivo.

Per i **presidi di assorbenza per assistiti incontinenti** è in atto una procedura che garantisce la consegna degli stessi a casa del paziente. L'attivazione a questo servizio avviene tramite una prima attestazione da parte del medico di base che conferma lo stato di incontinenza. A seguire si istruisce la pratica all'ufficio prestazioni che dopo la verifica della medicina fiscale produce la documentazione necessaria alla partenza del servizio. La documentazione arriva al Centro farmaceutico dove ogni **mercoledì** del mese è presente un consulente infermieristico dalle 10:00 alle 13.00 (Tel. 0549-994391) il quale dopo l' incontro con un familiare del paziente determina la tipologia e la quantità di materiale che deve essere recapitato trimestralmente a casa dello stesso. Nel caso di ritiro di materiale per ulcere non cicatrizzabili, è necessaria, al momento del ritiro, specifica richiesta sanitaria che indichi quantità e tipo di dispositivo medico richiesto che va rinnovata di volta in volta (vedi il modulo sottostante).

Spedizione Ricette Anonime

I Farmacisti del Centro Farmaceutico svolgono anche l'attività di dispensazione di ricette anonime (non compare il nome del paziente) per pazienti con patologie tali per cui l'utente potrebbe sentire compromessa la sua vita sociale.

Gestione stupefacenti e terapia del dolore

Il personale Farmacista in servizio presso il Centro Farmaceutico si occupa della richiesta dei farmaci stupefacenti necessari sia per il fabbisogno delle Farmacie sia per i reparti ospedalieri.

I farmaci vengono dispensati solo dal Farmacista e dietro presentazione del buono di richiesta che ogni Servizio possiede e che viene opportunamente vidimato.

Ordinazione e distribuzione di vaccini allergologici

Presso il Centro Farmaceutico si ha la possibilità di provvedere direttamente all'ordinazione di vaccini allergologici prescritti agli assistiti dallo specialista.

Il personale del Centro Farmaceutico provvede ad avvertire l'assistito quando il vaccino è disponibile per il ritiro durante gli orari di apertura dello stesso.

Controllo conservazione farmaci

Il personale dell'unità operativa complessa (UOC) Centro Farmaceutico, vigila affinché i farmaci che richiedono basse temperature di conservazione e detenuti nei locali della struttura siano adeguatamente custoditi attraverso lo stoccaggio in appositi frigoriferi (costantemente monitorati e muniti di dispositivo di allarme), e che comunque siano mantenute le condizioni tali per cui i parametri di umidità e calore restino costanti. Inoltre la nuova struttura in cui sono stoccate tutte le merci in arrivo fa sì che siano al riparo da intemperie e dall'esposizione diretta al sole.

La scadenza dei farmaci viene verificata periodicamente e lungo tutta la filiera di distribuzione.

Gestione e aggiornamento del prontuario terapeutico farmaci (PTF)

Il Progetto di dotare il Servizio Sanitario Nazionale di un Prontuario di riferimento per la prescrizione di farmaci nell'ambito ospedaliero e territoriale, deve essere intesa ed esplicita come la necessità di garantire la messa a disposizione dei propri cittadini e pazienti di trattamenti dotati delle migliori evidenze scientifiche di efficacia e con il miglior rapporto beneficio-costi tenuto conto della necessità di governo delle risorse dedicate ai farmaci.

L'immissione di nuovi farmaci nel Prontuario è determinata dalla Commissione Farmaci di San Marino (CFSM), che deve esprimere il proprio parere sulla proposta di inserimento. Tra i compiti della Commissione vi è l'analisi dell'andamento dei consumi e della spesa per centro di costo, attraverso appositi report in grado di evidenziare gli elementi di maggiore interesse. I dati di andamento e l'aderenza al Prontuario costituiranno inoltre la base di programmazione del budget per reparto ed eventualmente per medico di medicina generale. In questo modo la Commissione per il Prontuario diventa un supporto tecnico per il governo dell'assistenza sanitaria e farmaceutica.

Ci sembra opportuno segnalare che la definizione di un Prontuario non è soltanto una lista di farmaci, bensì il cuore di un vero e proprio Sistema di governo dell'uso appropriato dei medicinali e di quanto ad esso si correla, tutti gli elementi devono essere affrontati, messi in relazione e tenuti aggiornati.

Gestione amministrativa del Personale in servizio

Il Direttore dell'UOC Farmaceutica ha il compito di provvedere alla distribuzione del personale in servizio nelle Farmacie e nel Centro farmaceutico e alla sostituzione di coloro che per varie motivazioni si trovano a non ricoprire il loro ruolo nel servizio di pertinenza.

Gestione del processo di accreditamento dell'UOC Farmaceutica

L'UOC Farmaceutica partecipa attivamente al processo di accreditamento della struttura Ospedaliera provvedendo a redigere tutto il materiale necessario e cambiando l'impostazione lavorativa di tutta l'Unità operativa per ottenere tale riconoscimento di qualità.

Gestione dei corsi di formazione continua del personale

Il centro farmaceutico gestisce in collaborazione con le altre UOC preposte nella struttura ospedaliera, i corsi di aggiornamento del personale sanitario al fine di migliorarne le conoscenze e la professionalità.

Rifornimento e gestione Magazzino per le Farmacie ed i Reparti Ospedalieri

I Farmacisti del Centro Farmaceutico gestiscono l'ordine di farmaci, sostanze, presidi medico chirurgici,

sia per le Farmacie che per i reparti Ospedalieri. Ogni giorno vengono accolti Informatori Farmaceutici che ragguagliano il personale sulle novità del mercato farmaceutico e si ricevono richieste specifiche dal personale Medico operante sul territorio per la fornitura di nuovi principi attivi.

Pandemie

Il Servizio Farmaceutico fa parte del gruppo di coordinamento per le pandemie ed il suo ruolo consiste in:

- © comunicazione ed informazione alla cittadinanza e agli operatori per quanto di competenza
- © collaborazione alla predisposizione ed attuazione del piano atto a fronteggiare la pandemia

Richiesta e Gestione Farmaci Esteri

In territorio Sammarinese è possibile gestire dei farmaci che non sono in commercio in Italia, ma che sono stati già registrati dalle Autorità Sanitarie a livello Europeo o Statunitense.

Dal momento dell'ordine, il ritiro avviene in genere dopo circa 8 giorni ed è effettuato presso una farmacia in territorio precedentemente indicata al momento della richiesta e dietro presentazione di ricetta medica.

Di norma si è in grado di fornire subito le informazioni richieste riguardanti i farmaci esteri già normalmente gestiti, invece per avere informazioni su farmaci esteri non gestiti si fa riferimento ad un database creato appositamente e comunque il responsabile di riferimento è il fornitore esterno al quale viene inoltrata la richiesta di informazione (la tempistica di attesa ha in questo caso dei tempi variabili).

Commissione tecnica in materia di delibere sui farmaci del Comitato esecutivo

Qualora il Comitato Esecutivo dell'Istituto Sicurezza Sociale, si trovi a dover deliberare a seguito di istanza inoltrate all'ISS aventi per oggetto le attività di competenza del Servizio Farmaceutico, ad es. la richiesta di esenzione di taluni farmaci non in gamma, parafarmaci, etc, da parte di cittadini, viene chiesto un parere in qualità di esperto del settore farmaceutico e farmacologico al Dirigente del Servizio Farmaceutico, che risponde tramite opportuna relazione.

L'OSPEDALE DI SAN MARINO

COME RAGGIUNGERE L'OSPEDALE DI STATO

IN AUTO PROVENENDO DA:

- © **Rimini:** Uscita A14-Rimini sud, imboccare la superstrada SS 72 in direzione San Marino fino al confine; proseguire oltre il confine di Stato per 4 Km, girare a destra seguendo l'indicazione "Ospedale" per 1 Km.
- © **Marecchiese:** in località Torello svoltare per San Marino. Dopo 7 Km in prossimità di Borgo Maggiore seguire le indicazioni per Cailungo – Ospedale percorrendo circa 1 Km.
- © **Montelicciano:** dopo il confine di Stato, proseguire per 4 Km fino al bivio per Borgo Maggiore. Proseguire fino alla rotonda, per 3,5 Km circa. Svoltare a destra e percorrere 1 Km, quindi svoltare a sinistra direzione Cailungo proseguendo fino all'Ospedale.
- © **Ospedaletto:** dopo il confine di Stato, proseguire direzione Borgo Maggiore per 7,5 Km. Svoltare in direzione Cailungo, percorrere circa 1 Km, quindi svoltare a sinistra, proseguendo fino all'Ospedale.



IN AUTOBUS DA RIMINI

Da Rimini le compagnie di trasporto sono:
Bonelli Bus tel. 0541 662069;
Fratelli Benedettini tel. 0549 903854;

IN TRENO

Arrivo alla Stazione ferroviaria di Rimini.
Per informazioni Stazione Centrale di Rimini Tel. 0541 703540.

IN AEREO

Arrivare all'aeroporto internazionale di Rimini.
Per informazioni Aeroporto Internazionale Fellini Tel. 0541 715711

ACCESSI



Le persone possono facilmente accedere, a piedi, a tutti i padiglioni dell'Ospedale, attraverso l'ingresso principale. L'ingresso è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati.

MEZZI PUBBLICI:

servizio Ati linee n. 6 e 7 (vedere orari sull'elenco telefonico di San Marino).

PER CHI USA L'AUTO:

a disposizione un ampio parcheggio per auto adiacente all'ospedale.



Accessibilità per i disabili e per bambini con carrozzine

Per i disabili sono stati predisposti appositi ingressi, sia all'entrata della palazzina degli uffici amministrativi, raggiungibile direttamente con l'auto, dove sono a disposizione delle carrozzine per il trasferimento ai reparti, sia a lato dell'ingresso centrale dell'ospedale.

Riservati ai disabili ci sono, inoltre, spazi per il parcheggio, all'interno dell'area ospedaliera.

COME ORIENTARSI IN OSPEDALE



L'Ospedale è dotato di un'apposita segnaletica interna che permette di raggiungere i servizi di cui si necessita.

Per avere informazioni:

La Portineria e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono a disposizione del cittadino per orientare sulla corretta fruizione dei servizi, fornire qualunque tipo di informazione di dettaglio relativa a:

- ⊙ punti di erogazione dei servizi;
- ⊙ come raggiungere la destinazione;
- ⊙ ricoveri;
- ⊙ accesso ad esami, visite ambulatoriali e in libera professione;
- ⊙ tempi di attesa;
- ⊙ funzionamento di tutte le strutture operative dell'Azienda
- ⊙ altre richieste varie collegate con i servizi socio sanitari come esenzioni, rimborsi;
- ⊙ altre strutture sanitarie a cui rivolgersi;
- ⊙ quanto altro necessario per garantire la soluzione di problemi urgenti non particolarmente delicati.

PRESTAZIONI EROGATE DALLA STRUTTURA OSPEDALIERA

L'Ospedale di Stato della Repubblica di San Marino garantisce tramite le sue strutture e personale:

- ⊙ **prestazioni in regime di ricovero a ciclo continuo** per la diagnosi e cura delle malattie, che richiedono interventi di urgenza o emergenza e delle malattie acute che non possono essere affrontate in ambulatorio o a domicilio
- ⊙ **prestazioni in regime di Day Hospital**
- ⊙ **prestazioni ambulatoriali specialistiche e diagnostiche**
- ⊙ **prestazioni riabilitative.**

Al fine di ridurre i tempi del ricovero è stato avviato un programma di riorganizzazione che prevede progressivamente forme di ricovero in regime di **Day Hospital** e **Day Surgery**. Si tratta di ricoveri brevi (1-2 giorni) che consentono al cittadino di ritornare al proprio domicilio nei tempi utili e sicuri dopo l'intervento chirurgico o dopo analisi o terapie.

L'ospedalizzazione tradizionale sarà riservata a casi acuti, per questo motivo saranno potenziati i servizi di assistenza sul territorio o al domicilio del malato.

ASSISTENZA IN REGIME DI RICOVERO



Sono previste le seguenti modalità di ricovero:

Ricovero urgente: il ricovero urgente viene disposto dal medico di guardia del Pronto Soccorso nei casi in cui ne ravvisa la necessità.

Ricovero programmato: si tratta di ricovero programmato per particolari patologie non urgenti.

Tale ricovero può essere proposto da:

- ☉ medico di base
- ☉ medico specialista
- ☉ medico di pronto soccorso
- ☉ medico di reparto

La proposta di ricovero deve essere presentata al medico del reparto preposto all'accettazione che, valutata la reale necessità e la disponibilità di posti letto, dispone il ricovero.

Presso ogni reparto è conservato un registro delle prenotazioni, dove vengono inseriti i nominativi dei pazienti in attesa di ricovero.

La chiamata del paziente avviene nel rispetto dei seguenti criteri/principi:

- ☉ l'ordine cronologico di presentazione della proposta (prenotazione)
- ☉ tipologia, gravità e caratteristiche dello stato di malattia

Il Ricovero Programmato può essere:

Ordinario: il ricovero prevede la permanenza dell'assistito oltre le 24 ore per prestazioni di carattere diagnostico, terapeutico, chirurgico e riabilitativo.

Day Hospital: il ricovero prevede la permanenza dell'assistito non oltre le 12 ore, garantisce l'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa non attuabile in un contesto ambulatoriale per prestazioni di carattere diagnostico, terapeutico e riabilitativo. Questo tipo di ricovero si può comporre anche di un certo numero di accessi.

Day Surgery: il ricovero prevede l'espletamento dell'intero iter diagnostico-terapeutico nell'arco massimo delle 36 ore successive all'ammissione, salvo eventuale necessità di prolungamento della degenza.

Ricovero in strutture sanitarie fuori territorio: l'ISS garantisce l'assistenza in forma indiretta per le prestazioni effettuate in regime di ricovero presso strutture pubbliche o private fuori territorio nel caso in cui l'Ospedale non sia in grado di erogarle in forma diretta o quando il periodo di attesa comprometterebbe lo stato di salute dell'assistito. La richiesta di autorizzazione compilata dal medico di base o da un medico ospedaliero deve essere presentata dal cittadino all'Ufficio Prestazioni Economiche, previa autorizzazione del Direttore del Dipartimento Ospedaliero e Specialistico e del Medico Fiscale. In caso di prestazioni di comprovata eccezionale gravità e urgenza si prescinde dalla preventiva autorizzazione.

Assistenza per i residenti:

Per i residenti sammarinesi tutte le prestazioni ospedaliere sono **gratuite** o comunque dispensate secondo le disposizioni esecutive vigenti.

Per accedere ai servizi occorre la TESSERA SANITARIA (carta azzurra) che riporta il numero di codice ISS che dà diritto ad ogni forma di assistenza prevista a ciascun assistito ISS.

In caso di prestazioni richieste a pagamento, il Servizio che eroga la prestazione invia la comunicazione all'Ufficio Accettazione Prenotazioni Sanitarie e Socio Sanitarie, il quale provvederà all'incasso del corrispettivo delle prestazioni stesse.

Assistenza per i non assistiti ISS:

L'Ufficio Accettazione Prenotazioni Sanitarie e Socio Sanitarie è il referente dei servizi sanitari relativamente alle prestazioni ambulatoriali e ricoveri erogati a utenti esterni a pagamento e ad assistiti del Servizio Sanitario Nazionale Italiano in regime di convenzione.

Ogni prestazione ordinaria ai non assistiti ISS potrà essere concessa solo dietro autorizzazione amministrativa rilasciata dall'Ufficio Accettazione in seguito a riscossione del corrispettivo o acquisizione di impegnativa rilasciata dal Servizio Sanitario Nazionale Italiano.

Le prestazioni erogate in urgenza/emergenza sono immediatamente segnalate all' Ufficio e il paziente, o chi per lui, in caso di impedimento dovrà presentarsi presso il suddetto Ufficio per l'accertamento delle condizioni di accettazione e per il seguito amministrativo di competenza.

In attesa di aprire il **Centro Unico Prenotazioni (CUP)**, attualmente le prenotazioni delle prestazioni sanitarie ordinarie richieste anche da pazienti non assistiti ISS sono curate dai servizi sanitari interessati.



Il personale in reparto

Al momento dell'arrivo in reparto il caposala e/o l'infermiere avranno cura di fornire al Paziente tutte le informazioni necessarie che aiuteranno ad orientarsi nel reparto.

Nell'Unità Operativa prestano la loro opera diverse figure professionali, distinguibili dalle divise differenziate e dai **cartellini** di riconoscimento sui quali sono riportati nome, foto, qualifica e il settore in cui lavorano.

Il **Direttore** (primario) è responsabile dell'organizzazione del reparto, assistito dal proprio staff medico, incaricati della cura, delle visite e della prescrizione di esami e terapie. Il **Medico ospedaliero** registra sulla cartella clinica l'andamento clinico del paziente e le procedure diagnostiche e terapeutiche da lui effettuate. All'atto della dimissione, rilascia una lettera riassuntiva contenente la diagnosi di dimissione, i risultati degli accertamenti, i trattamenti effettuati e l'eventuale proposta di terapia e/o di ulteriori controlli.

Il coordinamento del personale infermieristico di supporto è affidato al **Caposala**, che coadiuva i medici nell'organizzazione e nella gestione dell'unità operativa e mantiene i collegamenti con gli altri servizi di diagnosi e cura.

Gli **Infermieri** assicurano il buon funzionamento dell'U.O. riferendosi a criteri di efficacia e di efficienza. Sono coordinati dal Caposala, assicurano tutte le prestazioni di natura tecnica (somministrazione terapie, medicazioni, rilevazione parametri, ecc.), relazionale e educativa.

L'assistenza infermieristica è garantita esclusivamente da personale in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente. Il personale infermieristico è presente nelle U.O. 24 ore su 24 e nei servizi di diagnosi e cura e è a disposizione dei pazienti per tutte le esigenze assistenziali.

Il personale di supporto contribuisce, in collaborazione con il personale infermieristico, ai bisogni di assistenza e di aiuto della persona e rendere più confortevole il ricovero dell'ammalato (Operatori Socio-Sanitari, Operatori tecnici addetti all'assistenza, Ausiliari e Barellieri).

Nei servizi ospedalieri operano altre figure sanitarie: **Ostetriche, Tecnici, Dietisti e Assistenti sanitari**. Possono inoltre essere presenti: medici specializzandi, tirocinanti medici e studenti infermieri, volontari, mediatori culturali, personale dei servizi appaltati.

Come si riconosce il personale in ospedale:

- © Il Medico indossa il camice bianco o pantaloni e maglietta bianchi con sopra il camice;
- © Il Capo Sala indossa pantalone e maglietta bianca, con una casacca bianca bordata in rosso;
- © L' Infermiere indossa pantaloni e una casacca bianca con il collo bordato in blu;
- © L' Ostetrica indossa pantalone e una casacca bianca bordata arancione;
- © L' Operatore OTA /OSS indossa pantaloni e casacca bianca con il collo bordato in giallo;
- © Il personale Tecnico (fisioterapisti, tecnici di laboratorio, logopedisti, ortottisti, ecc) indossano pantaloni e casacca bianca bordata verde chiaro;
- © Gli ausiliari/barellieri indossano pantaloni beige e casacca bianca bordata beige.

L'accoglienza in reparto



Al momento dell'accoglienza viene assegnato al Ricoverato un posto letto in una camera da 1 o 2 posti letto. Ogni posto letto dispone di armadio, presa elettrica e di un campanello di chiamata. Il personale infermieristico fornisce le informazioni essenziali sulla permanenza in reparto. Indipendentemente dalle modalità di ricovero, al momento dell'accesso in reparto, a tutti i pazienti viene fornito uno stampato contenente informazioni sulla organizzazione e sulle modalità di funzionamento del reparto stesso.

Informazioni da riferire al momento del ricovero:

Al momento del ricovero è opportuno fornire qualunque informazione inerente il proprio stato di salute e eventuali condizioni particolari, esempio:

1. allergie a farmaci, a mezzi di contrasto, ad elementi o altro
2. se è portatore di protesi (dentiera, pace maker o altro)
3. eventuali malattie concomitanti a quella che ha determinato l'attuale ricovero e le eventuali positività al virus (per esempio, quello dell'epatite o dell'HIV)
4. eventuali terapie in corso
5. eventuali diete alimentari o restrizioni dietetiche devono essere comunicate al medico o all'infermiera

Sarà richiesto di indicare il nominativo e il recapito telefonico di una persona di riferimento cui rivolgersi in caso di comunicazioni urgenti.

E' importante avere con sé la documentazione clinica precedente inerente la malattia per cui si viene ricoverati (esami, copie di cartelle cliniche di ricoveri precedenti specie se di altri ospedali, radiografie o altro) o relativa ad altre malattie importanti da cui si è affetti.

Farmaci

Chi assume abitualmente qualche farmaco, deve darne comunicazione ai medici del reparto e concordare con essi le modalità di somministrazione; occorre ad ogni modo evitare assolutamente che i familiari portino da casa i farmaci.

Cosa portare in ospedale

Entrando in Ospedale ogni Paziente può portare con sé quanto egli ritenga più opportuno, anche se è consigliabile attenersi al minimo indispensabile: dopo avere constatato le reali necessità, c'è sempre tempo per farsi portare ulteriori effetti personali da casa.

Sono tuttavia di primaria importanza: pigiami o camicie da notte possibilmente abbottonate sul davanti e con maniche ampie, biancheria intima, pantofole, vestaglia, asciugamani, il necessario per l'igiene personale, posate, bicchiere, tovaglioli.

È bene non portare con sé oggetti di valore, per la scomparsa dei quali, la Direzione non può assumersi alcuna responsabilità.

Il vitto

L'Ospedale è dotato di una cucina interna che cura il servizio di refezione per tutti i ricoverati. La formulazione dei menù giornalieri e la compilazione di diete speciali personalizzate, richieste dal Medico nell'ambito di un regime terapeutico, sono garantite dal Servizio di Dietologia.

Il pasto giornaliero è perfettamente bilanciato per mantenere le migliori condizioni di vita e è un elemento integrante della terapia.

È consentita una scelta del vitto, salvo diversa prescrizione medica.

È importante non farsi portare da casa cibi o bevande che potrebbero essere controindicati per lo stato di salute. E' necessario chiedere sempre al medico di reparto il permesso di assumere alimenti diversi dai pasti forniti dall'Ospedale, compresi il caffè, tè, cioccolata o altri alimenti prelevati dal bar o dai distributori automatici presenti in vari punti dell'Ospedale poiché potrebbero essere pericolosi per la stessa salute dei degenti.

La prima colazione e i pasti vengono serviti alle ore:

Pasti	Orari
Colazione	Ore 7.30
Pranzo	Ore 12
Cena	Ore 19.00

Orario visite ai degenti

Gli orari d'ingresso ai degenti ricoverati nei reparti dell'Ospedale sono regolamentati da ciascuna Unità Organizzativa in base alle proprie esigenze organizzative e assistenziali. Pertanto, per evitare l'eccesso di presenze che potrebbero comportare disagi ai pazienti stessi, è necessario informarsi sull'orario di accesso al pubblico. Gli orari possono essere consultabili in questo documento all'interno delle descrizioni delle Unità oppure osservando la tabella orari appesa all'ingresso del reparto di degenza.

Regole comportamentali per le visite

- ⊗ Anche negli orari consentiti sono sconsigliate visite contemporanee di molte persone al fine di evitare sovraffollamenti e disturbare i pazienti, ma soprattutto perché possono rappresentare fonti di infezioni. Si raccomanda di sostare nelle apposite sale e di accedere nelle camere di degenza in non più di due visitatori per malato, attendendo eventualmente nelle apposite sale di soggiorno.
- ⊗ E' vietato l'ingresso ai minori di anni 12, salvo eventuali deroghe individuali disposte e autorizzate dal Direttore/Responsabile di U.O. In tal caso i bambini devono essere attentamente sorvegliati dagli accompagnatori.
- ⊗ Permessi di visite fuori orario possono essere concessi esclusivamente dal Medico di reparto, qualora lo ritenga opportuno, tramite il Caposala.
- ⊗ Qualora venga consentito ad una parente di svolgere una "assistenza continuativa" a un proprio congiunto, l'avvicendamento dovrà avvenire negli orari di apertura.
- ⊗ Durante le visite in reparto è bene parlare a bassa voce, evitare vivaci discussioni, fare attenzione a non sedersi sul letto per non disturbare gli assistiti.
- ⊗ I ricoverati hanno diritto di non ricevere visitatori sgraditi, a tal fine i Malati possono chiedere al personale addetto al reparto di allontanare determinate persone da essi indicate.

Presenze fuori orario

L'assistenza in Reparto è garantita dalla presenza costante di Infermieri. In casi particolari può essere consentita la presenza di un familiare (o persona di fiducia) anche fuori dagli orari previsti e nelle ore notturne, chiedendo l'autorizzazione alla Caposala.

In questo caso viene rilasciato un permesso, rinnovabile al bisogno.

Il permesso per l'assistenza oltre l'orario di visita può essere concesso anche:

- ⊗ a persone che ricevono compensi per la presenza in ospedale, purché comprese nella lista approvata dalla Direzione Ospedaliera.
- ⊗ a operatori di ditte che prestano servizi assistenziali, purché identificati e autorizzati dall'ISS.

Collaborazione e rispetto

Fra i doveri del Malato c'è quello fondamentale di collaborare con i medici e il personale, per rendere il più efficace possibile la cura. Il Paziente è tenuto a osservare i regolamenti dell'Ospedale e rispettare le esigenze degli altri ricoverati nell'uso delle strutture comuni, a vantaggio della tranquillità dell'ambiente. Il paziente può usare apparecchi radiofonici e televisivi con l'avvertenza di non arrecare disturbo e con l'accordo degli altri pazienti e del/della Caposala. Gli apparecchi devono essere di piccole dimensioni, appoggiati sul tavolino personale e dotati di cuffie e/o auricolari per l'ascolto.

In particolare si deve rispettare il silenzio notturno dalle ore 22.00 alle ore 6.00.

La dimissione del ricoverato

Il giorno e l'orario della dimissione viene concordato con il degente e la famiglia.

Al momento della dimissione viene consegnata una relazione clinica, indirizzata al medico curante. Questa relazione contiene i principali dati clinici che hanno caratterizzato il ricovero, le indicazioni sul modello di vita e sulla dieta da eseguire, lo schema di follow-up previsto e le date di esami e controlli programmati.

Viene attivata la "dimissione protetta" per pazienti con particolari condizioni socio-ambientali e sanitarie.

Tutti i cittadini all'atto della dimissione sono invitati a ritirare i farmaci prescritti presso la farmacia dell'Ospedale di Stato.

Rilascio della cartella clinica

Il paziente o suo delegato può richiedere copia della cartella clinica presso la Segreteria Ospedaliera (non prima della dimissione) situata nell'atrio di ingresso centrale dell'Ospedale e aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12.30 (tel. 0549 994223).

Autodimissione

E' possibile interrompere il proprio ricovero, senza che tale scelta rechi pregiudizio alcuno in caso di successivi ricorsi alla struttura ospedaliera. L'eventuale scelta di sospendere il trattamento in corso e essere dimesso, anche contro il parere dei sanitari curanti, deve essere formalizzata da una dichiarazione scritta del paziente.

Dimissione Protetta:

Si adotta nei pazienti ricoverati presso le Unità di Medicina Interna e Geriatria.

Per i pazienti che presentano durante il ricovero particolare fragilità e complessità terapeutica ed assistenziale, è previsto un percorso integrato fra Reparto e strutture sociali e del territorio al fine di consentire un rientro protetto ed assistito in ambito domiciliare. La richiesta della dimissione protetta è posta dal medico di Reparto e dal caposala, previa autorizzazione dei familiari dell'assistito e prevede una serie di colloqui con gli assistenti sociali dell'assistenza domiciliare e con il medico curante e gli infermieri delle cure territoriali al fine di predisporre quanto necessario per predisporre la rete assistenziale domiciliare.



Regolamento interno

Fumo Anche in ottemperanza ai dettami delle vigenti disposizioni legislative, in tutti i locali al chiuso e quindi in tutti gli ambienti confinati dell'Ospedale è **vietato fumare**. Se il fumo è in sé dannoso, tanto più lo è per persone in stato di malattia.

Spostamenti Il paziente chiamato da altri reparti o servizi per attività diagnostiche viene di norma accompagnato dal personale di assistenza del reparto.

Occorre chiedere al medico o al caposala se e quando sia possibile lasciare la corsia e accedere negli spazi all'aperto, all'interno dell'Ospedale e comunque avvertire sempre il personale di assistenza.

E' assolutamente vietato uscire dall'Ospedale senza notifica. Per eccezionali inderogabili esigenze, il paziente può chiedere di uscire dall'ambiente ospedaliero richiedendo un permesso e firmando la cartella clinica, specificando per iscritto gli orari dell'assenza. La concessione di tale permesso è di competenza del Direttore del reparto.

Regali: Evitare di accumulare troppi oggetti sul comodino e nell'armadietto.

E' buona norma non portare fiori o piante in vaso e, comunque chiedere il permesso al personale infermieristico.

Telefoni cellulari: L'uso dei telefoni cellulari all'interno dell'Ospedale deve essere consentito dal personale di reparto. Di norma è da evitare in quanto può interferire con il corretto funzionamento delle attrezzature mediche.

Assistenza: Persone indicate dai degenti possono, solo in casi particolari, essere autorizzate dal Caposala a permanere all'interno del reparto per certi periodi, anche di notte. Tali persone dovranno attenersi alle disposizioni dei sanitari.

Per l'assistenza integrativa privata, esiste un regolamento interno dell'Ospedale. Rivolgendosi ai Caposala per chiarimenti e alla Direzione Sanitaria Ospedaliera (V piano, scala D), per le autorizzazioni.

Altri servizi disponibili all'interno della struttura ospedaliera

Assistenza religiosa

Presso l'Ospedale è assicurata l'assistenza religiosa nel rispetto della volontà e della libertà del cittadino. Ogni ammalato ha il diritto di richiedere, secondo la propria fede, la visita del Ministro del Culto.

E' sempre presente in Ospedale il Cappellano del Culto Cattolico, che visita abitualmente ogni giorno i ricoverati e è reperibile in qualsiasi momento, facendone richiesta tramite il personale di reparto.

L'orario delle Sante Messe è il seguente:

Giorni feriali: ore 7.15

Giorni festivi: ore 7.30

Giovedì e festivi: ore 16.30

Chi non potesse raggiungere la Chiesa, può ricevere la SS Comunione in reparto, segnalandolo al Cappellano direttamente o tramite il personale di reparto.

Non è autorizzata la raccolta nei reparti di offerte in cambio di immagini e oggetti sacri.

Edicola: L'edicola è ubicata all'ingresso principale dell'Ospedale (a circa 10 mt. sulla destra rispetto alla Portineria). Gli orari di apertura sono i seguenti: ore 6.45 - 12,30; Pomeriggio: ore 16.00 - 19.00.

Per i pazienti ricoverati, è disponibile il servizio di consegna dei giornali direttamente in reparto. Per accedere al servizio telefonare al numero interno 4540.

Bar: Sono disponibili 2 bar, uno ubicato nell'ingresso principale dell'Ospedale e l'altro al piano 0 dall'ingresso della Casa di Riposo:

© **Bar ingresso Ospedale:** Tel. 0549-994540

Giorni feriali: ore 6.00 - 20.00

Giorni festivi: ore 7.00-15.00

© **Bar Casa di Riposo:** Tel. 0549-994547

Giorni feriali: ore 6.30 -18,30

Sabato: 6.30 - 14

Domenica e festivi: chiuso

Nei vari piani e reparti è offerta la distribuzione automatica di bevande e altro.

Servizio telefonico:

In diversi punti dell'Ospedale sono presenti telefoni ad uso gratuito degli utenti, esclusivamente per telefonate interne al territorio di San Marino.

Servizio bancomat:

Uno sportello Bancomat è disponibile all'ingresso dell'Ospedale.

**Dipartimento
Ospedaliero**
Area medica e riabilitativa

DIPARTIMENTO OSPEDALIERO

Sede e contatti:

Sede: 5° piano (scala D) Ospedale
Tel. 0549 994201 -
Fax 0549 994361
E-mail: direzione.sos@iss.sm

Orari di apertura al Pubblico della Segreteria:

Mar, Mer, Ven: ore 8.00 - 14.00
 Lun, Gio: ore 8.00 - 17.30

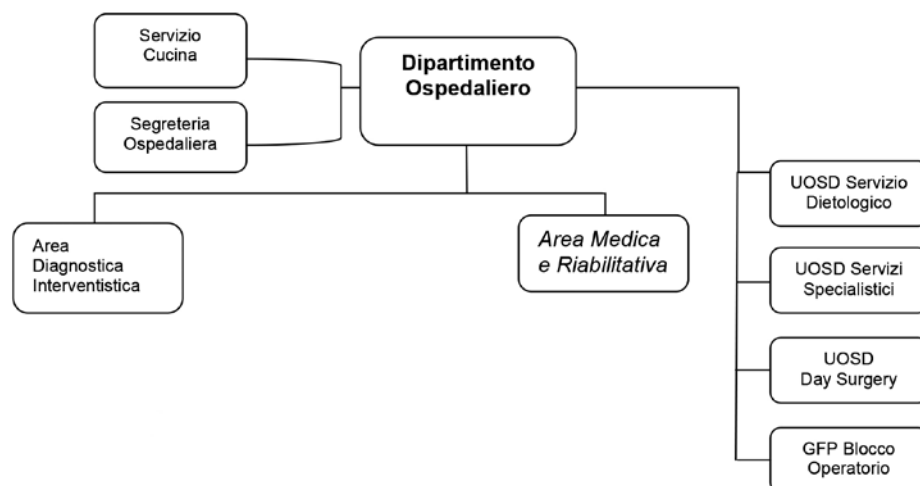
Attività:

- © Funzioni gestionali e organizzative del Servizio Ospedaliero
- © Funzioni di igiene ospedaliera e igiene del lavoro, edilizia e tecnologia ospedaliera ed epidemiologia
- © Funzioni medico-legali e autorizzative
- © Rapporti con Redazioni giornalistiche
- © **Agenzie giornalistiche**

Modalità d'accesso:

Richiesta appuntamento in Segreteria.

Tempo attesa medio 1-2 giorni.



SEGRETERIA OSPEDALIERA (Ufficio cartelle cliniche)

Sede e contatti:

Sede: 1° Piano, Ospedale, adiacente alla sala d'attesa del Pronto Soccorso
Tel. 0549 994223 - **Fax** 0549 994270
E-mail: segreteria.ospedaliera@iss.sm
Orari di apertura al Pubblico: Mar, Mer, Ven: h 8.00-14.00 / Lun, Gio: h.8.00-17.00

Attività:

Gestione archivio ospedaliero cartelle cliniche e documenti sanitari.
 Su richiesta rilascio agli utenti.

Modalità d'accesso:

Per i residenti sammarinesi la richiesta di documentazione sanitaria personale deve essere effettuata direttamente presso la segreteria ospedaliera muniti di documento personale d'identità.
 Per i forensi è possibile inviare la richiesta via fax allegando un documento di identità.

Il ritiro della documentazione sanitaria può essere effettuato anche da terzi, purché muniti di delega dell'assistito.

Informazioni:

La copia di cartella è a pagamento.

Tempi di attesa per il rilascio dei documenti:

- © Per la copia di cartella clinica: 1 settimana
- © Per gli altri documenti nessuna attesa.

UOSD SERVIZIO DIETOLOGICO

Sede e contatti:

Sede: 2° piano Ospedale (scala D)
Tel. 0549 994233
Fax 0549 994719
E-mail: servizio.dietologico@iss.sm
Orario d'apertura: dal lunedì al venerdì h. 8 – 15

c/o M.F. Malattie Endocrino-metaboliche – Centro Diabetologico

Sede: 3° piano Ospedale (scala A)
Tel. 0549 994264
Fax 0549 994719
E-mail: servizio.dietologico@iss.sm
Orario d'apertura: lunedì e martedì h.8.30 – 12.30

Servizio Obesità patologica

Tel. 0549 994216
Fax 0549 994719
E-mail: servizio.dietologico@iss.sm
Orario d'apertura: su prenotazione

Refezioni scolastiche e menù scuole – Servizi Socio Sanitari

Sede: ingresso Casa di Riposo, piano 0, ambulatorio 10
Tel. 0549 994618 - 0549 994719
Fax 0549 994719
E-mail: servizio.dietologico@iss.sm
Orario d'apertura: lunedì h.10 - 11

Per gli ambulatori sul territorio, vedere alle relative sezioni dei Centri Salute.

Attività:

OSPEDALE

L'Ospedale è dotato di un Servizio di Dietologia che provvede alla formulazione dei menù giornalieri e alla compilazione di diete speciali personalizzate, richieste dal Medico. Il pasto giornaliero è perfettamente bilanciato secondo le linee guida per mantenere le migliori condizioni di salute ed è un elemento integrante della terapia. E' consentita una scelta del vitto, salvo diversa prescrizione medica. E' necessario chiedere sempre al medico di reparto il permesso di assumere alimenti diversi dai pasti forniti dall'Ospedale, compresi caffè, the, cioccolata o altri alimenti prelevati dal bar o dai distributori automatici presenti in vari punti dell'Ospedale.

CENTRI SALUTE - M.F. MALATTIE ENDOCRINO-METABOLICHE

(CENTRO DIABETOLOGICO - OBESITA' PATOLOGICA)

Attività educativa e formativa finalizzata alla diffusione dei principi di corretta alimentazione, tale da consentire il recupero e il mantenimento di un buon stato di salute. Attività di prevenzione per patologie quali: diabete, obesità, disturbi del comportamento alimentare, ecc.

Elaborazione, formulazione e attuazione di diete e consigli richiesti dal Medico e verifica della tolleranza fisiologica e psicologica del paziente.

REFEZIONI SCOLASTICHE e MENU' SCUOLE - SERVIZI SOCIO SANITARI

Studio ed elaborazione della composizione di razioni alimentari bilanciate atte a soddisfare i bisogni nutrizionali in relazione alle diverse fasce di età e pianificazione dell'organizzazione dei servizi di alimentazione attraverso la formazione permanente degli operatori di cucina.

Modalità di accesso

E' necessaria una richiesta da parte del Medico da consegnare alla prima visita.

TEMPI DI ATTESA

Variano a seconda del tipo di prestazione, da 1 a 15 giorni.

UOSD SERVIZI SPECIALISTICI

Sede e contatti:

Sede: piano 0 Ospedale, ingresso Casa di Riposo; ambulatori di Odontoiatria 3° piano, scala B Ospedale.

Tel. 05499 94530

Fax 0549 994022

E-mail: ambulatori.specialistici@iss.sm

Modalità d'accesso:

Per le prestazioni specialistiche, ad eccezione di quelle odontoiatriche e di Medicina dello Sport, è necessaria la prescrizione del Medico Curante, di un Medico Ospedaliero o di un Medico Specialista. Da parte di questi stessi Medici è possibile effettuare la prenotazione informatica.

Attività ambulatoriale:

- ⊗ Allergologia
- ⊗ Dermatologia
- ⊗ Odontoiatria
- ⊗ Oftalmologia sociale e ortottica
- ⊗ Otorinolaringoiatria
- ⊗ Medicina dello Sport

La Segreteria è contattabile telefonicamente dal Lunedì al Venerdì dalle ore 13 alle ore 15.

AMBULATORIO DI ALLERGOLOGIA

PRESTAZIONI EROGATE:

- ⊗ visite ordinarie e urgenti
- ⊗ screening allergometrici per inalanti
- ⊗ test percutanei a lettura immediata
- ⊗ test epicutanei a lettura ritardata
- ⊗ test di tolleranza orale per alimenti, farmaci e additivi
- ⊗ somministrazione di vaccini

ORARI DI APERTURA:

Giorni	Visite urgenti	Visite ordinarie
Martedì	15.00-16.00	16.00-19.00
Mercoledì	15.30-16.00	16.00-19.00

MODALITÀ DI ACCESSO:

E' necessaria la richiesta del Medico

TEMPI DI ATTESA:

Le prestazioni urgenti sono erogate nell'arco di 24-48 ore.

Per le prestazioni ordinarie il tempo medio di attesa è 30-60 giorni.

AMBULATORIO DI DERMATOLOGIA

PRESTAZIONI EROGATE:

- ⊗ visite ordinarie, prioritarie e urgenti
- ⊗ asportazione o demolizione locale di piccole lesioni con azoto
- ⊗ asportazione o demolizione locale di lesioni mediante cauterizzazione o folgorazione
- ⊗ biopsie e asportazione radicale di lesioni cutanee
- ⊗ test percutanei a lettura immediata
- ⊗ test epicutanei a lettura immediata
- ⊗ ricerca acari e miceti

ORARI APERTURA:

Giorni	Visite urgenti	Visite ordinarie	Visite urgenti	Visite ordinarie
Lunedì	8.00-9.00	9.00-13.00	14.00-14.30	14.30-18.30
Martedì	8.00-8.45	9.00-13.00		14.30-18.30
Mercoledì	8.00-8.45	9.00-13.00		14.30-18.30
Giovedì	8.00-8.45	9.00-13.00	15.30-16.00	16.00-19.00
Venerdì	8.00-8.45	9.00-13.00	14.00-14.30	14.30-18.00

MODALITÀ DI ACCESSO

E' necessaria la richiesta del Medico

TEMPI DI ATTESA

Le prestazioni urgenti sono erogate nell'arco di 24-48 ore.

Per le prestazioni prioritarie il tempo medio di attesa è 15 giorni.

Per le prestazioni ordinarie il tempo medio di attesa è 30-60 giorni

AMBULATORIO DI OFTALMOLOGIA SOCIALE

PRESTAZIONI EROGATE:

- ⊗ Visite ordinarie, prioritarie e urgenti
- ⊗ Esami: fluorangiografia, pachimaetria, biometria, mappa corneale, OCT
- ⊗ Trattamenti: laser terapia
- ⊗ Visite di controllo

ORARI APERTURA:

Visite ordinarie: ore 8-13 / 14-19

Visite urgenti: ore 8-12 / 14-18

MODALITÀ DI ACCESSO

E' necessaria la richiesta del Medico.

Esami, controlli e trattamenti parachirurgici sono richiedibili solo dallo specialista.

TEMPI DI ATTESA

Prestazioni urgenti: 24-48 ore.

Prestazioni prioritarie: tempo medio di 15 giorni.

Prestazioni ordinarie: tempo medio di 30-60 giorni.

AMBULATORIO DI ORTOTTICA

PRESTAZIONI EROGATE:

- ⊗ Campo visivo
- ⊗ Pachimetria e conta cellule endoteliali
- ⊗ Studio adattabilità al buio, sensibilità al colore, sensibilità al contrasto
- ⊗ Studio topografia corneale
- ⊗ Test provocazione (carichi idrici, caffeina, buio)
- ⊗ Test Hess-Lancaster
- ⊗ Tonografia, test di provocazione e altri per glaucoma
- ⊗ Training e valutazione ortottica

ORARI APERTURA:

Giorni	
Lunedì	7.00-14.30
Martedì	7.00-14.00
Mercoledì	7.00-18.00
Giovedì	7.00-13.00
Venerdì	7.00-12.00

MODALITÀ DI ACCESSO

E' necessaria la richiesta del Medico.

Per prenotare telefonare allo 0549 994489, h.11.00-12.00

TEMPI DI ATTESA

Per le prestazioni ordinarie il tempo medio di attesa è 90 giorni.

AMBULATORIO DI OTORINOLARINGOIATRIA

PRESTAZIONI EROGATE:

- ⊗ Visite ordinarie, prioritarie e urgenti
- ⊗ Biopsie e asportazione piccole lesioni
- ⊗ Rimozione corpi estranei intraluminali
- ⊗ Esame funzionalità vestibolare

ORARI APERTURA:

Servizio aperto dal lunedì al venerdì.

Per le visite urgenti: ore 15-16

Per le visite ordinarie: ore 16-19

MODALITÀ DI ACCESSO

E' necessaria la richiesta del Medico

TEMPI DI ATTESA

Prestazioni urgenti: erogate nell'arco di 24-48 ore.

Prestazioni prioritarie: tempo medio di attesa è 15 giorni.

Prestazioni ordinarie: tempo medio di attesa è 30-60 giorni.

MEDICINA SPORTIVA

Il servizio é in fase di riorganizzazione e ridefinizione della sede.

UOS NEUROLOGIA

Sede e contatti:

© **Sede:** 3° piano, ingresso Casa di Riposo (Scala F)
Segreteria Tel. 0549 994441 - Fax 0549 994258
E-mail: segreteria.neurologia@iss.sm

© **Ambulatori:** 3° piano (Scala F)
Tel. 0549 994302

Attività d'assistenza:

L'**Unità Operativa di Neurologia** valorizza e sviluppa l'organizzazione assistenziale e le competenze professionali, finalizzate al trattamento delle patologie acute e croniche sia del Sistema Nervoso Centrale che del Sistema Nervoso Periferico, che richiedono anche una risposta di elevata complessità.

Pertanto vengono trattati pazienti affetti da Cefalea, Epilessia, Neuropatie periferiche e autoimmuni malattie neurodegenerative (per es. sclerosi multipla, m.parkinson, malattie extrapiramidali, demenze, sclerosi laterale amiotrofica) malattie muscolari, malattie della colonna e del midollo, malattie infettive del sistema nervoso.

Inoltre in collaborazione con la ASL di Alessandria, vengono erogate consulenze neurochirurgiche mensili inerenti la patologia del rachide.

In collaborazione alla ASL di Cesena, vengono erogate consulenze neurochirurgiche mensili inerenti la patologia dell'encefalo.

Lo staff medico copre una reperibilità di 24 ore 7 giorni su 7.

Modalità d'accesso:

Gli utenti accedono al Servizio su richiesta dei Medici del territorio e dei Medici appartenenti alle Unità ospedaliere e specialistiche.

Le prestazioni vengono effettuate sia durante le attività ambulatoriali che durante le consulenze richieste dai vari reparti di degenza.

In caso di necessità clinica, i singoli pazienti vengono ricoverati nei reparti ospedalieri di degenza con stretta collaborazione fra l'equipe neurologica e i colleghi degli stessi reparti.

Informazioni:

Nel percorso di cura sono direttamente coinvolti i medici specialisti della UOS Neurologia; le informazioni ai familiari sui ricoverati vengono date presso l'UOS Neurologia dalle ore 13 alle ore 14 dal lunedì al venerdì (escluso il mercoledì)

DAY HOSPITAL

Su richiesta del Neurologo referente, il paziente accede al Day-Hospital, dove si possono eseguire:

- © trattamenti intratecali con farmaci immunosoppressori, rachicentesi diagnostiche
- © terapie con farmaci “biologici”
- © terapie con IGg
- © monitoraggi farmacologici
- © batterie di esami complessi

Attività ambulatoriale

Prestazioni:

Vengono fornite visite neurologiche ed esami di neurofisiologia necessari alla diagnosi di patologie del sistema nervoso centrale e periferico per pazienti esterni e/o degenti in altre Unità:

- © Visita Neurologica (Ambulatorio Divisionale e Ambulatori Dedicati per tipo di patologia).
- © Visita Neurochirurgica
- © Attività infermieristica (somministrazione di terapie farmacologiche farmacologiche; prelievi ematici per accertamenti genetici e per monitoraggio e dosaggio di farmaci antiepilettici; contatti telefonici con i pazienti, supporto per la somministrazione di tossina botulinica e le infiltrazioni anestetiche, per la rachicentesi diagnostica, per le terapie intratecali, per i test dell'acido lattico sotto sforzo e assistenza in DH.
- © Laboratorio di Neurofisiopatologia
- © Elettroencefalogramma standard e dopo privazione ipnica /NAP; videoEEG.
- © Elettromiografia e Elettroencefalografia
- © Potenziali Evocati (visivi, acustici, somato-sensoriali e vestibolari).
- © Terapia con tossina botulinica

Ambulatorio	Attività	Modalità d'accesso	Orari e giorni di visita
Divisionale di Neurologia	Visita specialistica neurologica per pazienti con patologia non contemplata nell'attività degli ambulatori dedicati	Richiesta del Medico del territorio o di altro Specialista	Martedì, mercoledì e giovedì Ore 8.30-13.30 Le urgenze vengono evase in 24h
Dedicato per tipo di patologia	Visita specialistica neurologica per pazienti affetti da: Sclerosi Multipla e patologie neuro immuni Patologie Cerebrovascolari Patologie del Sistema Extrapiramidale Demenze	Richiesta del Medico del territorio o di altro Specialista	Vascolare Martedì 14.30-16.30 Demenze Lunedì 14.30-16.30 Disturbi del movimento Mercoledì 14.30-16.30 Autoimmuni Venerdì 9.00-13.30
Neurochirurgia	Visita neurochirurgica per patologie non traumatiche del rachide. Visita neurochirurgica per patologie del sistema nervoso centrale (tumori, ascessi, malformazioni, e al.)	Richiesta dal Neurologo di riferimento o dai Medici delle U.O. di Ortopedia, Algologia, Medicina Fisica e Riabilitativa o come consulenza dai reparti di degenza. Richiesta dal Neurologo di riferimento o come consulenza dai reparti di degenza	Mensile, ore 15.00-18.30, con flessibilità dipendente dal numero di casi selezionati e dalla possibilità del consulente.

Laboratorio di Neurofisiopatologia	EEG basale EEG dopo privazione ipnica e/o NAP Video- EEG	Richiesta dal Neurologo referente, dal Medico di Medicina Generale o da altro Specialista esterno e/o interno per pazienti di età > 14 anni. Dal Pediatra o dal Neuropsichiatra Infantile per pazienti di età < 14 anni Dai reparti di degenza	lunedì-martedì-mercoledì- giovedì 8.00-17.30 venerdì 8.00-14.00 8.00-17.30 (lun.gio.) In caso di richiesta urgente l'esame verrà eseguito in giornata .
	Potenziali Evocati (Acustici,Visivi, Somatosensoriali, Vestibolari)	Richiesti dal Neurologo referente, dal Neuropsichiatra Infantile, dagli Specialisti pertinenti e dal Medico di Medicina Generale.	lunedì-martedì-mercoledì- giovedì 8.00-17.00 venerdì 8.00-14.00
	Elettromiografia / Elettroencefalografia	Richiesti dal neurologo, neurochirurgo, dagli specialisti interni e/o esterni, dal medico di medicina generale e dai reparti di degenza	emg complessa lunedì 8.00-16.00 emg semplice martedì 8.00-12.00 Mercoledì 8.00-16.00

M.F. PNEUMOLOGIA

Sede e Contatti:

Ambulatori: retro dell'Ospedale, raggiungibili da Via Leo Marino Dominici.

Tel. 0549 994257 - **Fax** 0549 994837

Orari apertura: dal lunedì al giovedì ore 8-17, il venerdì ore 8-15

Attività ambulatoriale:

PRESTAZIONI EROGATE:

- ☉ Valutazioni cliniche pneumologiche
- ☉ Valutazione per la somministrazione di ossigenoterapia domiciliare e ventilo terapia
- ☉ Trattamento di pazienti affetti da OSAS
- ☉ Esami funzionali di Fisiopatologia respiratoria: Spirometria, Test broncodinamico, Diffusione alveolo-capillare, Test di Broncoprovocazione con Metacolina, Pletismografia corporea.
- ☉ Adattamento ambulatoriale a ventilazione non invasiva
- ☉ Valutazioni funzionali pre-operatorie
- ☉ Polisonnografie notturne domiciliari.
- ☉ Saturimetrie notturne domiciliari.
- ☉ Intradermoreazione sec. Mantoux
- ☉ Fibrobroncoscopia, BAL, Biopsie ed ago aspirato tran bronchiali
- ☉ Diagnosi e stadiazione di neoplasie polmonari
- ☉ Day Service per patologie pneumologiche complesse.
- ☉ Cambio cannula domiciliare
- ☉ Toracentesi
- ☉ Partecipazione attiva alla LUNG UNIT ASL Rimini, percorso multidisciplinare assistenziale per la diagnosi e il trattamento precoce dei pazienti affetti da neoplasia polmonare.

Modalità d'accesso:

Tramite richiesta del medico curante, richiesta del medico di reparto o dallo specialista del Servizio stesso per i controlli.

TEMPI DI ATTESA:

Visite urgenti: entro 24 ore
Visite prioritarie: entro 3-4 gg
Visite ordinarie: 15-20 gg

Prove Funzionalità Respiratorie:

Urgenti: senza tempi di attesa
Ordinarie: 7-10 gg

Polisonnografie notturne:

Urgenti: entro 4 gg.
Prioritarie: entro 15 gg.
Ordinarie: 1 mese

Saturimetrie notturne:

Urgenti: entro 24 ore
Ordinarie: 2 settimane

UOC MEDICINA INTERNA

Sede e contatti:

© **Reparto:** 6° piano, Scala C e D
Tel. 0549 994300 / 994305 - **Fax:** 0549 994364
E-mail: uoc.medicina@iss.sm (medici); medicina.interna@iss.sm (caposala)
Posti letto: n.30

© **Segreteria Direzione:** 3° piano, Scala D
Tel. 0549 994406 - **Fax** 0549 994306

© **Ambulatori Medicina Interna:** 3° piano, Scala B
Tel. 0549 994299

Attività d'assistenza:

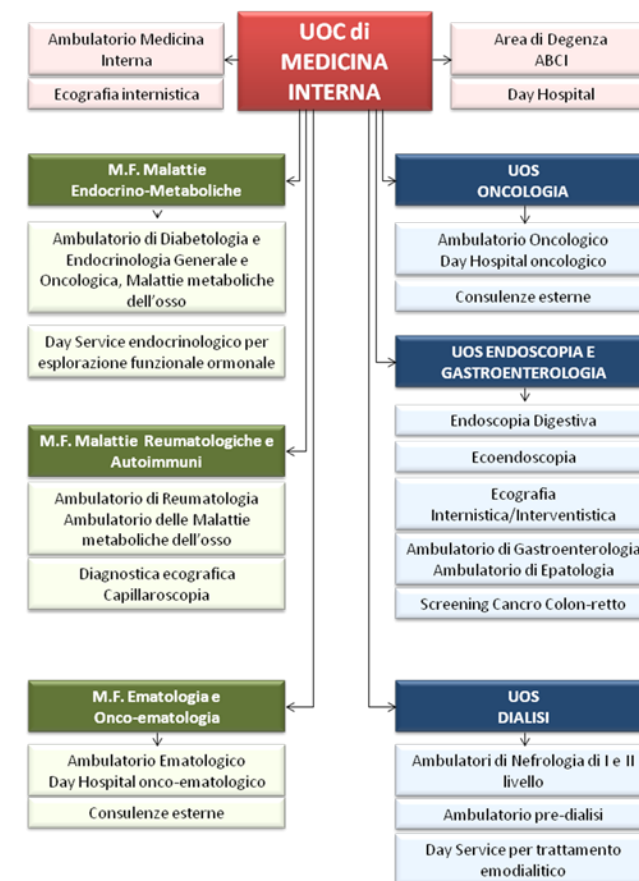
Afferiscono all'UOC di Medicina Interna:

- © UOS di Endoscopia e Gastroenterologia
- © UOS di Nefrologia Clinica e Dialisi
- © UOS di Oncologia
- © MF di Ematologia e Oncoematologia
- © MF di Malattie Endocrino-metaboliche
- © MF di Malattie Reumatiche e Autoimmuni

Il Personale dell'UOC è composto dal Direttore, 12 Medici, 5 Medici Convenzionati, 1 Caposala, 1 Segretaria di Direzione, 38 Infermieri, 2 Addette segreteria Ambulatori di medicina interna e 10 OSS.

La mission dell'UOC di Medicina Interna è l'assistenza globale del paziente adulto affetto da patologie internistiche di vario tipo, con particolare riferimento alle problematiche cardiovascolari, pneumologiche, gastroenterologiche, metaboliche, oncologiche, neurologiche, nefrologiche, reumatologiche e autoimmuni.

L'attività assicura il soddisfacimento del



bisogno di salute dell'utenza attraverso una gestione che consideri l'approccio olistico del paziente e una visione unitaria delle problematiche cliniche che lo affliggono; questo rappresenta il fondamento per la riduzione degli errori e dei disagi che possono insorgere da un approccio frammentato e settoriale alle patologie.

L'UOC esplica la sua attività nel campo della diagnosi e terapia delle malattie internistiche. Le competenze multidisciplinari garantiscono la completezza di approccio e la corretta gestione di tutte le problematiche della Medicina Interna non trascurando però una partecipazione attiva e un interscambio fattivo con discipline affini.

L'approccio al paziente internistico nella sua complessità clinica e socio-sanitaria privilegia l'applicazione del metodo clinico per:

- graduare gli interventi diagnostico-terapeutici necessari in rapporto alle priorità del paziente
- attingere le più rilevanti informazioni dalla letteratura biomedica e trasferirle al singolo caso in osservazione
- avvalersi in modo critico di consulenze e prestazioni specialistiche esterne alla UO
- organizzare adeguatamente il percorso successivo al ricovero mediante la presa in carico del paziente attraverso la dimissione protetta, l'affidamento dello stesso alla assistenza domiciliare integrata attraverso la interazione con le strutture preposte o la prosecuzione della degenza in strutture a minore complessità organizzativa ed intensità di cura.

La Medicina Interna promuove la coesione culturale e organizzativa di tutte le figure professionali coinvolte nelle problematiche internistiche operanti nell'ISS, mediante linee guida condivise, promuove la formazione degli specialisti e la divulgazione delle conoscenze relative alle malattie d'interesse internistico.

Dal 2012, l'UOC di Medicina Interna e l'UOS Endoscopia e Gastroenterologia sono Polo Didattico della Scuola di Specializzazione in Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva dell'Università Cattolica del S. Cuore, per cui si occupano anche della formazione teorico-pratica di Medici specializzandi in Gastroenterologia.

Gli obiettivi dell'UOC sono migliorare lo stato di salute dei pazienti che vi afferiscono tramite cure e trattamenti scientificamente validati; gli obiettivi specifici dell'UOC sono:

- Offrire una risposta efficace alle necessità che emergono dalla grande varietà di problemi clinici nel paziente internistico svolgendo funzione di filtro ed indirizzo nella
- gestione degli stessi attraverso l'uso appropriato e critico del contributo specialistico.
- Raggiungere gli obiettivi aziendali;
- Integrarsi con le strutture intermedie e territoriali per la fase successiva al ricovero in maniera tale da contenere i tempi di degenza e perseguire un miglioramento continuo dell'appropriatezza gestionale in relazione allo stato clinico del paziente.
- Contribuire all'appropriato uso della risorsa degenza ospedaliera ricorrendo, ove possibile, alla gestione del paziente in forma di Day-Service e/o Day-Hospital come
- alternativa al ricovero ordinario.
- Sviluppare settori specialistici inerenti problematiche gastroenterologiche, metaboliche, oncologiche,

nefrologiche, reumatologiche e autoimmuni nell'ambito dei quali fornire prestazioni di elevato contenuto tecnico e professionale, promuovere la ricerca clinica e la formazione; coordinare le iniziative cliniche ed organizzative.

Il **reparto di degenza** è organizzato in due sezioni (A e B) miste, per un totale di 26 posti letto, più 4 posti letto per l'area *Bassa contaminazione – Isolamento*.

L'appropriatezza del ricovero in area medica fa riferimento a due criteri:

1 Clinico: l'area internistica prevede le seguenti patologie:

© acute e/o croniche

Singole, d'organo, di apparato e multiple, dell'adulto e dell'anziano non geriatrico, in riferimento alle seguenti Aree: Gastroenterologia, Oncologia, Ematologia; Nefrologia, Pneumologia, Cardiologica, Malattie Endocrine-Metaboliche, Infettive, Reumatologiche, Cerebrovascolari, Neurologiche centrali e periferiche, Disturbi Mentali e Alterazioni Psiciche, Malattie Immuno-allergiche.

2 Organizzativo: organizzazione di Reparto, Professionisti di area specialistica, struttura e risorse disponibili:

© Assenza di guardia notturna

© Assenza di stanze per il monitoraggio intensivo

Modalità d'accesso:

I pazienti vengono accolti nell'area di degenza secondo diverse modalità:

© Dall'UOC di Pronto Soccorso e Degenza Breve.

© Da trasferimento di pazienti ricoverati presso altre Unità dell'Istituto previa consulenza medica o altri Istituti fuori territorio.

© "Ricoveri Programmati" su richiesta dei medici afferenti ai vari ambulatori specialistici dell'Unità o del medico curante di UOC Cure Primarie e Salute Territoriale.

In particolare, le modalità di accesso prevedono:

Ricovero urgente: disposto dal medico di Pronto Soccorso, con o senza consulenza specialistica, oppure da un medico della stessa UOC di Medicina Interna che durante l'attività ambulatoriale identifichi un paziente che necessita di ricovero urgente non differibile in ambiente medico. In merito al ricovero urgente, ha la precedenza su tutte le altre tipologie di ricovero e sulla disponibilità di posti letto. Il ricovero urgente notturno fa carico all'UOC di Pronto Soccorso e Anestesia e Rianimazione, essendo le uniche due strutture con un'assistenza medica continuativa.

Trasferimento da altre unità operative: i trasferimenti da altre unità di degenza vengono concordati telefonicamente con i medici di reparto o con il caposala previa richiesta corredata da documentazione clinica; i trasferimenti, eccetto condizioni di urgenza o di particolare necessità, non vengono attuati durante la reperibilità notturna e di sabato e domenica e festivi.

Ricovero programmato: è disposto dal medico curante o da un medico della UOC di Medicina Interna e prevede la verifica della disponibilità di posti letto da parte del caposala. In caso di indisponibilità di letto, viene inserito nel registro dei ricoveri programmati con scheda di prenotazione e lo stesso caposala provvede a convocare telefonicamente i pazienti secondo l'ordine di prenotazione.

Ricovero in Day-Hospital: è un ricovero ordinario diurno, programmato o dal medico di Medicina Cure Primarie e Salute Territoriale, concordato con la UOC di Medicina Interna, o da un medico di reparto o di area specialistica per erogare prestazioni sanitarie non effettuabili in regime di ambulatorio, per il percorso medico-diagnostico o medico-terapeutico o per altre condizioni di appropriatezza.

PERCORSO DI RICOVERO:

Il paziente che proviene dal Pronto Soccorso o da un altro reparto (o il paziente con ricovero programmato) viene affidato al personale infermieristico e OTA dell'area di degenza, coordinati dal Capo Sala, e ai medici di reparto. L'assegnazione e la collocazione del paziente nell'area di degenza più idonea per il percorso diagnostico-clinico avvengono valutando il quadro clinico e la gravità della patologia.

L'assistenza ai pazienti ricoverati è fornita dai medici strutturati con attività di reparto. La responsabilità è suddivisa fra i medici di reparto in unità e per degenti ed il nome dei medici responsabili è chiaramente espresso sull'organigramma esposto e visibile all'entrata del reparto. Il medico responsabile comunica al Direttore il percorso clinico dei pazienti, risponde della continuità assistenziale e comunica con i degenti e le loro famiglie sul percorso ospedaliero. Durante la notte di sabato e di domenica e nei giorni festivi infrasettimanali la responsabilità del reparto è affidata ai medici reperibili che si occupano di tutti i problemi urgenti e della visita dei pazienti.

L'area a bassa contaminazione/Isolamento dell'area di degenza dell'UOC di Medicina Interna è nata nel 2012 nell'intento di applicare le norme igieniche ritenute più efficaci nella prevenzione e gestione dei problemi infettivi ospedalieri e, al contempo, di offrire garanzie e comfort ai pazienti ricoverati. È composta da 2 stanze di 2 posti letto ciascuna riservate ai pazienti che necessitano l'isolamento, una stanza a pressione positiva e l'altra a pressione negativa.

Il paziente che affinisce alle stanze a bassa carica microbica appartiene a due tipologie: il paziente infetto a rischio di contagiosità, e il paziente immunodepresso (che richiede l'isolamento per ridurre il rischio di contrarre infezioni).

L'assistenza all'interno della struttura è di tipo intensivo, sia dal punto di vista medico-infermieristico che assistenziale, in considerazione delle patologie trattate e della complessità clinica del paziente.

L'UOC di Medicina Interna fornisce **consulenza internistica** rivolto alle altre UU.OO. dell'ISS. La

richiesta di consulenza, redatta in formato elettronico sulla Cartella Elettronica, deve essere fatta pervenire presso l'area di degenza e viene evasa in 48 ore.

Informazioni:

Orari di visita: il reparto è aperto per visite dalle ore 7:00 alle ore 09:00 e dalle ore 12:00 alle ore 22:00. Dalle ore 09:00 alle ore 12:00 l'accesso ai visitatori non è consentito per permettere il regolare svolgimento delle attività cliniche e di riordino del reparto.

La permanenza continua di un familiare o di un assistente può essere autorizzata dal caposala in casi particolari e in situazioni specifiche.

La dimissione: la dimissione viene disposta durante la visita medica in reparto e ne viene data immediata comunicazione al paziente ed alla famiglia. L'uscita dal Reparto avviene normalmente nelle prime ore del pomeriggio e comunque non oltre le ore 16.00/17.00. Al momento della dimissione al paziente e alla famiglia vengono consegnate la lettera per il curante, lo schema della terapia domiciliare ed eventuali farmaci di prima istanza, nonché tutte le informazioni per il rientro a casa.

Attività ambulatoriale:

L'attività di Ambulatorio è rivolta a pazienti con problematiche di ordine internistico, follow-up di pazienti dimessi dall'area medica, e/o monitoraggio di trattamenti e schemi terapeutici complessi e integrati. Si accede tramite agenda prenotazioni, articolata in due giorni settimanali (mercoledì e giovedì pomeriggio). Nell'ambito delle attività ambulatoriali di Medicina Interna è prevista la consulenza epatologica, con due accessi mensili (il mercoledì pomeriggio), con accesso tramite agenda prenotazioni.

L'ecografia internistica è rivolta prevalentemente allo studio ecografico dell'addome, completato da eventuale valutazioni flussimetriche e/o contrasto grafiche.

È rivolta al reparto di degenza e alle articolazioni specialistiche afferenti all'UOC di Medicina Interna, con lo scopo di ottimizzare il management internistico dei degenti, garantire il follow-up periodico del paziente epatopatico cronico afferente all'ambulatorio di Epatologia, offrire supporto ecografico diagnostico alle articolazioni funzionali afferenti all'UOC di Medicina Interna.

Si accede tramite compilazione di modulo di richiesta interna; il medico ecografista prenota l'indagine, previa ricezione di richiesta cartacea, che va indirizzata presso il reparto di degenza.

MF MALATTIE ENDOCRINO-METABOLICHE

Sede e contatti:

Sede: 3° piano (scala A) Ospedale

Tel: 0549 994299 / 994339 - **Fax:** 0549.882547

E-mail: ambulatori.medicinainterna@iss.sm - centro.diabetologico@iss.sm

Attività d'assistenza:

Il M.F. opera da anni con l'obiettivo di prevenire, diagnosticare e trattare le patologie endocrino-metaboliche, in primo luogo il Diabete, mediante attività ambulatoriali e attività diagnostico-terapeutiche specialistiche (test ormonali e somministrazione di biologici)

Dalla sua istituzione il M.F. collabora con l'Endocrinologia dell'Ospedale Regionale delle Marche e con l'Endocrinologia dell'Università di Brescia.

LE MACROATTIVITÀ SONO:

1 - Testistica ormonale endocrino-metabolica:

- ⊗ attività di diagnostica endocrinologica mediante prelievi ematici (con o senza ago a dimora), raccolta di campioni salivari e urinari per indagini ormonali eseguite fuori territorio (quali aldosterone e renina in ortostatismo, catecolamine e metanefrine urine 24 h, cortisolo salivare, cromogranina A etc.)
- ⊗ attività di diagnostica endocrinologica mediante test funzionali (OGTT, test ACTH, test GnRH, test GHRH+arginina, bioritmo prolattina, bioritmo GH, test di soppressione con desametasone, test di stimolo con TSH umano ricombinante)

2 Visite specialistiche endocrinologiche:

- ⊗ Patologie tiroidee (gozzo, patologie funzionali tiroidee, tiroiditi iatrogene, carcinomi tiroidei)
- ⊗ Malattie metaboliche dell'osso (osteoporosi, osteomalacia, iperparatiroidismo primitivo e secondario, malattia di Paget, calcolosi renale)
- ⊗ Malattie ipofisarie (adenomi ipofisari secernenti e non, ipofisiti, iperprolattinemie)
- ⊗ Malattie surrenaliche (incidentaloma surrenalico, ipertensioni endocrine, iposurrenalismo primitivo e secondario)
- ⊗ Malattie delle gonadi (disordini del ciclo mestruale, ipogonadismi primitivi e secondari, disfunzione erettile, disturbi di genere)
- ⊗ Deficit di crescita e disordini puberali
- ⊗ Obesità e alterazioni del metabolismo lipidico e delle purine
- ⊗ Refertazione densitometrie ossee
- ⊗ Consulenze endocrinologiche per pazienti ricoverati

- ⊗ Visite specialistiche diabetologiche:
- ⊗ Inquadramento del paziente diabetico insulino-resistente nell'ambito della sindrome metabolica e del diabetico insulino-dipendente; prevenzione, diagnosi e terapia delle complicanze
- ⊗ gestione della terapia con microinfusore
- ⊗ attività di consulenza per la modifica della terapia ipoglicemizzante (in particolare per la sospensione della metformina) in previsione di somministrazione di mdc ed intervento chirurgico.
- ⊗ collaborazione con la Dietista per l'impostazione dei regimi dietetici per i pazienti diabetici con particolare riferimento alla conta dei carboidrati
- ⊗ ambulatorio podologico effettuato dalla consulente podologa e dedicato all'educazione alla cura del piede nel diabetico e alla gestione di problematiche podologiche non acute e non critiche
- ⊗ Consulenze diabetologiche per i pazienti ricoverati con applicazione di protocolli condivisi per la somministrazione di insulina ev nei pazienti acuti e critici

3 - Percorsi multidisciplinari:

- ⊗ collaborazione con medici Radiologi e Citologi nel percorso diagnostico della patologia nodulare tiroidea e paratiroidica
- ⊗ collaborazione con i Chirurghi per il percorso della chirurgia tiroidea
- ⊗ partecipazione al Gruppo Osteoporosi Complicate con: refertazione degli esami densitometrici, stesura protocolli, discussione casi clinici, ambulatorio dedicato
- ⊗ partecipazione al team multidisciplinare Chirurgia Bariatrica con attività di inquadramento iniziale dei pazienti candidati a chirurgia bariatrica, follow-up periodico dei pazienti operati, stesura del protocollo di diagnosi e follow-up, discussione dei casi clinici
- ⊗ collaborazione con i pediatri (che effettuano un ambulatorio dedicato di auxologia/endocrinologia pediatrica) nell'inquadramento di patologie endocrinologiche di pertinenza pediatrica mediante discussione dei casi clinici
- ⊗ Gestione diabete gestazionale in accordo con un protocollo condiviso con UOC Ginecologia e Ostetricia
- ⊗ gestione del percorso di Gestione Integrata con i medici di base mediante stesura protocollo, registrazione dei pazienti inviati in gestione integrata, invio di report periodico alla Direzione Medicina di Base, consulenza telefonica per i medici di base in caso di necessità
- ⊗ compilazione e aggiornamento dell'archivio informatico dei pazienti diabetici

4 - Terapie specialistiche in day-service:

- ⊗ preparazione alla terapia iodometabolica dei carcinomi differenziati della tiroide (eseguita fuori territorio) con o senza somministrazione di TSH umano ricombinante (Thyrogen), esecuzione dei prelievi ematici, gestione delle procedure amministrative, counseling relativo alla dieta iodio-priva ed all'esposizione a radio-iodio (norme di comportamento relative al contatto con i familiari etc.)
- ⊗ somministrazione di farmaci iniettivi per problematiche metaboliche dell'osso (denosumab, ibandronato ev, etc.) ed educazione all'auto-somministrazione di terapie iniettive per l'osteoporosi (teriparatide)

5 - Percorso educazione e gestione automonitoraggio glicemico e terapia ipoglicemizzanti iniettive e insulina:

- © educazione all'automonitoraggio glicemico del paziente e/o dei familiari/assistenti
- © educazione alla somministrazione delle varie tipologie di insulina al paziente e/o a familiari/assistenti domiciliari ed educazione alla gestione delle ipoglicemie e alla somministrazione del glucagone
- © educazione alla somministrazione di specifiche terapie farmacologiche a somministrazione sottocutanea mediante penna (per esempio liraglutide, exenatide)
- © attività di assistenza ai pazienti per controllo/verifica funzionamento glucometro
- © attività di distribuzione del materiale per l'automonitoraggio glicemico e la somministrazione delle terapie iniettive

6 - Prestazioni fuori territorio:

- © Radioterapia Istituto Oncologico Veneto di Padova e Radioterapia Sant'Orsola-Malpighi per terapia radiometabolica dei tumori tiroidei
- © Laboratorio Unico Area Vasta Romagna (Pievesestina) per esami di laboratorio
- © Medicina Nucleare di Cesena per scintigrafia diagnostica e terapia iodometabolica degli ipertiroidismi
- © Medicina Nucleare di Cesena e Bologna (Az. Universitaria S.Orsola-Malpighi) per indagini diagnostiche (scintigrafie, PET)

Modalità d'accesso:

Il Servizio è aperto dalle ore 7.00 alle ore 17 dal lunedì al venerdì.

Le visite e le consulenze endocrinologiche/diabetologiche si eseguono tutti i giorni dalle 8.30 alle 16.30

TEMPI DI ATTESA:

Al M.F. possono accedere assistiti ISS, convenzionati, italiani o stranieri a pagamento muniti di richiesta, con prenotazione appropriata. I tempi di attesa sono subordinati alla tipologia della prescrizione (ordinaria, prioritaria o urgente):

- Richiesta ordinaria: 2-3 mesi
- Richiesta prioritaria: entro 15 giorni
- Richiesta urgente: entro 24/48 ore

Informazioni:

Il materiale per l'automonitoraggio glicemico (glucometro, strisce reattive, aghi pungidito) e per la somministrazione delle terapie iniettive (aghi) può essere ritirato dai pazienti presso gli ambulatori del M.F. dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 14.00.

M.F MALATTIE REUMATOLOGICHE E AUTOIMMUNI

Sede e contatti:

Sede: 3° piano (scala A o B).

Tel. 0549 994299 / 994587 - **Fax:** 0549 882547

E-mail: ambulatori.medicinainterna@iss.sm

Attività d'assistenza:

L'Obiettivo primario del Modulo Funzionale di Reumatologia è la diagnosi precoce e la cura di tutte le patologie di carattere reumatologico.

I campi di attività sono principalmente due:

1. le Malattie Reumatiche o "reumatismi infiammatori", per i quali oggi si hanno a disposizione numerosi strumenti diagnostici (Ecografia Articolare, Risonanza Magnetica) e terapeutici (farmaci immunosoppressori e biologici).
2. le malattie "autoimmuni sistemiche", patologie reumatologiche gravi e complesse, per le quali si rende necessaria una stretta collaborazione con altre specialità mediche (in particolare lab. analisi, nefrologia, neurologia, pneumologia, dermatologia, oculistica, rianimazione).

L'assistito viene sottoposto ad una prima visita, nella quale poter definire tipo di problematica e approfondimenti diagnostici necessari ed a seguenti visite di controllo, pianificate in base a patologia/trattamento. Qualora si rendano necessarie terapie infusionali i pazienti vengono seguiti in regime di Day-service o Day-Hospital presso la Medicina Interna.

Presso il servizio, infine, è possibile effettuare approfondimenti diagnostico-strumentali quali: Capillaroscopie ed Ecografie Articolari.

LE MACROATTIVITÀ SONO:

- © Ambulatorio specialistico per la Diagnosi delle patologie Reumatiche e Autoimmuni.
- © Per quadri complicati/non-responder o da trattare con farmaci off-label si interfaccia in maniera privilegiata con Centri Universitari di riferimento di II e III livello.
- © Il CMA-RE, inoltre, opera in collaborazione con l'Associazione Sammarinese di Reumatologia (A.S.A.R.). Tale associazione, analogamente alla Società Italiana di Reumatologia (S.I.R.), è membro della Lega Europea contro le malattie Reumatiche (EULAR), con la finalità di promuovere iniziative di formazione e aggiornamento per personale sanitario e socio-sanitario su Patologie Reumatiche ed Autoimmuni.
- © gestione ambulatoriale e in regime di DH c/o Medicina interna di terapie con Farmaci Biotecnologici ed immunosoppressori;
- © ambulatorio Capillaroscopie;
- © ambulatorio ecografie articolari per patologie di pertinenza reumatologica;
- © Ambulatorio/ day service farmaci per osteoporosi di II Livello;

- © Gestione Multidisciplinare dell'Ambulatorio Osteoporosi complicate o non-responder e Malattie metaboliche dell'osso;
- © Refertazione di MOC e Morfometrie;
- © Terapia infiltrativa articolare/ periarticolare e artrocentesi;
- © Attività di Consulenza Specialistica per i Reparti.

Modalità d'accesso:

Il Servizio di Reumatologia è aperto dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

TEMPI DI ATTESA PER PRIME VISITE:

Richiesta ordinaria : 1 mese
 Richiesta prioritaria: entro 10 giorni
 Richiesta urgente: entro 24-48 ore

TEMPI DI ATTESA PER VISITE REUMATOLOGICHE DI CONTROLLO

Richiesta ordinaria: 2-3 mesi
 Richiesta prioritaria (apertura mensile): entro 10 giorni
 Richiesta urgente: entro 24-48 ore

I controlli vengono gestiti internamente dal Servizio per ciò che concerne pazienti in trattamento cronico, quindi al momento della visita viene fissato l'appuntamento per il controllo successivo. Per i pazienti non in trattamento specifico, ad ogni visita viene indicato se necessario un controllo e a quale distanza di tempo.

MF EMATOLOGIA E ONCO-EMATOLOGIA

Sede e contatti:

Ambulatori e Day Hospital: 5° piano (scala C)
Tel. 0549 994388 - **Fax** 0549.994387
E-mail: segreteria.oncologia@iss.sm

Attività d'assistenza:

La mission è rivolta allo studio, diagnosi e terapia delle patologie ematologiche e oncoematologiche dell'adulto, gestite in modo integrato tra ambulatorio, Day Hospital, degenza ordinaria e servizio di assistenza domiciliare, oltre alla collaborazione con strutture esterne di vario livello per la gestione di patologie che richiedono un percorso terapeutico e gestionale complesso.

LE MACROATTIVITÀ SONO:

1 - ATTIVITA' DI DAY HOSPITAL

- © Pianificazione delle indagini di stadiazione (esami laboratoristici di routine e specialistici, indagini midollari, indagini strumentali, eseguibili in sede o fuori territorio);
- © nelle patologie oncoematologiche di prima diagnosi
- © per la valutazione della risposta terapeutica ad interim e al termine del percorso terapeutico
- © nelle ricadute di malattia
- © Definizione del percorso terapeutico nelle patologie oncoematologiche di prima diagnosi e nei pazienti ricaduti/refrattari
- © Somministrazione di chemioterapie, immunoterapie e terapie di supporto (idratazione post-chemioterapia, supporto trasfusionale, etc.)
- © Incontro con il paziente ed eventualmente con la famiglia per la comunicazione della diagnosi e del percorso diagnostico-terapeutico
- © Educazione Sanitaria del paziente che inizia un percorso terapeutico in DH
- © Programmazione del posizionamento di accessi venosi centrali (PICC, Port-a-Cath, CVC standard) in collaborazione con l'UOC di Anestesia e Terapia Intensiva
- © Gestione delle urgenze mediche

2 VISITE SPECIALISTICHE EMATOLOGICHE E ONCOEMATOLOGICHE

- © Ambulatorio specialistico (prime visite, controlli, urgenze) per:
 - c. patologie ematologiche non-oncologiche
 - d. patologie oncoematologiche e pazienti in follow-up dopo terapia
- © Consulenze Ematologiche e Oncoematologiche per pazienti interni

- ☉ Ambulatorio specialistico per pazienti post-trapianto
- ☉ Ambulatorio specialistico per pazienti con patologia oncoematologica in terapia orale
- ☉ Ambulatorio specialistico per problemi della coagulazione

3 - INDAGINI DI CARATTERE INVASIVO

- ☉ Aspirato midollare con:
 - a. allestimento di vetrini per citologia
 - b. invio fuori sede di campioni di sangue midollare per indagini di citogenetica, di biologia molecolare, di citofluorimetria
- ☉ Biopsia osteomidollare
- ☉ Toracentesi, Paracentesi

4 - DEGENZA ORDINARIA

- ☉ Ricovero c/o l'UOC di Medicina Interna per:
 - a. pazienti con patologia oncoematologica acuta all'esordio
 - b. pazienti che necessitano di eseguire chemioterapie in regime di ricovero
 - c. pazienti ematologici con problemi clinici acuti in atto
 - d. pazienti in fase terminale
- ☉ Ricovero nell'area "a bassa contaminazione" dell'UOC di Medicina Interna per:
 - a. pazienti neutropenici febbrili
 - b. pazienti candidati a regimi chemioterapici che prevedono una fase di severa citopenia
 - c. leucemia acuta dell'anziano

5 - ASSISTENZA ONCOLOGICA DOMICILIARE

Fondata dall'AOS (Associazione Oncologica Sammarinese) e coadiuvata dall'Istituto per la Sicurezza Sociale, si avvale di una assistenza di carattere infermieristico, medico e psicologico rivolta al malato oncologico, oncoematologico e alla sua famiglia. L'assistenza è prestata direttamente al domicilio del paziente o eventualmente presso la sede dell'AOS per l'assistenza psicologica ai famigliari del malato.

- ☉ Tipologia di paziente: non autosufficiente con difficoltà ad accedere al DH, paziente terminale
- ☉ Prestazioni erogate: prelievi ematochimici, terapia di supporto post-chemioterapia, terapia di supporto nel paziente non in terapia, terapia del dolore, medicazione di presidi venosi centrali, assistenza psicologica

6 - PRESTAZIONI FUORI TERRITORIO

- ☉ Indagini diagnostiche
 - a. Indagini laboratoristiche su sangue periferico e midollare eseguite al Laboratorio Unico dell'Area Vasta Romagna di Pievesestina (Cesena): laboratorio di Ematologia di II livello, laboratorio di Biologia Molecolare, laboratorio di Genetica Medica, laboratorio di coagulazione di II livello, laboratorio centrale
 - b. Indagini laboratoristiche su sangue periferico e midollare eseguite all'Istituto Ematologia "Seragnoli" dell'Az. Universitaria Sant'Orsola-Malpighi di Bologna: laboratorio di Biologia Molecolare, laboratorio di Genetica
 - c. Indagini virologiche eseguite al Laboratorio di Microbiologia del Policlinico Sant'Orsola-Malpighi

di Bologna

- d. Esami per la tipizzazione HLA inviati al Servizio di Medicina Trasfusionale del Policlinico Sant'Orsola-Malpighi di Bologna
- e. Indagini istologiche su biopsie osteomidollari eseguite presso l'UO di Anatomia Patologica dell'Ospedale Infermi di Rimini o presso la Sezione di Emolinfopatia dell'Istituto di Ematologia "Seragnoli" del Policlinico Sant'Orsola-Malpighi di Bologna
- f. Indagini strumentali: Tomografia ad emissione di positroni/PET-TAC eseguibili c/o:
 - Medicina Nucleare Ospedale Nuovo Morgagni-Pierantoni di (Forlì)
 - Medicina Nucleare Az. Universitaria Sant'Orsola-Malpighi (BO)
 - Radiologia dell'IRST - Meldola (FC)

☉ Prestazione terapeutiche

- a. Ricovero ordinario o urgente presso l'Istituto di Ematologia "Seragnoli" del Policlinico Sant'Orsola di Bologna, per la gestione terapeutica di patologie ematologiche complesse
- b. Trattamenti radioterapici per finalità terapeutiche o palliative presso
 - Radioterapia dell'Azienda Ospedaliera
 - Radioterapia dell'IRST – Meldola (Forlì)

Modalità d'accesso:

Il Servizio è aperto dalle ore 7.00 alle ore 18.15 dal lunedì al giovedì e il venerdì fino alle ore 18. Per le visite ambulatoriali inerenti patologie ematologiche non-oncologiche i tempi di attesa sono subordinati alla tipologia della prescrizione (ordinaria o urgente).

Il paziente con patologia oncoematologica, che necessita di un trattamento specifico chemioterapico e/o immunoterapico o con emoderivati, segue un percorso dedicato.

RICOVERO IN REGIME DAY HOSPITAL

L'accesso al DH avviene secondo le seguenti modalità:

- ☉ su indicazione dello Specialista dopo visita ematologica ambulatoriale, mediante comunicazione diretta o attraverso l'invio della prescrizione scritta in cartella elettronica.
- ☉ su richiesta diretta del Medico Curante o del Medico di altra Unità, dopo colloquio con l'Ematologo
- ☉ per presa in carico del paziente una volta dimesso dal reparto di degenza (UOC Medicina Interna o altra UO).

Per l'accesso in DH *non vi è lista di attesa* e i tempi saranno correlati all'entità della patologia e alla disponibilità di posti letto.

VISITE EMATOLOGICHE E ONCOEMATOLOGICHE

TEMPI DI ATTESA:

Richiesta ordinaria:

- ☉ Prima visita: entro 1 mese
- ☉ Visita di controllo: entro 2 mesi

Richiesta prioritaria: entro 10 giorni

Richiesta urgente: entro 24-48 ore

La prenotazione di visita ambulatoriale viene effettuata direttamente su agenda elettronica.

Il paziente, che accede per la prima volta all'ambulatorio ematologico (prima visita) con richiesta ordinaria, dovrà presentare la richiesta cartacea del medico richiedente, ove dovrà essere indicato il motivo della visita specialistica e l'elenco delle indagini già eseguite per approfondimento diagnostico. Per le visite urgenti il pz dovrà consegnare direttamente la richiesta alla segreteria del DH Oncoematologico ove gli verrà comunicato data e orario della visita dal personale infermieristico in accordo con il personale medico.

VISITE DI CONSULENZA SPECIALISTICA INTERNA

Per le visite di Consulenza Specialistica la prescrizione viene effettuata dall'UO richiedente tramite richiesta inviata al MFE attraverso la posta interna. La consulenza viene eseguita presso il reparto ove il paziente è degente, entro 48 ore dal ricevimento della richiesta.

ASSISTENZA ONCOLOGICA DOMICILIARE

Il servizio viene attivato per:

- ☉ pazienti seguiti in regime di DH
- ☉ pazienti in regime di ricovero ordinario all'atto della dimissione

L'organizzazione del servizio avviene tramite un incontro tra lo Specialista Ematologo, il personale infermieristico dell'**Associazione Oncologica Sammarinese** (AOS) e la figura infermieristica referente del DH. Viene definito il piano di cura che sarà sottoposto a revisione settimanale e ogni qualvolta ve ne sia la necessità sulla base alle modifiche delle condizioni cliniche dell'assistito.

L'attivazione dell'assistenza domiciliare viene comunicata al medico curante del paziente o tramite comunicazione diretta o attraverso l'invio della prescrizione scritta in cartella elettronica.

Per garantire la continuità dell'assistenza del paziente oncologico, nell'Aprile 2010 è stato firmato un accordo di collaborazione tra Associazione Oncologica Sammarinese (AOS) e Istituto per la Sicurezza Sociale (ISS).

UOS ONCOLOGIA

Sede e contatti:

Sede: 5° piano (scala A) Ospedale
Tel. 0549.994388 **Fax:** 0549.994387
E-mail: segreteria.oncologia@iss.sm

Attività d'assistenza:

L'Unità è composta da un Medico Responsabile, 1 Medico Specialista, 2 Medici per l'Ematologia, 1 Referente Infermieristico, 4 Infermieri, 1 OSS.

La mission della UOS di Oncologia è la prevenzione, la diagnosi e la terapia e la prevenzione della patologia oncologica, mediante attività assistenziale in regime di day-hospital, attività ambulatoriale specialistica e assistenza domiciliare.

LE MACROATTIVITÀ DELL'UNITÀ SONO:

- ☉ Attività di Day-hospital
- ☉ Visite specialistiche
- ☉ Consulenze interne ed esterne
- ☉ Assistenza domiciliare (n collaborazione con Associazione Oncologica Sammarinese).

LE ATTIVITÀ SONO:

- ☉ Compilazione cartella clinica al computer
- ☉ Programma stadiazione, prescrizione esami bioumorali e strumentali in preparazione della chemioterapia
- ☉ Educazione sanitaria sullo schema terapeutico ed effetti collaterali e posizionamento accesso venoso centrale
- ☉ Esecuzione terapia
- ☉ Programma prelievi, terapie successive e sorveglianza effetti collaterali
- ☉ Compilazione cartella assistenza domiciliare
- ☉ Assistenza domiciliare

Modalità d'accesso:

Il Servizio è aperto dalle ore 7,00 alle ore 18,15.dal lunedì al giovedì, il venerdì dalle 7 alle 18. Necessaria

la preventiva richiesta di consulenza o visita, gli accessi sono programmati dall'Unità.

TEMPI DI ATTESA:

Visite urgenti: entro 24-48h;

Prima visita oncologica ordinaria: programmata entro 8 giorni.

Informazioni:

Orario di visita: libero; i familiari possono assistere i pazienti durante tutta la terapia

UOS ENDOSCOPIA E GASTROENTEROLOGIA

Sedi e contatti:

© **Ambulatori:** 3° piano (Scala A) Ospedale

Tel. 0549 994541 - **Fax** 0549 882547

E-mail: segreteria.endoscopia@iss.sm

© **Centro Screening:** 3° piano (Scala D) Ospedale

Tel. 0549 994406 - **Fax** 0549 994306

E-mail: centro.screening@iss.sm

Attività d'assistenza:

L'Unità Operativa Semplice di Endoscopia e Gastroenterologia (UOSEG) è composta da un Medico Responsabile, 1 Medico Specialista e 1 Medico Specializzando in Gastroenterologia, 3 Medici Convenzionati, 1 Referente Infermieristico, 4 Infermieri e 1 OSS.

La UOSEG opera da anni con l'obiettivo di prevenire, diagnosticare e trattare le patologie Gastrointestinali ed Epatiche, mediante attività ambulatoriali e attività diagnostico-terapeutiche specialistiche (endoscopiche ed ecografiche).

Dal 2012 l'Unità Operativa Complessa di Medicina Interna e la UOSEG sono Polo Didattico della Scuola di Specializzazione in Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva dell'Università Cattolica del S. Cuore di Roma e come tale sono impegnate nella formazione teorico-pratica di Medici Specializzandi in Gastroenterologia.

LE MACROATTIVITÀ:

ENDOSCOPIA DIGESTIVA

- © Esofagogastroduodenoscopia (EGDS) con eventuali biopsie
- © Colonoscopia con eventuali biopsie
- © Emostasi di emorragie digestive
- © Rimozione corpi estranei
- © Polipectomie, mucosectomie
- © Dilatazione di stenosi
- © Posizionamento di protesi enteriche
- © Posizionamento e sostituzione di gastrostomie percutanee (PEG)
- © Posizionamento e rimozione di palloncino intragastrico per il trattamento dell'obesità patologica

ECOENDOSCOPIA

- © Ecoendoscopia (EUS) delle alte e basse vie digestive e bilio-pancreatica, con eventuali agobiopsie/agoaspirati
- © Drenaggio di cisti, toracentesi, paracentesi, blocco anestetico a livello del plesso nervoso celiaco in corso di ecoendoscopia

ECOGRAFIA INTERNISTICA ED INTERVENTISTICA

- © Ecografia internistica
- © Studi flussimetrici ed ecocolor Doppler
- © Ecografia con mezzo di contrasto
- © Biopsie ecoguidate e trattamenti ablativi

VISITE SPECIALISTICHE GASTROENTEROLOGICHE ED EPATOLOGICHE

- © Ambulatorio Specialistico per la diagnosi e il trattamento di patologie gastroenterologiche ed epatologiche (prime visite e controlli)
- © Consulenze gastroenterologiche ed epatologiche per pazienti interni
- © Visite periodiche per Malattie Infiammatorie Croniche intestinali, Malattia Celiaca e altre condizioni patologiche di pertinenza specialistica gastroenterologica che necessitano di follow-up e sorveglianza
- © Follow-up e trattamento delle epatiti virali
- © Follow-up e trattamento delle epatopatie acute e croniche e della cirrosi epatica
- © Sorveglianza dei pazienti cirrotici per la diagnosi precoce dell'epatocarcinoma

CENTRO SCREENING CANCRO COLON-RETTO

In conformità con le linee guida delle Società Scientifiche di Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva, l'Istituto per la Sicurezza Sociale ha avviato un programma mirato alla prevenzione e diagnosi precoce dei tumori del colon-retto, che rappresentano a San Marino e in Italia la seconda causa di morte sia negli uomini (dopo il tumore del polmone), sia nelle donne (dopo il tumore mammella). Il programma si rivolge alle donne e agli uomini che hanno una età compresa tra i 50 e i 75 anni, in quanto gli studi epidemiologici internazionali hanno evidenziato che è la fascia d'età in cui il rischio di ammalarsi di questi tumori è più alto.

Prevede l'esecuzione di un test per la ricerca di sangue occulto nelle feci (SOF), proposto mediante lettera personale inviata dall'ISS agli assistiti. Si tratta di un test efficace a verificare la presenza di polipi o lesioni tumorali nell'intestino con un conseguente aumento delle possibilità di intervenire con cure tempestive e di migliorare sensibilmente la prognosi. Questo test, come ogni altro esame, ha dei limiti. Infatti non tutti i polipi o i tumori in fase iniziale si manifestano con sanguinamento e dunque l'assenza di sangue al momento del test non fornisce una sicurezza assoluta sull'assenza di polipi o lesioni tumorali: il sanguinamento può essere intermittente e quindi non rilevabile con certezza al momento del test. Il programma comunque prevede che, dopo un test che registra la presenza di sangue occulto, sia eseguito un accertamento con colonscopia, mentre qualora il test risultasse negativo il controllo del SOF sarà ripetuto ogni 2 anni.

Modalità d'accesso:

Il Servizio è aperto dalle ore 7.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì; il giovedì l'apertura è prolungata fino alle ore 20. Le prestazioni erogate giornalmente sono così organizzate:

TEMPI DI ATTESA:

Prestazioni	Richiesta ordinaria	Richiesta prioritaria	Richiesta urgente
Esofagogastroduodenoscopia e colonscopia	entro 2 mesi entro 3 mesi	entro 10 giorni	entro 24-48 ore
Colonscopia con assistenza anestesiológica			
Visite specialistiche gastroenterologiche ed epatologiche	-Prima visita: entro 1 mese -Visita di controllo: entro 2 mesi	entro 10 giorni	entro 24-48 ore *

*non è prevista una reperibilità endoscopica o gastroenterologica notturna, di sabato e nei giorni festivi. Urgenze non differibili debbono essere inviate, in base alle direttive aziendali, all'Ospedale di Rimini.

Per le seguenti prestazioni: manovre endoscopiche operative (polipectomie/mucosectomie, legature di varici, dilatazioni meccaniche, ecc.), ecoendoscopie, ecografie internistiche/interventistiche, posizionamento e sostituzione di PEG, la prescrizione può essere effettuata da Centri della Salute, UOSEG, altre UUOO, strutture esterne su apposita modulistica; la prenotazione dell'indagine avviene esclusivamente a carico della UOSEG.

Per il posizionamento e la rimozione del palloncino intragastrico, nell'ambito del protocollo "obesità patologica", la valutazione dei candidati e le procedure endoscopiche vengono programmate direttamente dalla UOSEG.

UOS DIALISI

Sede e contatti:

Sede: 2° piano (scala B di fronte al Laboratorio Analisi), Ospedale
Tel. 0549 994209 - **Fax** 0549 994494
E-mail: dialisi@iss.sm

Attività d'assistenza:

L'Unità è composta da un Medico Responsabile, un Infermiere Referente, 2 Medici afferenti, 2 Medici Convenzionati, 7 Infermieri.

La struttura si occupa dei pazienti affetti da malattie renali acute e croniche con funzione renale compromessa o ancora conservata (ma con segni di danno renale).

Compito dell'Unità è quindi la cura delle malattie renali e dell'insufficienza renale cronica con terapia medica o trattamento sostitutivo emodialitico.

La Nefrologia costituisce una delle branche della Medicina più interessata alla cronicità e conseguentemente la struttura è impegnata a garantire la continuità dell'assistenza in tutte le diverse fasi evolutive della malattia renale cronica. Il paziente può infatti passare da un periodo più o meno lungo di malattia in terapia "conservativa" (durante la quale prevalgono le cure dietetiche e farmacologiche in ambulatorio o in nefrologia), alla delicata fase di inserimento nel trattamento dialitico, alla stabilizzazione in dialisi per un periodo più o meno prolungato e, infine, al trapianto renale; con il trapianto il paziente ritorna a cure ambulatoriali sia pure di valenza ultraspecialistica.

Per tutti questi motivi, impegno preciso della struttura è quello di dare continuità assistenziale ai pazienti privilegiando tanto il raccordo organizzativo e la comunicazione interna, quanto l'informazione e la formazione del paziente con malattia renale cronica.

Obiettivi della Unità sono migliorare lo stato di salute dei pazienti che vi afferiscono tramite cure e trattamenti scientificamente validati, con particolare attenzione alla globalità della persona, in modo efficiente, equo e con costante attenzione al miglioramento della qualità delle prestazioni. L'impegno sostenuto si ispira a principi di qualità nella gestione, programmazione, erogazione delle prestazioni ed è rivolto al miglioramento continuo.

OBIETTIVI:

- © facilitare l'accesso ai servizi;
- © realizzare un'integrazione funzionale con i centri afferenti e con le altre UU.OO. del Dipartimento e dell'ISS;
- © migliorare la comunicazione interna ed esterna;

- © garantire l'aggiornamento continuo degli operatori;
- © migliorare la qualità delle prestazioni mediante una sistematica verifica dei risultati conseguiti;
- © individuare eventuali aree di criticità (Risk management) e attivare azioni correttive o di miglioramento.

VALORI :

- © centralità del malato
- © buona pratica clinica basata su evidenze scientifiche
- © integrazione delle conoscenze e competenze in lavoro di gruppo
- © riconoscimento del gruppo, delle regole, dei ruoli e delle responsabilità

STRUMENTI DI LAVORO:

- © agenda prenotazioni attività dialitica ed ambulatoriale (accessi, liste di attesa);
- © referto medico prestazioni ambulatoriali;
- © linee guida internazionali e protocolli aziendali;
- © lavoro di gruppo (audit, analisi, sintesi, decisioni, priorità, scadenze, assegnazione di compiti);
- © comunicazioni, internet e intranet;
- © banche dati, linee guida, protocolli, updates;

LA VISION:

- © attivare e sviluppare innovazioni in campo tecnologico diagnostico e terapeutico nefrologico e dialitico;
- © attivare e sviluppare percorsi nella gestione delle urgenze/emergenze nefrologiche e dialitiche;
- © ottimizzare l'offerta di prestazioni erogate agli utenti, con attenzione all'appropriatezza della richiesta e alla qualità dei servizi;
- © aggiornamento e formazione continua del personale, tesi a migliorare le competenze e l'autonomia, stimolando l'appartenenza e la condivisione ai valori e agli obiettivi della Unità Operativa;
- © consolidare collaborazioni attive con Centri di riferimento di II e III livello (condivisione di percorsi e protocolli operativi, formazione ed aggiornamento del personale).

LE MACROATTIVITÀ DELL'UNITÀ SONO:

Ambulatorio emodialisi:

- © Esecuzione di trattamenti emodialitici programmati, con cadenza bisettimanale o trisettimanale per pazienti sammarinesi ed esterni (bicarbonato dialisi, emodiafiltrazione, emodiafiltrazione on-line, HFR Aequilibrium, AFB e AFB-K)
- © "dialisi vacanza", nello specifico esecuzione di trattamenti emodialitici programmati, per periodi contenuti, per pazienti italiani e stranieri (bicarbonato dialisi, emodiafiltrazione, emodiafiltrazione on-line, HFR Aequilibrium, AFB e AFB-K)
- © posizionamento CVC femorali temporanei e loro sostituzione;
- © sostituzione CVC giugulari e succlavi temporanei;
- © prelievi ematici di screening mensile per i pazienti in emodialisi (sammarinesi e italiani);
- © programmazione di esami strumentali di primo e secondo livello presso l'Ospedale di San Marino per

- i pazienti sammarinesi in emodialisi;
- programmazione di esami strumentali di secondo livello diagnostici od operativi (scintigrafie tiroide-paratiroidi, miocardiche, arteriografie, fistelografie) presso gli Ospedali di Rimini, Cesena e Bologna per i pazienti sammarinesi in emodialisi cronica;
- esecuzione di accertamenti laboratoristici e strumentali finalizzati all'inserimento di pazienti sammarinesi in emodialisi in lista trapianto di rene da cadavere presso Centri Trapianti Italiani.

Ambulatorio nefrologico:

- attività ambulatoriale nefrologica di primo livello, urgente, prioritaria, ordinaria, a cura dei Medici referenti del Servizio;
- attività ambulatoriale di secondo livello sviluppata dal Consulente Nefrologo Clinico di concerto con i Medici di UOS, per inquadramento e follow up di casi selezionati per complessità e/o gravità;
- attività di consulenza nefrologica specialistica, urgente, prioritaria, ordinaria, a cura dei Medici referenti del Servizio;
- istituzione di un ambulatorio pre-dialisi, con follow up serrato di pazienti uremici con IRC in stadio IV e V sec NKF-KDOQI (nello specifico, programmazione di esami laboratoristici e strumentali, gestione e follow up del percorso di confezionamento dell'accesso vascolare per emodialisi);
- organizzazione di esami strumentali e laboratoristici in territorio e fuori territorio per i pazienti trapiantati di rene seguiti presso DH Trapianti di Ospedali fuori territorio.

Modalità d'accesso:

TEMPI DI ATTESA:

- *Richiesta ordinaria:* prima visita entro 1 mese, visita di controllo entro 2 mesi
- *Richiesta prioritaria:* entro 10 giorni
- *Richiesta urgente:* entro 24-48 ore

Le visite nefrologiche di secondo livello sono svolte dal Consulente esterno per l'attività ambulatoriale, affiancato dal Medico referente per l'ambulatorio nefrologico. Queste visite sono riservate esclusivamente a pazienti con problematiche di rilievo o da sottoporre a valutazione per eventuale esame nefrobiotico. E' il Medico referente per l'attività ambulatoriale ad avere la responsabilità di programmare tali visite. Il trattamento emodialitico può essere d'urgenza o routinario ed è riservato in prima istanza ai pazienti sammarinesi o residenti in Territorio Sammarinese. Tali sedute vengono esclusivamente programmate secondo prescrizione specialistica nefrologica del Nefrologo referente o del Nefrologo Consulente per l'attività dialitica. Possono inoltre accedere al trattamento emodialitico routinario anche pazienti italiani provenienti dal territorio di Rimini e Provincia, secondo apposita convenzione stipulata con l'AUSL di Rimini. La programmazione di tali sedute è sempre a cura dei Medici di UOS. Infine, possono beneficiare del servizio di Emodialisi anche italiani non convenzionati o stranieri a pagamento muniti di apposita richiesta e preventiva approvazione dei Medici di UOS con invio della documentazione necessaria per la programmazione.

UOC CARDIOLOGIA

Sede e contatti:

- **Reparto:** 5° piano (scala D) Ospedale. Il servizio divide la sala d'aspetto e l'ingresso con il Servizio di Terapia Intensiva.
Tel. 0549 994320 - **Fax** 0549 994371
E-mail: info@progettocuore.sm

- **Ambulatori:** l'ingresso è posto sul retro dell'Ospedale vicino al Centro Farmaceutico, raggiungibile da Via Leo Marino Dominici. Disponibile parcheggio con ingresso per disabili.

Orario d'apertura: dalle 7.00 alle 20.00 dal Lunedì al Venerdì

Orario della segreteria: dalle 8.00 alle 13.30 dal Lunedì al Venerdì

Per prenotazioni telefoniche: dalle 12.00 alle 13.30 dal Lunedì al venerdì al n° 0549 994525 (unico numero per il pubblico).

Attività d'assistenza:

Il servizio è rivolto a tutti gli assistiti ISS affetti da patologie cardiache in fase acuta, post-acuta e cronica.

ATTIVITA' DEL REPARTO CARDIOLOGIA DEGENZA

1) ATTIVITÀ AMBULATORIALI DEL REPARTO

- Gestione della terapia anticoagulante orale: provenienti dagli ambulatori cardiologici, i pazienti vengono adeguatamente educati alla terapia, ai comportamenti da adottare per mantenere un buon controllo della coagulazione e ai rischi connessi. Vengono fornite informazioni sulle problematiche legate alla T.A.O. tramite contatto telefonico che può avvenire 24 ore su 24.

- Educazione del paziente e gestione del Defibrillatore Impiantabile (AICD): il defibrillatore impiantabile è un apparecchio in grado di riconoscere una tachiaritmia ventricolare maligna e di erogare automaticamente una terapia elettrica immediata in pazienti a rischio di morte improvvisa. In base alle modalità di stimolazione, si distinguono AICD monocamerale, bicamerale e bi ventricolare. I pazienti vengono inizialmente educati riguardo alla necessità dell'impianto di AICD, alle modalità di esecuzione della procedura e alle problematiche correlate (tali informazioni permettono la firma del consenso informato). Dopo il breve ricovero legato all'impianto del device, accedono per i controlli e le medicazioni della ferita chirurgica, per i controlli programmati del defibrillatore, ma anche per problematiche urgenti.

- **Educazione sanitaria e gestione delle ferite chirurgiche dopo impianto di Pace Maker definitivo:** i pazienti vengono inizialmente educati riguardo la necessità di impianto del dispositivo, le modalità di esecuzione e i successivi controlli necessari. In seguito, dopo il breve ricovero necessario per l'impianto, vengono seguiti per la gestione della medicazione chirurgica.

- **Gestione delle medicazioni chirurgiche dopo intervento di By-Pass aorto coronarico o sostituzioni valvolari:** nel periodo di riabilitazione post-operatoria i pazienti vengono indirizzati per i controlli e medicazioni.

- **Esecuzione di stimolazione trans-esofagea:** si tratta di procedura urgente in grado di interrompere tachiaritmie sopraventricolari. Consiste nel posizionamento attraverso il naso di un elettrocatetere che viene fatto scendere fino all'esofago, in corrispondenza del cuore. Attraverso l'elettrocatetere si inviano stimolazioni elettriche capaci di interrompere l'aritmia. Prima dell'esame viene garantita un'adeguata informazione riguardo alla procedura ai fini del consenso informato.

- **Esecuzione di ecocardiografia trans-esofagea:** si tratta di procedura generalmente programmata, ma che può essere utilizzata anche in situazioni che richiedano una diagnosi urgente. Tale esame permette di visualizzare in modo più dettagliato, rispetto all'ecografia tradizionale, le strutture del cuore e dei grossi vasi, viene eseguito tramite l'introduzione di una sonda ecografica in esofago. Prima dell'esame viene garantita un'adeguata informazione riguardo alla procedura ai fini del consenso informato.

- **Preparazione ad esami contrastografici (coronarografie, angiografie e eventuali angioplastiche):** nel momento in cui viene valutata la necessità di esecuzione di esami con mezzo di contrasto, il cardiologo invia al servizio le informazioni necessarie per poter programmare l'esame che verrà effettuato in regime di ricovero. Il paziente viene contattato telefonicamente per stabilire un incontro che permetterà un'adeguata preparazione all'esame (informazione, controllo degli esami ematici, controllo e eventuale integrazione della terapia, eventuale radiografia del torace).

2) TRATTAMENTI DIAGNOSTICI E TERAPEUTICI IN REGIME DI DAY HOSPITAL:

il paziente entra in reparto al mattino e esce nel tardo pomeriggio. In D.H. vengono eseguiti esami diagnostici come lo studio elettrofisiologico, cardioversione elettrica transtoracica e il follow-up di pazienti scompensati.

- **Studio elettrofisiologico endocavitario:** per questo esame ci si avvale della sala di Radiologia. La procedura prevede un'anestesia locale: tramite la puntura della vena femorale, vengono inseriti e fatti procedere fino al cuore dei cateteri che permettono la registrazione del segnale elettrico. Attraverso gli stessi cateteri possono essere inviati degli impulsi elettrici al cuore in grado di riprodurre aritmie che provocano disturbi e che non era stato possibile evidenziare con altri esami. Le aritmie indotte vengono interrotte con gli stessi impulsi elettrici. Al paziente viene garantita un'adeguata informazione sul motivo dell'esame e sulla sua esecuzione; questo permette la firma del consenso informato.

- **Cardioversione elettrica transtoracica:** viene eseguita in pazienti con fibrillazione atriale di recente insorgenza, dopo adeguato periodo di scoagulazione e dopo essersi accertati che non vi siano trombi in atrio (viene eseguito un'ecografia trans-esofagea). Questa procedura tenta di ripristinare il ritmo sinusale, cioè il battito ritmico del cuore.

L'esame viene fatto in sedazione (ci si avvale della consulenza dell'anestesista) e consiste nell'erogazione di una scarica elettrica trans-toracica.

Il paziente viene adeguatamente informato sul motivo dell'esame e sulla sua esecuzione; questo permette la firma del consenso informato.

- **Follow-up di pazienti con labile compenso emodinamico:** il Day Hospital è rivolto a pazienti con gravi deficit di pompa cardiaca sia su base ischemica, sia per cardiopatia dilatativa o ipertrofica. Programmando dei controlli in D.H., più o meno ravvicinati a seconda della stabilità del quadro emodinamico, è possibile ridurre gli episodi di scompenso acuto che mettono a dura prova l'organismo del paziente e comportano molti giorni di ricovero.

Durante il D.H. vengono eseguiti i controlli necessari (controllo del peso corporeo, valutazione clinica e strumentale, esami ematici), ma anche instaurato un piano di educazione sanitaria che consenta la gestione della patologia (da parte del paziente o del familiare che lo assiste). Viene insegnato come valutare il peso corporeo, come evidenziare i primi segni di scompenso che richiedono controllo medico e come gestire la restrizione idrica in quanto parte importante del processo terapeutico.

3) DIAGNOSI, TRATTAMENTO E ASSISTENZA DI PATOLOGIE CARDIOVASCOLARI IN FASE ACUTA, POST-ACUTA E SUB-ACUTA:

- **Diagnosi, cura e assistenza dei pazienti acuti:** rivolto ai pazienti che necessitano di cure intensive a causa di grave cardiopatia acuta. Le patologie acute gravi più frequenti sono: sindrome coronarica acuta (STEMI e N-STEMI), embolia polmonare, edema polmonare, angina pectoris instabile e aritmie minacciose.

Il trattamento adeguato è garantito da continuo monitoraggio elettrocardiografico, dei parametri vitali e da assistenza personalizzata.

In caso di necessità di impianto di Pace-Maker temporaneo, ci si avvale dell'utilizzo della sala radiologica.

- **Diagnosi, cura e assistenza dei pazienti post-acuti o sub-acuti:** i pazienti entrati in fase acuta, rimangono generalmente nel servizio fino alla dimissione.

Nelle U.O. affluiscono anche pazienti provenienti da struttura cardiocirurgica dove hanno eseguito interventi di By-Pass aorto coronarico o di sostituzione valvolare.

L'assistenza in questo caso ha la finalità di permettere un recupero completo dell'autonomia presente prima dell'intervento.

Vengono inoltre trattati pazienti con aritmie sopraventricolari, scompensi cardiaci, impianti di P.M.D. e A.I.C.D., procedure diagnostiche e terapeutiche (coronarografia, arteriografia, angioplastica), pericarditi, miocarditi, insufficienze respiratorie in cardiopatici (qualora non necessino di ventilazione meccanica).

4) EDUCAZIONE SANITARIA PER LA PROFILASSI DELL'ENDOCARDITE BATTERICA.

A tali pazienti viene assicurata un'adeguata informazione sull'importanza della profilassi da attuare e sulle sue modalità di esecuzione. Viene poi rilasciato un libretto informativo completo di dati anagrafici e di diagnosi. In tal modo il paziente può mostrare le indicazioni date per la profilassi al medico che dovrà eseguire eventuali procedure a rischio (come ad esempio il dentista). La compilazione di un registro dei pazienti a cui è stata consigliata la profilassi consente di rispondere ad eventuali domande anche in tempi successivi.

5) EDUCAZIONE SANITARIA RIVOLTA ALLA PREVENZIONE PRIMARIA E SECONDARIA NEI CONFRONTI DELLE MALATTIE CARDIOVASCOLARI.

Viene preparato e divulgato materiale informativo e di educazione sanitaria riguardo i fattori di rischio cardiovascolari.

La campagna di educazione permanente è rivolta a tutte le persone che frequentano la sala di attesa, agli utenti delle attività ambulatoriali e ai pazienti.

Il materiale informativo è a disposizione di chiunque voglia prenderne visione.

Modalità d'accesso:

- ☉ **Accesso diretto dal Pronto Soccorso:** per i pazienti acuti che necessitano di cure cardiologiche immediate.
- ☉ **Provenienza da ambulatorio cardiologico:** pazienti che dopo aver eseguito visita cardiologica urgente e non, vengono ricoverati nel reparto per il trattamento adeguato della patologia in atto.
- ☉ **Pazienti contattati telefonicamente per esecuzione di esami programmati:** pazienti che vengono registrati in liste di attesa per diagnostica urgente e non e/o per trattamenti terapeutici urgenti e non urgenti. In questi casi viene elaborato un programma e il paziente viene contattato e seguito dal reparto.

Il paziente viene contattato telefonicamente in caso di:

- ☉ Educazione sanitaria rispetto alla terapia anticoagulante orale,
- ☉ programmare coronarografie e/o angiografie,
- ☉ programmare impianto di Pace Maker e defibrillatore impiantabile,
- ☉ programmare ecografia trans-esofagea,
- ☉ programmare cardioversione transtoracica elettrica,
- ☉ programmare ricoveri.

Un **colloquio individuale**, che coinvolge spesso anche un familiare, mira ad assicurare tutte le informazioni necessarie sul motivo dell'esame e sulla sua esecuzione. Questo permette la firma del consenso informato prima di procedere alle varie manovre diagnostiche e terapeutiche.

TEMPI DI ATTESA:

Il tempo di attesa per il ricovero programmato è fissato in riferimento alla priorità clinica del caso e al tipo di patologia.

Informazioni:

Visita medica: viene eseguita al mattino e al pomeriggio, al letto del paziente. Il medico si avvale, oltre che dell'esame obiettivo, anche dei dati e delle informazioni raccolti dal personale di assistenza. Ulteriori visite mediche vengono valutate in base alle condizioni del paziente.

Dimissione dei pazienti: i pazienti vengono prevalentemente dimessi a domicilio, in alcuni casi trasferiti in ambiente cardiocirurgico, in rari casi in reparti di degenza intra-ospedalieri.

Informazioni ai familiari: la famiglia viene coinvolta in tutte le tappe diagnostiche e terapeutiche che riguardano il paziente. Tale coinvolgimento migliora l'accettazione dei trattamenti necessari e aiuta a proseguire la riabilitazione al rientro a domicilio. Con i familiari possono venire programmati degli incontri di educazione sanitaria.

I familiari possono richiedere informazioni anche mediche in qualsiasi momento della visita al loro familiare.

Scheda informativa: ogni volta che un paziente viene ricoverato, viene consegnata una scheda informativa in cui sono riassunte tutte le informazioni riguardanti il ricovero e i numeri telefonici a cui fare riferimento per avere notizie.

Orario visita ai degenti: l'ingresso dei familiari per la visita ai pazienti, è programmato 2 volte al giorno dalle 12.30 alle 13.30 e dalle 18.30 alle 19.30.

I visitatori potranno entrare nella stanza uno alla volta per ogni paziente. Sono permesse al massimo tre visite per ogni degente.

Il personale si riserva di limitare ulteriormente le visite in caso la condizione del paziente lo richiedessero.

PRESTAZIONI FORNITE FUORI TERRITORIO *in collaborazione con l'Ospedale di San Marino*

- ☉ **Emodinamica di Villa Maria di Cotignola:** si ricorre a questa struttura per la diagnostica e interventistica, coronarografia e angioplastica coronarica d'elezione, angiografia e eventuale angioplastica carotidea, femorale ecc..
- ☉ **Emodinamica di Rimini:** angioplastiche coronariche primarie in corso di sindrome coronarica acuta e coronarografie d'elezione.
- ☉ **Medicina Nucleare Ospedale di Faenza e Cesena:** per scintigrafia miocardica. E' un test che consente di valutare la contrattilità del cuore, globale e/o di specifiche regioni e di visualizzare le zone ischemiche o infartuate.
- ☉ **Cardiocirurgia di Villa Maria di Cotignola:** interventi di By pass aorto-coronarico e/o sostituzioni valvolari.

- © **Laboratorio di Cardiologia Molecolare di Pavia:** studio genetico.
- © **Dott. Francesco Zanon dell'Ospedale di Rovigo:** elettrofisiologo.
- © **Dott. Tiziano Toselli dell'Ospedale di Ferrara:** elettrofisiologo.
- © **Dott. Andrea Pozzolini dell'Ospedale di Fano:** elettrofisiologo.

Attività ambulatoriale

PRESTAZIONI DIAGNOSTICA STRUMENTALE:

- © **Ecografia Transcranica:** L'Eco doppler TransCranico è una metodica mediante la quale, in modo semplice e non invasivo, è possibile documentare uno shunt destro-sinistro a livello cardiaco. Viene eseguita un'ecografia in corrispondenza della zona temporale e il segnale doppler migliore dell'Arteria cerebrale media. Attraverso l'iniezione veloce del mezzo di contrasto viene valutata la presenza o meno di shunt emodinamico.
- © **Eco Stress:** si tratta di un esame non invasivo che permette di riconoscere e localizzare anomalie del movimento o dell'ispessimento delle pareti cardiache. Valuta in maniera diretta la presenza di una Malattia Coronarica ed è utile in pazienti con storia di Angina o Infarto Miocardico o con fattori di rischio cardiovascolare. Lo scopo dell'esame è infatti quello di valutare cosa succede al cuore quando la richiesta delle presentazioni viene aumentata.
- © **Tilt Test:** è una stimolazione ortostatica passiva. Permette di identificare le cause della Sincope e le varie forme sintomatologiche di ipotensione Ortostatica.
- © **Elettrocardiogramma (ECG):** è la registrazione dell'attività elettrica del cuore.
- © Il sistema di centralizzazione e revisione degli E.C.G. è attivo 24 ore su 24 e permette l'invio tramite telefono di tutti gli elettrocardiogrammi provenienti anche dal territorio. Questo consente la refertazione in tempo reale. Il sistema prevede la consultazione dell'archivio E.C.G.
- © **ECG dinamico secondo Holter:** consiste nella registrazione dell'elettrocardiogramma per 24 ore durante lo svolgimento delle normali attività quotidiane
- © **Monitoraggio dinamico della pressione arteriosa delle 24 ore:** è una tecnica incruenta che fornisce informazioni utili e aggiuntive per la valutazione del paziente iperteso.
- © **Ecocardiografia trans-toracica:** è un esame non invasivo che utilizza ultrasuoni inviati da una sonda applicata sul torace. I segnali ricevuti vengono trasformati in immagine. Permette di visualizzare le valvole, le camere cardiache e il loro funzionamento.
- © **Eco doppler dei Vasi epi-aortici:** tramite una sonda che invia ultrasuoni, l'esame permette una valutazione morfologica e emodinamica delle arterie carotidi e delle arterie vertebrali che sono le arterie che portano il sangue al cervello. Molto utile nella prevenzione della malattia aterosclerotica cerebrale e nella prevenzione dell'ictus. Ma anche nel monitoraggio degli interventi chirurgici di rivascolarizzazione.
- © **Test da sforzo (test ergometrico):** consiste nella registrazione di un elettrocardiogramma mentre si esegue un esercizio muscolare. Rappresenta un test di resistenza del cuore allo sforzo.
- © **Follow up Pace Maker:** per pace maker si intende un apparecchio capace di stimolare elettricamente la contrazione del cuore quando questa non viene assicurata in maniera normale dal tessuto di

conduzione cardiaca. L'impianto viene eseguito in regime di breve ricovero in Cardiologia, i controlli del buon funzionamento dell'apparecchio e eventuale riprogrammazione viene eseguita in ambulatorio cardiologico.

Informazioni: per gli esami di Ecocardiografia trans toracica, Eco doppler vasi epiartotici, Holter PA e ECG, Test da sforzo i pazienti vengono contattati telefonicamente dal personale infermieristico il giorno precedente all'esame, ricordando l'orario dell'appuntamento e se necessità di eventuale preparazione.

Modalità d'accesso:

Le visite cardiologiche vengono richieste dal medico di base, da medici operanti in altri reparti, dal Pronto Soccorso o programmate come follow-up dagli stessi cardiologi.

Gli esami strumentali possono essere richiesti dai medici di altri servizi/reparti ospedalieri, o come follow-up dai cardiologi.

Prestazione urgenti: (E.C.G., visite cardiologiche, ecocardio, test da sforzo, ecodoppler carotideo, E.G.A) vengono eseguite in modo prioritario sulle altre attività. Le consulenze cardiologiche e gli esami strumentali necessari per una pronta diagnosi in paziente acuto (esempio: ecocardio-trans-toracico in sospetta SCA) vengono eseguiti 24 ore su 24 dal medico reperibile.

TEMPI DI ATTESA:

Visite prioritarie: entro 5/7 giorni

Visite ordinarie: entro 30 giorni

Diagnostica strumentale: entro 20 giorni.

PIANO SETTIMANALE AMBULATORIALE:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Esecuzione ECG	7.00-9.15		7.00-8.40	7.00-9.40	7.00-9.40
Visite Cardiologiche	12.00-13.15	8.30-13.15 14.30-18.00	12.00-13.15 16.00-18.30	10.00-13.15 16.00-18.30	9.30-13.15 14.30-17.30
Holter ECG e PA	8.00-8.40	8.00-8.20	8.00-8.20	8.00-8.40	8.00-8.40
Ecocardiografia trans toracica	10.00-13.15	14.30-18.00	10.30-13.25 14.30-18.00		3° venerdì del mese: 9.30-13.15 1° e 2° venerdì del mese 14.30-18
Eco Doppler dei Vasi epiartoci	14.30-18.00			10.00-13.15 14.30-18.00	3° e 4° venerdì del mese: 14.30-18.00
Test da sforzo	9.30-13.00 14.30-18.00		14.30-16.30	14.30-16.30	4° venerdì del mese: 9.30-11.30
Controlli Pacemaker					1° e 2° Venerdì del mese: 9.30-13.15
Eco stress				15.00-17.00	
Ecocardiografia trans esofagea					9.00-11.00
Eco doppler trans cranica					9.00-11.00

UOC GERIATRIA E POST-ACUZIE

Sede e contatti:

Sede: presso palazzina Casa di Riposo, 3° piano (Scala F)
Reparto e Ambulatorio: Tel. 0549 994626 - Fax 0549 994714
E-mail: geriatria@iss.sm

Attività d'assistenza:

Il servizio è rivolto a tutti gli assistiti ISS a partire dai 70 anni di età.
 La Geriatria è competente nella presa in carico del paziente anziano complesso con patologia acuta (cut-off di età di norma superiore a 70 anni), post-acuta e cronica riacutizzata.

PRESENTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL REPARTO:

Il reparto si presenta con questi requisiti strutturali:

- ⊙ assenza di barriere e altri accorgimenti che favoriscono la sicurezza e prevengono le cadute (presenza di sostegni e corrimano)
- ⊙ disponibilità di spazi per attività di socializzazione tra degenti e familiari
- ⊙ disponibilità di spazi dedicati ad attività riabilitative
- ⊙ accorgimenti che favoriscono l'orientamento spazio-temporale (luminosità ambientale, calendari, orologi, segnaletica a colori diversificata delle stanze di degenza)
- ⊙ ogni camera di degenza è provvista di due posti letto e consente la collocazione di una poltrona per le alzate e lo spazio disponibile permette la movimentazione di letti, barelle e ausili.

Modalità d'accesso:

Il **ricovero ordinario** è possibile tramite:

- ⊙ prenotazione in lista di attesa, previo accordo col medico curante (contattare telefonicamente la capo sala del reparto)
- ⊙ previa visita geriatrica

Il **ricovero urgente**: con richiesta del medico curante o del medico del Pronto Soccorso.

Day Service: Per l'esecuzione di più prestazioni sanitarie concentrate in una stessa giornata.

TEMPI DI ATTESA:

Visite ambulatoriali: entro 15 giorni dalla prenotazione

Consulenze interne: entro 1 giorno

Ricoveri per trasferimento interno: di regola entro 1 settimana

Ricoveri da domicilio: in base a disponibilità letti

Attività ambulatoriale:

Vengono effettuate:

© visite geriatriche

© visite specialistiche per ulcere di varia natura

© visite per Valutazione Multidimensionale Geriatrica (VMD)

© consulenze geriatriche ospedaliere

© consulenze UVG-O (Unità di Valutazione Geriatrica Ospedaliera)

Per le prenotazioni contattare Capo Sala dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 9,30 e dalle 12,30 alle 14,00

Informazioni:

Orari di visita ai degenti: l'accesso da parte dei familiari e/o assistenti privati a domicilio: a qualsiasi orario, ad eccezione della fascia oraria dalle ore 9,30 alle 12,00 e durante la notte, dove può rimanere ad assistere una sola persona.

Visite da parte di parenti e amici: dalle ore 13,00 alle ore 20,00

UOC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA**Sede e contatti:**

Sede: 1° piano (Scala D) Ospedale

Segreteria: Tel. 0549 994212

E-mail: fisioterapia@iss.sm

Orario di apertura: L'orario di apertura per i pazienti: dal Lunedì al Venerdì ore 7.00 - 16.40. La Segreteria effettua un orario di apertura al pubblico dalle ore 8.15 alle ore 13.00.

Attività d'assistenza:

Le aree di interesse specialistico della Medicina Riabilitativa sono la Valutazione della Disabilità e la Rieducazione Funzionale delle problematiche conseguenti a patologie di interesse ortopedico, neurologico (periferico e centrale), vascolare, cardiologico, respiratorio, oncologico, geriatrico e ginecologico per il miglioramento e il recupero delle autonomie.

Le prestazioni sono rivolte a favore di pazienti ricoverati in ospedale o ambulatoriali e gli ospiti della Casa di Riposo.

Attività ambulatoriale**DIAGNOSTICA, VALUTAZIONE STRUMENTALE E FUNZIONALE**

Gli ambulatori sono eseguiti dallo specialista fisiatra dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30.

Ambulatorio Scoliosi e Dismorfismi del Rachide 2° - 3° Livello:

Tutti gli studenti che frequentano la classe 5° Elementare a San Marino vengono visitati dai pediatri che effettuano un primo controllo clinico e, in presenza di asimmetrie o gibbi costali, inviano il bambino al controllo fisiatrico. Presso il servizio si svolgono le attività di secondo livello con controlli periodici o di 3° livello con prescrizione da ortesi. Gli eventuali trattamenti chinesio logici vengono eseguiti presso il Servizio Minori con prenotazioni presso la Segreteria.

Le visite si eseguono il lunedì pomeriggio dalle 15.00 alle 16.30

Valutazione funzionale globale:

Viene utilizzata la scala F.I.M. (Functional Independence Measure) che valuta sia la disabilità che il carico assistenziale del paziente affetto da patologie invalidanti. Va eseguita all'inizio e alla fine del trattamento riabilitativo e come follow-up per la validazione della terapia.

Valutazione isocinetica:

Viene eseguita con una apparecchiatura Biodex per la valutazione della forza e della resistenza muscolare e degli arti. Tale apparecchiatura viene utilizzata inoltre nel trattamento riabilitativo e nel follow-up nelle patologie dell'arto inferiore.

Valutazione Stabilometrica e Prevenzione cadute:

La valutazione posturografica, tramite pedana stabilometrica, permette di quantificare le variazioni dell'assetto posturale in rapporto ad alterazione dell'apparato visivo e vestibolare, a patologie del rachide cervicale, delle articolazioni temporo-mandibolari e delle vie sensitive. E' indispensabile poi nelle valutazioni dell'anziano osteoporotico per la prevenzione delle cadute.

Valutazione baropodometrica:

L'analisi computerizzata del passo permette la valutazione della pressione del piede in pazienti con piede piatto contratto, alluce valgo, piede cavo che necessitano di protocolli riabilitativi complessi.

Valutazione con Biofeed-back e Video camera:

La tecnica del Biofeedback viene utilizzata nella diagnosi e nella terapia di paralisi periferiche tipo paralisi del nervo facciale, nelle paralisi dissociate dei grossi rami nervosi, nelle ipertrofie e ipertonie muscolari e nella terapia delle stesse patologie con effetto trofico e miorilassante.

Trattamenti Riabilitativi

Presso le palestre dell'Unità Operativa si eseguono cicli di Rieducazione Funzionale e Rieducazione Neuromotoria per pazienti esterni e interni in esiti di trauma, esiti di interventi.

Modalità d'accesso: L'ammissione alle cure viene preceduta dalla valutazione e prescrizione di un piano di trattamento da parte dello specialista. Le prenotazioni si eseguono in segreteria.

L'orario dei trattamenti dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle 16.40

Chinesiterapia per le lombalgie

Nelle lombalgie croniche dei pazienti adulti si eseguono trattamenti di gruppo differenziati a seconda della sintomatologia impiegando tecniche posturali o metodologia tipo corpo-coscienza. Nei casi particolari possono essere intrapresi trattamenti individuali secondo la tecnica dell'RPG.

Linfodrenaggio e Presso terapia in patologia senologica

In collaborazione con la chirurgia senologica e l'oncologia vengono eseguiti trattamenti di linfodrenaggio e presso terapia in edemi importanti che comportano l'utilizzo di tecniche particolari.

Logopedia

I trattamenti logopedici vengono effettuati a pazienti con disartrie o disfonie su indicazione dello Specialista Fisiatra e Otorino. Giorni di attività: Martedì e Giovedì, ore 15 - 19.

Rieducazione del pavimento pelvico

I trattamenti si effettuano in prevalenza su pazienti affette da incontinenza vescicale post-partum o secondaria ad interventi su indicazione dello specialista Ostetrico Ginecologico. Giorni di attività: da Lunedì al Venerdì, ore 9.00 - 14.00.

Idrochinesiterapia

Nelle patologie in cui è necessario un completo recupero articolare, su indicazione dello specialista, vengono eseguiti trattamenti di idrochinesi presso la piscina del servizio minori. Giorni di attività: dal Lunedì al Venerdì, ore 12.00-14.00.

Terapia Fisica per pazienti esterni

Vengono erogate prestazioni di Terapia Fisica Strumentale con cicli di 10 sedute quali Magnetoterapia Laser Co2 e Laser Yag su richiesta specialistica.

Onde d'urto

Vengono utilizzate in patologia muscolo tendinee, secondo un protocollo e su prescrizione dello specialista Ortopedico e/o Fisiatra.

Modalità d'accesso:

Si effettuano su appuntamento tramite prenotazione presso i Centri Salute con modalità di visita prioritaria o visita ordinaria. L'assistito deve presentarsi munito di regolare richiesta/ proposta redatta dal Medico Curante completa del quesito diagnostico.

Le visite di controllo e follow-up prescritte dallo specialista interno vengono prenotate presso la Segreteria.

TEMPI DI ATTESA

Visite ordinarie: 35 gg

Visite prioritarie: 15 gg

UOC PEDIATRIA

Sede e contatti

© Reparto

Sede: 6° piano Ospedale di Stato, accedendo dall'ingresso principale con l'ascensore della scala C.

Tel. 0549 994500 - **Fax** 0549 994655

E-mail: reparto.pediatria @iss.sm

Posti letto: 5 in regime di ricoveri a degenza ordinaria, 2 in regime day hospital/Osservazione breve

© Ambulatori pediatrici

Sede: 3° piano Ospedale di Stato, accedendo dall'ingresso principale con l'ascensore della scala A

Tel. 054 994250 (pers. infermieristico) / 0549 994251 (segretaria) - **Fax** 0549 994655

E-mail: pediatria.ambulatori@iss.sm

© Ufficio Assistenti Sanitarie

Sede: 3° piano Ospedale di Stato accedendo dall'ingresso principale con l'ascensore della scala A

Tel. 0549-994531 - **Fax** 0549 994655

E-mail: prevenzione.infanzia@iss.sm

Attività d'assistenza

L'UOC di Pediatria garantisce le seguenti funzioni:

© di diagnosi e cura delle principali patologie pediatriche, ad esordio acuto o cronico nelle diverse fasi di sviluppo caratterizzanti l'età pediatrica (dalla nascita al compimento del 14 anno di vita)

© di promozione di adeguati stili di vita (educazione sanitaria)

© di prevenzione di malattie cronico-degenerative (screening)

ATTIVITA' OSPEDALIERA

Il ricovero può essere:

© **In regime di degenza ordinaria**, che può essere programmato oppure urgente;

© **In regime di day hospital**, solo programmato;

© **Osservazione Breve**, un'innovativa modalità assistenziale finalizzata a una migliore appropriatezza del ricovero ospedaliero; il bambino vi accede nel caso sia necessaria un'osservazione clinica della durata prevista di 6/10 ore, durante le quali si praticano terapie sintomatiche e si valuta la risposta clinica, così da poter reinviare a domicilio i casi con andamento favorevole.

© **Day Service**, con il quale si garantisce al bambino una serie di prestazioni assistenziali infermieristiche di particolare rilievo e utili all'appropriata gestione del caso clinico (prelievi ematici, test rapidi sulle urine, somministrazione di terapia, saturimetrie, ecc.).

Modalità d'accesso:

Il ricovero può essere richiesto dal medico curante o dal medico del Pronto Soccorso al pediatra di turno referente per il reparto o al direttore della U.O.C. di Pediatria.

TEMPI DI ATTESA:

Ricovero ospedaliero ed osservazione breve: risposta in tempo reale;

Ricovero con modalità D.H.: ricovero programmato su appuntamento, in base alle specifiche necessità e non ha tempi di attesa;

Informazioni:

Sistemazione in camera: ogni bimbo viene posto in camera singola con letto a disposizione per l'assistenza dei familiari; nei periodi di maggior numero di ricoveri, può essere necessario ricorrere alla tecnica per coorte (2 pazienti per stanza) in base alla patologia.

Per la persona che assiste il bambino ricoverato è possibile richiedere al personale infermieristico informazioni per ricevere il buono pasto, mentre per le mamme che allattano, il pasto è garantito in forma gratuita.

Orari apertura: il reparto è aperto 24 h ai genitori oppure ai componenti del nucleo familiare impegnati nell'assistenza (nonni, zii, ecc.);

Orari di visita: le visite di parenti ed amici non hanno orari rigidi ma si consiglia di rispettare le ore di riposo del bambino, sia pomeridiane che serali, così come gli orari del mattino in cui è maggiormente probabile la necessità di svolgere il piano assistenziale richiesto (visita medica, accertamenti diagnostici, ecc.); Si sconsiglia la visita da parte di bambini od adulti che presentino segni o sintomi di malattie infettive contagiose (febbre, sintomi influenzali, eritemi, ecc.);

Visita dei medici: la visita di reparto da parte dei medici avviene a partire dalle ore 8.30-8.45 al mattino, ed intorno alle ore 18 al pomeriggio, nei giorni feriali;

Dimissioni: quando non sussistano esigenze particolari, avvengono al pomeriggio a partire dalle h.16.00;

Informazioni durante la degenza: i genitori ricevono informazioni durante la visita medica.

I medici e il personale infermieristico rimangono comunque disponibili, nell'arco dell'intera giornata, per fornire un continuo aggiornamento circa le condizioni cliniche del bambino ed a riguardo degli accertamenti diagnostici in corso, così come a rispondere ad eventuali domande.

Per le mamme che allattano, il pasto è loro garantito in forma gratuita.

Attività ambulatoriale

Ambulatori	Orari di apertura
PER LE PATOLOGIE ACUTE/URGENZE (si consiglia preavviso telefonico al 0549 994250)	Dal Lunedì al Venerdì: ore 9.00 -13.00 /16.00 - 19.00 Sabato: ore 9.00 - 13.00 In orari diversi e nei giorni festivi si accede al Pronto Soccorso dell'Ospedale ma per situazione d'urgenza é sempre possibile contattare telefonicamente il pediatra di turno contattatndo il tel. 994250.
PER LE VISITE PROGRAMMATE/CONSULTORIO*	Dal Lunedì al Venerdì: ore 9.00-12.40 / 15.30-18.30
RICHIESTE TELEFONICHE PER: - Prenotazioni visite programmabili -Certificati sportivi -Visite specialistiche -Ricette varie	Tel. 0549 994251 Dal Lunedì al Venerdì: ore 8.30 – 15.00 Tel. 0549 994250 Dal Lunedì al Venerdì: ore 8.00- 9.00 / 13.30-15.00 Sabato: ore 8.00 - 9.00
VISITE RIAMMISSIONE SCOLASTICA	Dal Lunedì al Venerdì: ore 8.15- 8.45/ 15.15- 15.45 Sabato: ore. 8.15 - 8.45
ATTIVITA' DI PREVENZIONE SCOLASTICA	Lunedì e Giovedì : ore 8.00-17.30 Martedì, Mercoledì e Venerdì: ore 8.00-14.00
AMBULATORI SPECIALISTICI -Ecografia neonatale - Bronco/Pneumoallerg. -Endocrinologia e Gastroenterologia Ped.	Il 2° e 4° Lunedì del mese ore 14.30 - 17.30 Mercoledì ore 15.30 - 18.30 Giovedì ore 15.30 - 18.30
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	2 ambulatori mensili

Per motivi organizzativi la giornata e gli orari indicati potranno subire degli spostamenti per i quali l'utenza sarà tempestivamente informata.

* Per i bilanci di salute programmati dei bambini con età di 8, 10 e 13 anni é necessario prenotare la visita.

IMPORTANTE: *Al compimento del 6° anno di età del bambino, la famiglia può scegliere, in base alle proprie esigenze, se continuare ad avvalersi dell'assistenza del Pediatra oppure del Medico di Medicina Generale. Per eventuali ricoveri, prelievi, accertamenti diagnostici in età pediatrica il riferimento rimane la U.O.C. di Pediatria.

Ambulatori Specialistici

Servizio di allergologia: visite Allergologiche, Prich test, Spirometrie, ecc. vengono eseguite, di norma,nella giornata di Mercoledì. Si accede su prenotazione telefonica o con agenda interna.

Ecografia alle anche: per lo screening della displasia evolutiva congenita l'appuntamento viene fissato alla dimissione dal reparto di Ostetricia, dopo la nascita.
Eventuali controlli verranno programmati, su indicazione del pediatra, nella prima seduta ecografica utile.

Ecografie neonatali: nella giornata di lunedì (h. 16,30-17,30), con cadenza settimanale, vengono eseguite le indagini ecografiche richieste dal pediatra, riferite al 1° anno di vita del bambino. Prenotazioni attraverso agenda telefonando al 0549994500 (dalle h. 13,00 alle h. 14,00)

Modalità d'accesso:

Le visite possono essere

- © **programmate:** appuntamenti fissati al momento della visita precedente o richieste telefoniche dei genitori
- © **urgenti:** si accede agli ambulatori seguendo le indicazioni riportate nella tabella
- © **specialistiche** (bronco pneumologia, allergologia pediatrica, endocrinologia, gastroenterologia, ecografia neonati): modalità analoghe a quelle previste per le visite programmate.

TEMPI DI ATTESA:

Consultorio: bilanci di salute ad età programmate, definite con appuntamento al momento della visita precedente (per la prima visita, ad 1 mese di vita, l'appuntamento viene dato alla dimissione dall'Ostetricia;

Urgenze: in giornata

Specialistici: inferiori ad un mese

ATTIVITÀ DI PREVENZIONE SCOLASTICA (ASSISTENTI SANITARIE)

Il servizio comprende:

- © visite di idoneità per case di vacanze estive
- © interventi di informazione ed educazione Sanitaria;
- © pubblicazione di opuscoli sulla salute nell'infanzia;
- © prevenzione e tutela della salute nelle comunità;

COLLABORAZIONE E INTEGRAZIONE CON L'U.O.C. DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA:

- ⊗ Il Pediatra partecipa ai Corsi di Accompagnamento alla Nascita;
- ⊗ partecipa ai corsi di accompagnamento alla nascita;
- ⊗ è presente in sala parto
- ⊗ controlla lo stato di salute del neonato e valuta, insieme alle ostetriche, la relazione madre/neonato;
- ⊗ prescrive eventuali accertamenti diagnostici, laddove ritenuti necessari;
- ⊗ esegue ecografie neonatali in presenza di specifiche condizioni di rischio
- ⊗ alla dimissione, dopo l'esecuzione degli screening metabolici, esegue la visita del neonato e consegna il foglio di dimissione.

Nel foglio di dimissione vengono riportate le seguenti indicazioni:

- ⊗ le profilassi consigliate, i risultati degli eventuali accertamenti diagnostici eseguiti, altre eventuali informazioni utili.
- ⊗ la data in cui è prenotata la 1° visita, con il Pediatra assegnato al/allaneonato/a, prevista al 1° mese di vita;
- ⊗ la data in cui è prenotata l'ecografia delle anche (Screening della Lussazione Congenita delle Anche), da eseguire intorno al 2° mese di vita;
- ⊗ il controllo clinico, entro 7 giorni dalla dimissione del/laneonato/a, presso il reparto di ostetricia, finalizzata anche alla valutazione dell'andamento dell'allattamento al seno.

Area Diagnostica Interventistica

Carta dei servizi
Istituto per la Sicurezza Sociale

UOC PRONTO SOCCORSO E DEGENZA BREVE 118

Come accedere al Pronto Soccorso:

- © **A piedi:** accessibile direttamente dall'ingresso principale dell'Ospedale al Piano Terra.
Presso la sala d'attesa è attiva la videosorveglianza. Solo in caso di emergenza/urgenza segnalare la propria presenza attraverso il campanello del citofono.
- © **Per i mezzi di soccorso (ambulanze/automobili):** dalla rotatoria dell'Ospedale incanalarsi nel percorso a senso unico, indicato con apposita segnaletica, che porta direttamente all'interno del Pronto Soccorso, nella cosiddetta "camera calda". Trasferita la persona malata, l'auto va immediatamente rimossa.
- © **Per le persone diversamente abili:** è disponibile un accesso con ascensore (scala B) posto nelle immediate vicinanze del parcheggio "appositamente riservato" che conduce direttamente all'ingresso della sala d'attesa.

Contatti Telefonici:

Numero di emergenza San Marino Soccorso: 118
 Centrale Operativa 118: 0549 994230 - 994569
 Capo Sala: 0549 994262
 Direttore UOC: 0549 994363
 Triage Infermieristico: 0549 994273
 Fax: 0549 994253
 E-mail: sanmarino.soccorso@iss.sm

Attività d'assistenza:

Il Pronto Soccorso è di tipo generale: vengono trattati tutti i tipi di patologie e è operativo tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24.

PRESTAZIONI FORNITE:

- © Servizio di assistenza ospedaliera in emergenza-urgenza al paziente che giunge in Pronto Soccorso
- © Approccio diagnostico/terapeutico e prima stabilizzazione del paziente per vari livelli di criticità
- © Osservazione breve intensiva di patologie per cui è prevedibile la conclusione dell'iter diagnostico e il primo trattamento entro 72 ore
- © Servizio di emergenza territoriale
- © Servizio di guardia medica ospedaliera

Gli accertamenti e le cure vengono iniziate all'arrivo del paziente in Pronto Soccorso; questo permette al medico di ottenere un preciso inquadramento diagnostico e al paziente di risolvere quanto prima il suo problema. I medici e il personale sanitario del Pronto Soccorso, provvisti di specifica formazione nell'ambito della medicina d'urgenza, svolgono il loro lavoro con interventi personalizzati alle varie situazioni cliniche: attività di soccorso sul territorio con ambulanze, visite ambulatoriali e prestazioni diagnostiche terapeutiche prolungabili nel tempo.

Queste ultime sono facilitate dalla possibilità di trattenere il paziente in **Osservazione Temporanea** (sino alle 6 ore) o in regime di **Degenza Breve** (oltre le 6 ore e sino alle 24 ore), in modo da potere eseguire continue rivalutazioni e studiare ogni sintomo nel momento stesso in cui esso si presenta. Funzione principale del Pronto Soccorso è quella di affrontare lo stato di criticità del paziente, inquadrare in modo corretto la malattia e provvedere in modo mirato alla sua stabilizzazione e cura.

Dopo le indagini strumentali e di laboratorio, si potrà procedere alla dimissione diretta del paziente se l'esito dei trattamenti terapeutici intrapresi è stato risolutivo. Diversamente si procederà al ricovero che in questo caso verrà effettuato in maniera mirata e con un corretto inquadramento diagnostico. Ciò comporterà l'assegnazione del paziente al reparto di riferimento e la diminuzione dei tempi di degenza.

Il Pronto Soccorso quindi non può essere considerato una zona di transito, ma rappresenta la prima struttura ospedaliera che svolge compiti di diagnosi e cura che tanto più sono precoci tanto più riducono morbilità e mortalità nelle ore successive all'evento acuto.

Modalità d'accesso e tempi di attesa:

Ogni paziente che si rivolge al Pronto Soccorso viene accolto da un infermiere, il quale attraverso le tecniche del triage, definisce il criterio di urgenza. Il **Triage Infermieristico**, attivo dalle ore 8 alle ore 20, è una metodica che permette di stabilire, in base alle condizioni del paziente all'arrivo in Pronto Soccorso, la priorità d'accesso agli ambulatori.

Dei pazienti in sala d'attesa non è quindi il primo arrivato ad essere sottoposto per primo a visita medica ma il **paziente con patologia più rilevante**.

Non è possibile attualmente disporre di personale dedicato a tale funzione, per cui è possibile che durante lo svolgimento di altri compiti non vi sia presenza immediata di personale in sala d'attesa.

In relazione al CODICE DI GRAVITA' assegnato, il paziente potrà:

- © Accedere direttamente in protocollo di emergenza
- © Accedere in un ambulatorio di visita
- © Attendere in area TRIAGE
- © Attendere in SALA D'ATTESA

A tale scopo sono stati stabiliti **4 codici di gravità** a cui sono stati assegnati 4 differenti colori:

CODICE ROSSO: PRIORITÀ ASSOLUTA - EMERGENZA

Il codice rosso riguarda i pazienti più gravi in imminente pericolo di vita. Questi pazienti vengono inviati immediatamente nella sala di emergenza: si bloccano temporaneamente tutte le altre attività.

CODICE GIALLO: ALTA PRIORITÀ - URGENZA NON DIFFERIBILE

Il codice giallo riguarda i pazienti in condizioni cliniche gravi che comportano l'alterazione di almeno una funzione vitale (ad es. respiratoria, cardio-circolatoria). Questi pazienti verranno visitati nel più breve tempo possibile, compatibilmente con le altre emergenze in atto.

CODICE VERDE: PRIORITÀ MEDIA - URGENZA DIFFERIBILE

Il codice verde riguarda i pazienti in condizioni cliniche meno gravi per i quali l'intervento è differibile e che verranno visitati dopo i casi più urgenti. I pazienti si troveranno ad attendere pazientemente, il Personale si attiverà per limitare l'attesa al minimo.

CODICE BIANCO: PRIORITÀ BASSA – NON URGENZA

Il codice bianco riguarda i pazienti con disturbi o problemi di lieve entità che dovrebbero essere risolti dal medico curante o presso altre strutture sanitarie. Questi pazienti verranno comunque assistiti, ma solo dopo i casi con codice rosso, giallo e verde. I tempi di attesa potrebbero allungarsi notevolmente. I pazienti sono pregati di attendere in sala d'attesa.

N.B. Tra le patologie che rientrano nello stesso codice colore può essere individuato da parte del Personale una priorità di intervento diversa.

In caso sopraggiungano cambiamenti del quadro clinico, il codice colore può essere modificato.

ATTENZIONE AL CODICE E AL SUO SIGNIFICATO: l'attesa dipende dal fatto che qualcuno è in condizioni cliniche più gravi.

L'attività ambulatoriale

Il Pronto Soccorso è strutturato con due ambulatori per le visite e un terzo ambulatorio in sala d'attesa che funge da triage e medicazioni.

L'OSSERVAZIONE TEMPORANEA

Per Osservazione Temporanea si intende un'area di controllo per pazienti che necessitano di un breve periodo di osservazione clinica, inferiore alle 6 ore.

È destinata a pazienti che necessitano di:

- ☉ Valutazione diagnostica

- ☉ Trattamenti terapeutici di breve durata

- ☉ Soluzione di bisogni psicosociali

L'area di osservazione è costituita da una stanza a fianco delle degenze, il servizio è operativo **24 ore su 24**.

LA DEGENZA BREVE

Per Degenza Breve si intende un'area di ricovero per pazienti che necessitano di un periodo di osservazione clinica compreso fra le 6 e le 72 ore.

È destinata a pazienti che necessitano di valutazioni diagnostiche e trattamenti terapeutici da eseguirsi nel breve termine.

L'area di osservazione breve intensiva è costituita da due camere di degenza per complessivi 3 posti letto, dotate di monitoraggio dei parametri vitali.

Il servizio è operativo **24 ore su 24**.

IL SERVIZIO DI EMERGENZA: 118

Il servizio di emergenza territoriale è coordinato dal 118 San Marino Soccorso. Il personale è prontamente riconoscibile grazie alle divise blu e gialle fosforescenti con impresso il logo.

Sono operative continuamente quattro linee telefoniche dedicate, dotate di registrazione, con un operatore disponibile a ricevere e vagliare, attraverso le tecniche del triage telefonico, ogni richiesta di soccorso.

Con la ristrutturazione della Centrale Operativa, è possibile per gli operatori:

- ☉ disporre della mappa web del territorio con localizzazione satellitare delle ambulanze
- ☉ comunicare direttamente e in modo continuativo durante l'intervento di soccorso con la Centrale Operativa per ogni informativa o richiesta inerente: cartella clinica informatizzata, codici di soccorso, prestazioni eseguite, proseguo delle cure al rientro dell'equipaggio
- ☉ registrare in formato digitale ogni chiamata in entrata e uscita del 118
- ☉ collegarsi direttamente con le Centrali 118 operative del circondario
- ☉ approntare la scheda di soccorso già al momento di uscita dell'ambulanza.

QUANDO E COME CHIAMARE IL 118

Per richiedere il pronto intervento sanitario è sufficiente comporre il 118; la telefonata è gratuita da qualsiasi telefono. Chiamando il 118 dalla telefonia mobile è possibile che si venga indirizzati a Centrali delle regioni italiane confinanti; questo non compromette in nessun modo l'efficacia della richiesta di soccorso, poiché il personale ricevente trasmetterà alla sede di San Marino la richiesta di soccorso.

Per ottenere un intervento tempestivo e una risposta sanitaria adeguata alle condizioni dell'infortunato è necessario che l'utente che chiama il 118, collabori con l'operatore della centrale. Quest'ultimo, formulando alcune semplici domande, è in grado di identificare la gravità della situazione e di stabilire la tipologia di intervento. A seconda della richiesta di soccorso è possibile porre in atto misure correlate alla gravità prevista.

SI CHIAMA IL 118 IN CASO DI

- ☉ Grave malore
- ☉ Incidente di rilievo, domestico, sportivo stradale o sul lavoro
- ☉ Ricovero urgente
- ☉ Situazione certa o presunta di pericolo di vita

Quando si assiste ad un incidente, non sempre è opportuno chiamare il 118: bisogna prima verificare che vi siano degli infortunati. Nel momento in cui si decide di effettuare la chiamata, è fondamentale mantenere la calma e rispondere con precisione alle domande dell'operatore. **Fornire dati completi e esaurienti non significa perdere tempo prezioso, vuol dire guadagnarlo.** A volte vuol dire salvare una vita.

Nel chiamare il 118, verrà chiesto:

- ☉ nome e il numero di telefono di chi chiama
- ☉ tipo di evento (incidente o malore)
- ☉ luogo dove è successo l'evento per cui si chiama (indirizzo preciso o eventuali punti di riferimento via o piazza, chiesa, centro commerciale, ristorante, azienda ..)
- ☉ il numero e le condizioni delle persone coinvolte.

QUANDO NON CHIAMARE IL 118

- ☉ per avere informazioni socio sanitarie (consigli medici, visite specialistiche, orari ambulatoriali, prenotazioni....)
- ☉ perché non si trova il proprio medico curante e non si tratta di un caso urgente
- ☉ perché c'è un incidente o un incendio senza feriti
- ☉ per richiedere un'ambulanza in caso di intervento non è urgente (ricovero/esami programmati oppure per le dimissioni ospedaliere)
- ☉ perché assisti ad una rissa o ti trovi di fronte ad una persona ubriaca; in questo caso chiamare la Gendarmeria al 113, o la Polizia Civile al 115.

DOTAZIONE MEZZI DI SOCCORSO E TRASPORTO MALATI:

Il servizio ambulanze 118 può contare su 5 autoambulanze e una automobile. I mezzi hanno caratteristiche avanzate e dotazioni strumentali in grado di garantire sul territorio la possibilità di esecuzione di ogni atto o manovra richiesto dall'emergenza/urgenza. Una ambulanza con equipaggio composto da un operatore del soccorso e da un infermiere è sempre disponibile per le emergenze e una seconda può essere allertata entro 20 minuti. Esclusivamente nella fascia diurna (ore 8:00 – 20:00) sulla base della tipologia della richiesta di soccorso è possibile assicurare la presenza del medico nell'equipaggio di soccorso.

I tempi dalla chiamata necessari all'equipaggio di soccorso per raggiungere le varie zone del territorio possono variare dagli 8 ai 15 minuti a seconda della lontananza delle aree del territorio.

Tali tempi possono essere soggetti a prolungamento per condizioni particolari di traffico o meteorologiche e da interventi di emergenza in atto.

Gli operatori del Pronto Soccorso sono in grado di attivare in tali situazioni protocolli in grado di garantire priorità alle emergenze reali.

Elisoccorso: L'area antistante il Pronto Soccorso compresa fra le rampe d'accesso è adibita ad eliporto di soccorso sanitario in ambito del 118 italiano. Viene utilizzata in caso di arrivo o partenza di malati critici il cui trasporto richiede l'intervento dell'elisoccorso. E' prevista la messa in sicurezza attraverso il completamento e la ristrutturazione dell'area e l'impiego di un apposito protocollo di utilizzo che coinvolge l'attività della Protezione Civile.

Il servizio di Guardia Medica Ospedaliera:

Il medico di Pronto Soccorso durante il turno notturno assolve alle funzioni di guardia medica Ospedaliera per le UOC di Medicina Interna, Geriatria e Pediatria. A seguito di chiamate urgenti da questi reparti di degenza è possibile che il medico in servizio debba assentarsi dall'area del Pronto Soccorso-Degenza Breve per seguire situazioni cliniche con carattere di emergenza/urgenza presso questi reparti.

NORME COMPORTAMENTALI PER L'ACCESSO AL PRONTO SOCCORSO:

Recarsi al Pronto Soccorso per prestazioni non urgenti, per scavalcare le liste d'attesa di altri servizi o ottenere scorciatoie per esami e visite specialistiche, crea inevitabilmente disagi in relazione ai tempi di attesa che si allungano e alle risorse umane che vengono impiegate impropriamente e sottratte a quei malati/infortunati che ne hanno effettivo bisogno.

“Cerchiamo di utilizzare questo servizio in modo corretto e pensiamo che in situazione di criticità potremmo trovarci anche noi!”.

Se qualche paziente è invitato ad attendere prima di poter essere visitato è perché medici e infermieri sono impegnati ad assistere altri pazienti che si trovano verosimilmente in condizioni peggiori. Un buon servizio di Pronto Soccorso si ottiene attraverso la comprensione e collaborazione dei cittadini che vi accedono.

Pretendere l'immediata prestazione o creare confusione in sala di attesa non aiuta lo svolgimento delle attività sanitarie dedicate preferenzialmente ai casi clinici più gravi.

Uso dei cellulari: i telefoni cellulari possono interferire con le apparecchiature presenti in Pronto Soccorso e possono disturbare i pazienti vicini, pertanto non ne è consentito l'uso sia ai pazienti che agli accompagnatori.

Questo è un luogo di cura e, come in tutto l'ospedale, è severamente **VIETATO FUMARE** (Legge n. 52 del 20.03.2008 art. 8).

Per il rispetto degli operatori e degli altri utenti, gli accompagnatori sono pregati di rimanere in sala d'attesa e **non affollare i corridoi**.

Al Pronto Soccorso gli eventi sono spesso improvvisi e imprevedibili. Chi è in una condizione di bisogno, ha diritto alla **massima tranquillità**.

Informazioni

Cure gratuite e a pagamento:

La gratuità delle cure è assicurata per ogni tipologia di prestazione per i pazienti assistiti ISS.

La gratuità delle cure è anche garantita ai pazienti di nazionalità Italiana che si rivolgono al Pronto Soccorso esclusivamente per prestazioni che rivestono carattere di emergenza/urgenza e che quindi vengono segnalate sull'apposita scheda. Prestazioni non emergenti/urgenti sono soggette a pagamento.

Le persone di altra nazionalità sono soggette al pagamento delle prestazioni, sia in regime di urgenza che ordinarie.

Orari di visita ai degenti:

In degenza breve, durante la giornata, i familiari possono assistere i pazienti ricoverati senza limiti di orario.

In ambulatorio di pronto soccorso i familiari di pazienti maggiorenni possono accedere solo su richiesta dei sanitari.

UOC MEDICINA TRASFUSIONALE E PATOLOGIA CLINICA

Sede e contatti:

Sede: 2° piano dell'Ospedale (Scala B)

Contatti telefonici:

Segreteria: 0549 994208 - Fax 0549 994749

Unità Chimica Clinica: 994207

Unità Microbiologia: 994265

Unità Immunometria: 994769

Unità Ematologia: 994770

Unità Citologia: 994729

Centro Trasfusionale: 994425 (area gruppi/compatibilità) 4218 (sala donazioni)

E-mail: laboratorio.analisi@iss.sm

Orari di accesso per gli utenti:

Prestazioni	Orari	Note
Orario apertura servizio	lunedì – venerdì: ore 7:30 – 19:00 sabato: ore 8:00 – 14:00	
Accettazione prelievi esterni ordinari e urgenti	lunedì – venerdì: ore 7:30 – 8:30* sabato (solo urgenze): ore 8:00 – 8:30	Inizio sessione di prelievo ore 7:45
Operazioni di segreteria (prenotazioni, ritiro referti ecc.)	lunedì – venerdì: ore 9:00 – 16:00 sabato: ore 9:00 – 13:00	
Ambulatorio trasfusionale (medicazioni, salassi, predepositi, preparaz. gel piastrinici ecc.)	lunedì – venerdì: ore 9:00 – 12:30	solo su appuntamento

*Per le signore in gravidanza è disponibile, come opzione, la fascia di accesso riservata dalle 8:30 alle 9:00

Attività d'assistenza:

Attività diagnostica:

Funzione primaria del settore di **Patologia Clinica** è l'esecuzione di indagini cliniche basate sulla misurazione di parametri chimici, fisici, funzionali e sulla ricerca ed il dosaggio di sostanze su campioni di sangue o altri materiali organici, nonché l'effettuazione di indagini di tipo citologico e microbiologico su campioni di provenienza umana.

Attività terapeutica:

Il settore di **Medicina Trasfusionale** ha principalmente la funzione di provvedere, tramite il supporto dei donatori dell'A.V.S.S.O. (Associazione Volontari Sammarinesi del Sangue e degli Organi) all'approvvigionamento, alla conservazione e alla distribuzione degli emocomponenti ed emoderivati necessari alle attività dei reparti ospedalieri e di provvedere, tramite questi, al trattamento delle patologie di competenza. Si occupa inoltre dell'effettuazione di procedure ambulatoriali sia diagnostiche (prelievi serati) che terapeutiche (salassi, predepositi, applicazione topica di emocomponenti, trattamenti farmacologici endovenosi)

L'Unità Operativa Complessa di Medicina Trasfusionale e Patologia Clinica è attualmente suddivisa in tre moduli funzionali:

1. **Modulo Funzionale di Patologia Clinica**
2. **Modulo Funzionale di Microbiologia**
3. **Modulo Funzionale di Medicina Trasfusionale**

Questi sono, a loro volta, suddivisi in Unità Operative, ognuna delle quali si occupa dell'esecuzione della specifica attività di competenza.

Ogni Unità ha come riferimento un Responsabile di Unità Operativa, cui è possibile rivolgersi per qualsiasi necessità di chiarimento od informazione tecnica.

Le unità operative del Servizio sono attualmente così identificate:

1. MODULO FUNZIONALE DI PATOLOGIA CLINICA	
Unità Operativa	Attività effettuate
Chimica Clinica	Indagini di chimica clinica su siero, urine ed altri materiali biologici, elettroforesi proteica, farmacologia e tossicologia, marcatori tumorali, ormoni, parte delle indagini di sierologia.
Immunometria	Indagini di immunologia e virologia, allergologia, parte delle indagini di sierologia.
Ematologia	Indagini ematologiche e test coagulativi.
Citologia	Allestimento e lettura di campioni citologici. Esecuzione di prelievi agoaspirativi in ecoguida. Allestimento ed esame estemporaneo di prelievi citologici endoscopici.

2. MODULO FUNZIONALE DI MICROBIOLOGIA	
Unità Operativa	Attività effettuate
Microbiologia	Indagini microbiologiche colturali e morfologiche, antibiogrammi, esame chimico-fisico e colturale di liquidi organici, spermogrammi.
Citologia	Allestimento e lettura di campioni citologici. Esecuzione di prelievi agoaspirativi in ecoguida. Allestimento ed esame estemporaneo di prelievi citologici endoscopici.
3. MODULO FUNZIONALE DI IMMONOEMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUSIONALE	
Unità Operativa	Attività effettuate
Centro Trasfusionale	Salasso donatori, procedure terapeutiche (salassi, terapie endovenose, trattamenti topici con emocomponenti), autotrasfusioni, dosaggi serati, gestione delle scorte di emocomponenti ed emoderivati. Tipizzazione immunoematologica, ricerca crioglobuline e agglutinine a freddo, prove di compatibilità.

I LOCALI DEL LABORATORIO

Il Laboratorio Analisi prevede aree agibili al pubblico esterno e altre aree riservate al personale interno.

Le aree aperte al pubblico sono le seguenti:

- ☉ **Sala di attesa principale:** ampia area attrezzata con 30 posti a sedere cui si aggiungono altri 30 posti situati nelle immediate vicinanze (corridoi adiacenti) per un totale di 60 posti. In questa sala si aprono gli sportelli della segreteria: lo sportello 1 per la consegna dei materiali biologici di chi non deve eseguire il prelievo e l'accettazione dei pazienti in terapia anticoagulante che devono effettuare i controlli periodici; gli sportelli 2 e 3 per la prenotazione degli esami di Laboratorio, le procedure di accettazione per il prelievo ed il ritiro dei referti.
- ☉ **Area di attesa donatori:** corridoio attrezzato con circa 10 posti a sedere per i donatori in attesa di essere sottoposti a salasso o per i pazienti in attesa di accedere a procedure ambulatoriali presso il Centro Trasfusionale.
- ☉ **Sala prelievi:** area deputata all'esecuzione dei prelievi ematici, all'esecuzione di alcuni tests funzionali ed ad una parte dei prelievi batteriologici. In questa sala operano simultaneamente sei postazioni di prelievo. Una ulteriore postazione di prelievo è situata nei vicini locali del Centro Trasfusionale. Qui sono presenti anche due lettini per l'esecuzione di prelievi in posizione supina a disposizione di chiunque ne faccia richiesta o abbia necessità di essere sottoposto al prelievo con questa modalità.
- ☉ **Saletta accettazione donatori:** piccola stanza in cui vengono condotte le attività preliminari alla donazione (accertamento idoneità alla donazione).
- ☉ **Sala prelievi Centro Trasfusionale:** ampio locale dotato di due poltrone orientabili motorizzate in cui

vengono condotte le attività di salasso ed aferesi su donatori e pazienti e le altre attività ambulatoriali del Centro Trasfusionale. Vi sono situate anche le apparecchiature per le attività di aferesi e per il frazionamento automatizzato delle unità ematiche.

Le altre aree del Servizio sono normalmente precluse al pubblico esterno per motivi di igiene e sicurezza.

Modalità d'accesso:

Per le prestazioni ordinarie:

E' necessaria la richiesta effettuata dai medici di condotta, dai medici specialisti o di ogni altro medico abilitato, in occasione di visite condotte nelle strutture facenti parte dell'ISS.

Assieme al modulo di richiesta firmato dal medico richiedente l'utente riceve anche un promemoria in cui sono riportate data e orario del prelievo prenotato oltre ad alcune avvertenze sulle modalità di preparazione al prelievo (ad es. la necessità di presentarsi a digiuno) che devono essere lette attentamente e seguite scrupolosamente.

Nel caso non venga effettuata la prenotazione tramite computer, l'utente dovrà provvedere personalmente recandosi presso la segreteria del Laboratorio negli orari fissati e presentando la richiesta di esami firmata dal medico.

Per prestazioni urgenti

Nel caso in cui il medico che richiede esami di Laboratorio ravvisi la necessità di una esecuzione urgente degli stessi, il paziente si può presentare al prelievo nel primo giorno utile. A differenza di un prelievo ordinario, quello urgente può essere effettuato anche al sabato mattina.

Aggiunta di esami ad una richiesta esterna

Ordinariamente non è possibile aggiungere esami ad una richiesta esterna che sia già stata accettata presso il Laboratorio. Il paziente che desideri effettuare esami supplementari, originariamente non inclusi nella richiesta, può chiedere di effettuarli a pagamento segnalando questa intenzione al personale di segreteria prima dell'accettazione.

Accesso dei Donatori di sangue

I Donatori di Sangue afferiscono al Centro Trasfusionale previa convocazione telefonica da parte della segreteria donatori (ingresso palazzina Casa di Riposo, ex Ufficio Igiene). La convocazione avviene in base all'entità della scorta esistente di emocomponenti e secondo protocolli differenziati, nella fascia oraria mattutina (dalle ore 7.45 alle 11.00) dal lunedì al venerdì. In casi di particolare urgenza la convocazione può avvenire anche in orari diversi da quelli descritti.

Per i non assistiti ISS

I non assistiti ISS possono accedere alle prestazioni del Servizio previo pagamento della tariffa stabilita per la prestazione da effettuarsi presso l'apposito Ufficio di Accettazione, per poi presentarsi alla segreteria del Laboratorio negli orari fissati per l'esecuzione dei prelievi. Gli esami effettuati a pagamento

da parte di assistiti ISS, in assenza di specifiche istruzioni da parte degli stessi, saranno comunque inviati tramite rete informatica agli archivi ISS.

TEMPI DI ATTESA

Tempi di accesso per prestazioni ordinarie: al momento in cui viene effettuata la prenotazione informatizzata (generalmente presso l'ambulatorio del medico di condotta o dello specialista) l'utente è informato del giorno e dell'ora in cui sarà eseguito il prelievo. Il sistema informatizzato può prenotare ogni giorno fino ad un massimo di 110 prelievi, il che comporta, con gli usuali carichi di lavoro, tempi di attesa di circa una settimana.

I tempi per l'esecuzione del prelievo variano in dipendenza del numero di persone presenti in sala di attesa e dell'orario di arrivo in Laboratorio. Dal momento della consegna in segreteria della richiesta informatizzata alla effettiva esecuzione del prelievo stesso, in condizioni di lavoro ordinarie, passano in media dai 10 ai 20 minuti. Generalmente, comunque, il tempo complessivo di attesa non supera i 30 minuti dal momento dell'arrivo in Laboratorio.

Tempi di accesso per prestazioni urgenti: il paziente con una richiesta urgente non necessita di prenotazione e quindi può presentarsi al Laboratorio nel primo giorno utile successivo alla produzione della richiesta o, se l'orario lo consente, anche il giorno stesso. Al sabato, le richieste esterne vengono accettate solo se urgenti.

Informazioni:

Modalità di refertazione

Tutti i risultati degli esami vengono inviati tramite computer alla rete informatica ISS non appena siano stati validati dai responsabili del servizio (questo avviene per oltre il 90% delle analisi entro la mattinata stessa del prelievo). In questo modo i risultati sono consultabili da tutti i medici ISS abilitati non appena disponibili. Alla chiusura del referto (esecuzione di tutte le analisi richieste) viene effettuata la stampa dei risultati su modulo cartaceo che sarà successivamente inviato per posta al domicilio del paziente (NB: poiché gli esami hanno tempi di esecuzione differenti, talora anche di qualche giorno, i tempi di spedizione potrebbero variare in base alla tipologia di analisi richieste).

Di norma il referto cartaceo viene inviato al paziente tramite servizio postale, tuttavia, in caso di esigenze particolari, è possibile ottenere la consegna diretta del referto facendone richiesta presso la Segreteria al momento dell'accettazione. Verrà consegnato al paziente un modulo (promemoria per il ritiro dei referti) che dovrà essere presentato in segreteria nel giorno indicato per procedere al ritiro del referto. In caso di necessità tale modulo, se compilato in tutte le sue parti, può servire anche a delegare altra persona al ritiro. Si rammenta che in nessun caso saranno consegnati referti a persone diverse dall'intestatario del referto in assenza di delega.

Questa prassi è applicabile anche per avere referti parziali (se alcuni esami incompleti bloccano il referto in segreteria ed il paziente ha effettiva necessità di un referto cartaceo in tempi brevi).

Si rammenta inoltre che il personale del servizio non può comunicare telefonicamente alcun tipo di dato clinico.

Struttura del referto standard

Il referto cartaceo prodotto dal Laboratorio presenta tutte le indicazioni utili all'identificazione del singolo evento (richiesta di analisi) e della persona cui si riferisce. Per comodità si riporta uno schema utile ad individuare la collocazione delle varie informazioni nelle pagine stampate.

4.3.1 – Schema di referto esterno

Il diagramma mostra uno schema di referto esterno con le seguenti sezioni e campi:

- Numero della richiesta (pratica di laboratorio):** Richiesta N.: 10038242
- Servizio richiedente:** Provenienza: MEDICINA DI BASE
- Data di accettazione della richiesta:** Accettata il: 11-11-2008
- Data di refertazione (chiusura) del referto:** Referto chiuso il: 11-11-2008
- Numero ISS dell'intestatario del referto:** ISS: 1011187
- Data di nascita dell'intestatario del referto:** D.N.: 11-02-1950
- Cognome, nome ed indirizzo dell'intestatario del referto:** SIG. PINCO PALLINO
VIA GARIBOLDI, 10
MILANO
- Analisi effettuate:**

Analisi	Esito	UdM	Riferimento	Note
Glicemia	95	mg/dL	[79 - 115]	
Azotemia	26	mg/dl	[17 - 55]	
Creatinina	0,90	mg/dl	[0,7 - 1,2]	
Uricemia	5,2	mg/dl	[4,8 - 8,7]	
- Esiti:** (riferiti nella colonna Esito)
- Unità di misura:** (riferite nella colonna UdM)
- Valori di riferimento:** (riferiti nella colonna Riferimento)
- Eventuali annotazioni ai valori di riferimento indicati:** (riferite nella colonna Note)

Il Responsabile

Gestione delle copie

E' possibile ottenere copie dei referti presso la Segreteria del Servizio (o presso la Segreteria Ospedaliera) solo se la richiesta avviene entro 6 mesi dalla data di esecuzione del prelievo.

Rilascio di giustificazioni

Chi, dovendosi recare in Laboratorio per essere sottoposto a prelievo, è costretto a ritardare l'assunzione del proprio servizio (che si tratti del posto di lavoro, della scuola o di altra attività), può richiedere, se ne ha necessità, una attestazione scritta al personale di segreteria oppure direttamente a chi effettua il prelievo. Tale documento, che viene firmato da uno dei responsabili del Laboratorio, riporta le generalità del paziente, la data del prelievo e l'orario durante il quale la persona si è effettivamente dovuta trattenere presso il Laboratorio. E' possibile anche ottenere una attestazione simile per chi abbia accompagnato altra persona in Laboratorio pur non essendo stato personalmente sottoposto a prelievo.

Certificazione

Il Servizio ha conseguito il 24 gennaio 2001 la certificazione del proprio Sistema Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9002; 1994 (ISO 9002; 1994) con certificato N° CERT-07774-2001-AQ-ECS-SINCERT rilasciato dall'ente DNV in data 21/01/2001. Tale certificazione è rilasciata per "Erogazione di servizi di analisi cliniche nei settori di chimica clinica, immunometria, microbiologia ed ematologia. Erogazione di prestazioni nel settore della medicina trasfusionale."

In data 25 febbraio 2004 il sistema qualità è stato aggiornato alla norma UNI EN ISO 9001:2000 (ISO 9001:2000).

In data 11 dicembre 2009 il sistema qualità è stato aggiornato alla norma UN EN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2008) e lo scopo di certificazione è stato esteso a comprendere anche il servizio di citopatologia diagnostica.

Il sistema qualità viene regolarmente verificato da ispettori qualificati dell'ente di certificazione DNV attraverso Visite Periodiche di Mantenimento, svolte a cadenza annuale, e Visite di Rinnovo, triennali, in cui l'intero sistema viene accuratamente sottoposto ad attento ed accurato riesame.

UOC CHIRURGIA GENERALE

Sede e contatti:

- ☉ **Reperto:** 4° piano (Scala D).
Tel. 0549 994400 - Fax 994771
Posti letto: n.20
- ☉ **Ambulatorio divisionale e ambulatori specialistici:** 3° piano (Scala C)
Tel. 0549 994534 - 994610
- ☉ **Day Surgery:** 3° piano (Scala D).
Tel. 0549 994661
- ☉ **Chirurgia Ambulatoriale:** sala operatoria del 3° piano (Scala D).
Tel. 0549 994566

Attività d'assistenza:

L'Unità Operativa di Chirurgia, inserita nella rete ospedaliera della Area Vasta USL di Bologna, si occupa di:

- ☉ prestazioni sanitarie di chirurgia generale e di chirurgia oncologica, dell'apparato digerente, del fegato, delle vie biliari, del pancreas e del seno e di chirurgia video - laparoscopica.
- ☉ prestazioni di chirurgia endocrina con particolare riferimento alla patologia tiroidea e paratiroidea, di chirurgia vascolare, di chirurgia plastica e ricostruttiva e di chirurgia proctologica.
- ☉ interventi strumentali di endoscopia urologica, diagnostica e operativa, e interventi di chirurgia urologica oncologica e funzionale.
- ☉ interventi in regime di urgenza/emergenza con accesso dal P.S.

Tecniche/apparecchiature utilizzate:

Vengono utilizzate preferibilmente tecniche chirurgiche innovative di comprovata efficacia quali quelle mininvasive per il trattamento di numerose patologie addomino-pelviche, per favorire un precoce recupero postoperatorio dei pazienti e un rapido reinserimento nell'ambiente familiare e sociale. Vengono adottati, inoltre, modelli organizzativi che tendono a favorire, mediante specifici percorsi, forme di ricovero in regime di day-surgery o comunque di ricovero breve.

Informazioni:

Orari visita ai degenti:

Giorni feriali dal Lunedì al Sabato ore 7:00-8:00, 12:00-14:00, 18:00-20:00

Giorni festivi 7:00-8:00, 12:00-15:30, 18:00- 20:30

Orari di colloquio con i medici:

Dal lunedì al venerdì, dopo le ore 12

Assistenza:

In casi particolari è accettata la presenza di un familiare durante la degenza, regolamentata dal caposala.

Orari Sala Chirurgia Ambulatoriale:

Tutti i lunedì e 2 giovedì al mese dalle ore 8.15 alle ore 10.30.

Attività ambulatoriale:

Gli ambulatori sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00.

L'attività prevede sia i controlli dei pazienti operati che le prime visite e le urgenze.

Ambulatori	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Chirurgia generale	h. 10-13				h. 10-13
Chirurgia vascolare		1 v. al mese consulenza esterna	h. 10-13		
Proctologia	1° del mese h. 10.30-13.30				1° del mese h. 10.30-13.30
Chirurgia plastica				h. 10-13	
	Consulenza esterna 2 volte al mese				
Chirurgia bariatrica				h. 10-13	
Medicazioni	h. 8.15-10		h. 8.15-10	h. 8.15-10	h. 8.15-10
Per enterostomizzati				h. 11-12	
Senologia	Consulenza esterna 2 volte al mese.				

Modalità d'accesso:

Per prima visita e controlli: prenotazione tramite cartella elettronica; con richiesta del medico curante.

TEMPI DI ATTESA:

- © Visite programmate:
 - Chirurgia Gen. 30 gg
 - Proctologia 30 gg
 - Chirurgia Vascolare 40 gg
 - Chirurgia Plastica 100 gg
- © Visite in urgenza: in giornata
- © Visite prioritarie: 10 gg

CENTRO DI CURA DELL'OBESITÀ

Sede e Contatti:

Sede: 3° Piano (scala D, Ospedale)
Tel. 0549 994400

Attività d'assistenza:

Dal 2012 è aperto il “Centro di Cura dell'obesità”; si tratta di una piccola unità strutturale su cui ruota un team professionale multidisciplinare orientato alla risoluzione dei problemi di pazienti affetti da grave obesità, una patologia che genera costi sanitari più elevati del fumo, alcool e povertà e che affligge oltre 5 milioni di italiani.

L'obesità e le malattie correlate comportano, infatti, una riduzione della quantità e della qualità della vita con ricadute sociali rilevanti.

Il Centro di Cura fa capo alla UOC di Chirurgia Generale; ad esso afferiscono le competenze di un gruppo di esperti interni di undici differenti discipline (endocrinologo, nutrizionista, psicologo, chirurgo, gastroenterologo, ecc...) e vanta la collaborazione di professionisti dai maggiori centri italiani ed europei del settore.

Il Centro si caratterizza per l'elevato livello di assistenza, cura e sicurezza nei confronti degli assistiti ISS e per un'offerta di prestazioni aperta a pazienti esterni italiani e stranieri a costi accessibili, tanto da poter essere definita low cost; inoltre vanta un programma di follow up del paziente a distanza, a sei mesi da un eventuale intervento chirurgico.

Questa organizzazione di alta specializzazione offre quindi al paziente un percorso completo e interdisciplinare, che va dall'accoglienza, allo studio pre-operatorio, compresi gli accertamenti clinici e diagnostici e tutte le visite specialistiche, fino al ricovero in stanze singole dedicate, l'intervento chirurgico e il relativo follow up.

Informazioni:

Maggiori informazioni sul Centro di Cura sono reperibili sul sito web **www.centro-obesi.com** (in lingua italiana, inglese e russa), particolarmente ricco di dati e informazioni; all'interno del sito si parla dell'obesità come malattia, si descrive il team multidisciplinare coinvolto nel progetto e tutte le attività specialistiche del percorso, i servizi offerti dal Centro di Cura compreso il training pre-intervento e tutte le fasi che compongono l'iter del paziente obeso dentro l'Ospedale di San Marino.

L'Ambulatorio Chirurgico e Patient Manager è a disposizione per qualsiasi informazione. Chiunque con un problema di obesità può contattare il Centro per prenotare una visita gratuita presso l'Ospedale di San Marino.

GFP UROLOGIA

Sede e contatti:

- ☉ **Reparto:** 4° piano (Scala D).
Tel. 0549 994400 - Fax 994771
Posti letto: n.20
- ☉ **Ambulatorio divisionale e ambulatori specialistici:** 3° piano (Scala C)
Tel. 0549 994534 - 994610
- ☉ **Day Surgery:** 3° piano (Scala D).
Tel. 0549 994661
- ☉ **Ambulatorio di Cistoscopia:** Sala Endoscopica del 3° piano Ospedale (Scala D)
Tel 0549 994566

Attività d'assistenza:

Il Gruppo Funzionale di Progetto di Urologia, afferente all'Unità di Chirurgia Generale, si occupa di:

- ☉ Diagnostica ambulatoriale urologica e andrologica
- ☉ Terapia endovescicale per patologie neoplastiche o infiammatorie
- ☉ Biopsie prostatiche in sedazione
- ☉ Gestione dei pazienti portatori di catetere vescicale
- ☉ Educazione sanitaria e controllo nei pazienti portatori di urostomie
- ☉ Uroflussimetria ed esame urodinamico
- ☉ Trattamento con onde d'urto extracorporee (ESWL)
- ☉ Diagnostica endoscopica delle basse e alte vie urinarie
- ☉ Endoscopia Operativa delle basse e alte vie urinarie sia per patologie oncologiche che funzionali
- ☉ Chirurgia open e laparoscopica urologica
- ☉ Chirurgia mini invasiva per incontinenza urinaria
- ☉ Chirurgia andrologica

TECNICHE / APPARECCHIATURE UTILIZZATE:

Vengono utilizzate preferenzialmente tecniche chirurgiche mini invasive, endoscopiche e video laparoscopiche per il trattamento delle patologie di interesse urologico.

Informazioni:

Orari visita ai degenti:

Giorni feriali dal Lunedì al Sabato ore 7:00-8:00, 12:00-14:00, 18:00-20:00

Giorni festivi 7:00-8:00, 12:00-15:30, 18:00- 20:30

Assistenza ai degenti:

in casi particolari è consentita la presenza di un familiare regolamentata e concordata con il caposala.

Orari di colloquio con i medici:

dal Lunedì al Venerdì dalle 14:00 alle 15:00

Attività ambulatoriale:

Orari di servizio:

Lunedì 8.00-13.30 (cistoscopie, ESWL)

Martedì 8.00-13.30

Mercoledì 10.00-12.00

Giovedì 8.00-13.30 (trattamenti endovescicali, cateterismi, gestione stomizzati)

Venerdì 9.30-13.30

Modalità d'accesso:

Per prima visita e controlli: prenotazione tramite cartella elettronica; con richiesta del medico curante.

TEMPI DI ATTESA:

Visita ordinaria: 30 gg

Visita urgente: in giornata su indicazione medica, previo accordo telefonico con gli urologi

UOC ORTOPEDIA

Sede e contatti:

☉ **Reparto:** 4° piano Ospedale (Scala D)
Tel. 0549 994420
E-mail: ortopedia@iss.sm
Posti letto: n.15

☉ **Ambulatori:** Corridoio di collegamento 3° piano (Scala D/F)
Segreteria Tel. 0549 994430
Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 13.
 Orari per appuntamenti telefonici: solitamente ore 8-14, in caso di riduzione del personale ore 13-14.

Attività d'assistenza:

L'Unità Complessa di **Ortopedia Traumatologia e Chirurgia della mano** fa parte della Federazione Europea Servizi Urgenza Mano.

Il servizio di **attività chirurgica** è operativo **24 ore su 24**.

PRESTAZIONI FORNITE:

- ☉ chirurgia protesica anca ginocchio e spalla e ri protesizzazioni
- ☉ chirurgia artroscopia ginocchio per patologia meniscale; ricostruzione crociato anteriore e posteriore con legamenti autologhi artificiali e da cadavere; ricostruzione per perdite di sostanza cartilaginea con trapianti di cartilagine osteotomie correttive per patologia artrosica da difetto assiale
- ☉ chirurgia artroscopia e a cielo aperto per patologie della spalla quali lesioni della cuffia dei rotatori, instabilità e patologie da conflitto acromion omerale
- ☉ chirurgia della mano per patologie congenite e acquisite sia degenerative che post-traumatiche con particolare riferimento alla patologia del polso e del carpo in fratture recenti e in esiti
- ☉ chirurgia dei tendini
- ☉ chirurgia nervosa periferica in lesioni traumatiche e nelle sindromi da intrappolamento sia nell'arto superiore che nell'arto inferiore
- ☉ chirurgia della mano reumatoide
- ☉ microchirurgia ricostruttiva reimpianti d'arto o di segmenti d'arto
- ☉ chirurgia del piede nelle patologie dell'infanzia e nelle forme artro degenerative quali alluce valgo meta tarsalgie, etc.
- ☉ traumatologia arto superiore e arto inferiore con metodiche a cielo chiuso e mini invasive quali inchiodamenti fissazione esterna, placche a scivolamento e a stabilità angolare

I ricoveri in regime di **day surgery** si eseguono in un reparto autonomo con personale dedicato. La seduta operatoria si effettua il mercoledì con dimissione in serata.

Orario di visita ai degenti: 6.30-8.30; 11.30-14; 18-20.30

Modalità d'accesso:

I pazienti possono accedere al reparto:

- ☉ in regime di ricovero ordinario dopo visita specialistica presso gli ambulatori
- ☉ in regime di ricovero urgente da Pronto Soccorso o altre Unità Operative

TEMPI DI ATTESA E PRIORITÀ D'ACCESSO:

I tempi di attesa per il ricovero ordinario sono di circa 2 mesi.

Attività ambulatoriale:

TEMPI DI ATTESA:

1° Visita: mediamente un mese e mezzo gestite dalla Medicina di base;
 Visita di controllo: tempi variabili da 1 a 20 giorni gestite dall'Ortopedia;
 Visita urgente: in mattinata

ATTIVITÀ SCIENTIFICA:

L'attività scientifica riguarda la partecipazione costante, come relatori, a Congressi nazionali e internazionali.

L'Unità operativa inoltre partecipa a numerosi studi multicentrici su specifiche metodiche chirurgiche.

UOC ANESTESIA E TERAPIA INTENSIVA

Sede e contatti

Sede: presso il Reparto di Terapia Intensiva, 5° Piano dell'Ospedale di Stato (Scala D)

Tel. 0549 994352 – **Fax:** 0549 994563

E-mail: terapia.intensiva@iss.sm

Attività d'assistenza

L'unità Operativa opera in 4 distinte aree:

- a. assistenza anestesiológica a procedure di diverso tipo: **MF Anestesia ed Osservazione Postoperatoria**
- b. terapia intensiva: **M.F. Terapia Intensiva**
- c. interventi in emergenza/urgenza intraospedalieri: **MF Emergenza/Urgenza Intraospedaliera-66**
- d. medicina del dolore: **UOS MEDICINA DEL DOLORE**

M.F. ANESTESIA E OSSERVAZIONE POST-OPERATORIA

Le attività anestesiológicas sono molto eterogenee e vanno dalla sola assistenza anestesiológica, alla sedazione (per esempio durante un esame diagnostico), all'anestesia nelle sue varianti (generale, locoregionale). Le prestazioni erogate dal servizio comprendono anche il reperimento di accessi venosi periferici difficili, il posizionamento di cateteri venosi centrali, la pianificazione del percorso clinico perioperatorio (visita anestesiológica).

Assistenza anestesiológica in Sala Operatoria

E' l'attività principale nell'area anestesiológica. Consiste nel rendere possibile, confortevole, sicuro l'intervento chirurgico. Ulteriori informazioni sono disponibili sull'opuscolo "L'anestesista informa" distribuito dall'ambulatorio anestesiológico.

Assistenza Anestesiológica al di fuori della Sala Operatoria (NORA-Non-Operating Room Anesthesia)

I medici anestesisti prestano la loro opera anche al di fuori della Sala Operatoria in tutte le situazioni in cui sia indicata una sedazione o analgesia per procedure (esami diagnostici, TC, Risonanza Magnetica, Endoscopia diagnostica od operativa ecc...) dolorose o attuate su pazienti che non sono in grado di collaborare (bambini, anziani defedati, disabili, pazienti claustrofobici).

Visite anestesiológicas preoperatorie

E' il momento nel quale l'anestesista conosce il paziente operando, approfondisce le problematiche di interesse anestesiológico, richiede eventuali ulteriori indagini diagnostiche, attribuisce una classe di rischio, acquisisce il consenso informato, conferisce l'idoneità anestesiológica, prescrive una

premedicazione, consiglia trattamenti aggiuntivi (per es. nel paziente diabetico) . In sintesi viene organizzato un percorso assistenziale perioperatorio.

TEMPI DI ATTESA:

Per le visite anestesiológicas ordinarie: 7 giorniLe restanti prestazioni sono erogate in regime di emergenza-urgenza per cui non c'è lista d'attesa.

Informazioni:

In genere ogni spiegazione richiesta viene data in sede di visita anestesiológica. E' possibile contattare l'ambulatorio anestesiológico al **numero telefonico 0549 994864 dalle 8 alle 11 del martedì e giovedì** per quesiti particolari.

Alcune informazioni prima di accedere alla visita anestesiológica:

- ☉ Portare sempre con sé le medicine che si assumono, i referti di precedenti indagini o la lettera di dimissione di precedenti ricoveri
- ☉ Comunicare se si è allergici a farmaci. Un referto scritto da un collega medico, con specificato il farmaco e il tipo di reazione sarebbe l'ideale.
- ☉ Il tipo di anestesia viene proposto dall'anestesista dopo la valutazione anestesiológica, una volta valutate indicazione chirurgica, stato clinico, preferenze del paziente.
- ☉ Il servizio di anestesia è strutturato a turni e perciò non è sempre possibile scegliere l'anestesista per l'intervento. Sulla cartella anestesiológica è annotato tutto quello che è necessario a condurre un trattamento anestesiológico appropriato.

M.F. TERAPIA INTENSIVA

Sede e contatti

Reparto: 5° piano, Scala D con ingresso comune alla UOC di Cardiologia

Tel. 0549 994352 - **Fax:** 0549 994563

E-mail: terapia.intensiva@iss.sm

Posti letto: n° 6

ATTIVITÀ D'ASSISTENZA:

Il Reparto di Terapia Intensiva offre assistenza sanitaria (24 ore su 24) sia per le condizioni patologiche critiche che per l'assistenza post-operatoria.

Offre assistenza postoperatoria intensiva a pazienti sottoposti ad interventi complessi di chirurgia maggiore in elezione e in urgenza.

Grande attenzione è prestata alla cura della sintomatologia dolorosa, particolarmente grave in questo tipo di degenti. Il reparto comprende posti letto a “geometria variabile” (intensivi, semintensivi, monitoraggio/osservazione), con rapporto medico/paziente=1/3-5 e rapporto infermiere/ paziente=1/ 1-3; in open space è in grado di accogliere 5 ricoverati. E’ presente un sesto posto in camera isolata dedicato al paziente infetto o con particolari necessità.

Ogni unità di degenza è fornita di un letto speciale, della strumentazione elettronica per la rilevazione e lettura dei parametri neuro-cardio-respiratori, del ventilatore meccanico per l’assistenza respiratoria (invasiva e non invasiva), di apparecchiatura per la emodiafiltrazione continua, di pompe elettroniche per la nutrizione artificiale e dei farmaci.

Dal 1° Luglio 2012 il Reparto di Terapia Intensiva adotta i criteri della “Terapia Intensiva Aperta”, abbattendo i limiti degli orari di visita ai malati degenti e consentendo a più congiunti di poter far visita al malato nella stessa giornata (vedi apposita sezione sugli orari di visita ai degenti).

Modalità d’accesso:

I pazienti possono accedere al reparto:

- in regime di ricovero ordinario
- in regime di ricovero urgente da Pronto Soccorso o altre Unità Operative

Su proposta di un medico dell’Unità od ancora per trasferimento concordato ordinario o urgente (es. da Sala Operatoria al termine di intervento chirurgico o altre Rianimazioni).

L’accesso ai reparti di Terapia Intensiva avviene nella maggior parte dei casi in condizioni di urgenza.

Informazioni:

Al momento del ricovero le informazioni sulle condizioni cliniche saranno fornite solo dopo aver garantito le funzioni vitali e la stabilità del paziente. In tale occasione saranno consegnati gli effetti personali del paziente e sarà richiesto un documento di identità, il codice fiscale (non assistiti ISS) e la tessera sanitaria. Durante la degenza non sarà necessario fornire alcun capo di vestiario. Sarà invece richiesto ai familiari il materiale per l’igiene personale.

Dimissione

Per la peculiarità del reparto, di norma non si procede a dimissione diretta, ma al trasferimento del paziente verso altre Unità Operative intra e extra ospedaliere per il proseguo delle cure.

L’Unità Operativa al momento della dimissione, comunica al medico di riferimento gli aspetti relativi alla diagnosi, le eventuali indicazioni terapeutiche e i controlli da effettuare e informa il paziente e i familiari autorizzati.

Orari visite ai degenti parenti

Tutti i giorni dalle 12.00 alle 22.00

Nella stessa fascia oraria i Medici sono disponibili per un colloquio con i familiari. L’orario di visita potrebbe subire temporanee limitazioni a causa di particolari situazioni cliniche (urgenze o manovre

indifferibili) che il personale deve affrontare e trattare.

In considerazione della criticità dei Pazienti ricoverati, e per evitare il sovraffollamento del reparto, è necessario che le visite siano limitate a quattro persone per Paziente che possono alternarsi in visita, due per volta, nelle fasce orarie consentite.

Nel caso di pazienti pediatrici verrà favorita il più possibile la presenza del genitore accanto al bimbo.

I Pazienti ricoverati hanno scarse capacità di difesa e quindi il rischio d’infezione è molto alto; per questo per far visita è necessario il lavaggio delle mani, che limita le possibilità di contaminazione.

Rispetto della privacy: Per motivi di riservatezza non vengono date informazioni telefoniche sulle condizioni cliniche né sull’identità dei Pazienti degenti. Qualora dovessero verificarsi eventi importanti i curanti contatteranno la famiglia. A tale fine sono richiesti uno o più contatti telefonici.

Rispetto della privacy

Per motivi di riservatezza non vengono date informazioni telefoniche sulle condizioni cliniche né sull’identità dei Pazienti degenti. Qualora dovessero verificarsi eventi importanti i medici contatteranno la famiglia. A tale fine sono richiesti uno o più contatti telefonici. A

Il certificato di ricovero

Il certificato di ricovero può essere richiesto alla segreteria ospedaliera.

M.F. EMERGENZA/URGENZA INTRAOSPEDALIERA - 66

Il M.F. Emergenza/Urgenza Intraospedaliera-66 opera sia in ambito organizzativo che in ambito formativo.

Attività d’assistenza:

Il M.F. coordina e organizza l’attività di intervento intraospedaliera in regime di emergenza/urgenza (Progetto 66), e ne valuta periodicamente gli indicatori di performance secondo quanto previsto dallo stesso progetto.

Nello stesso ambito il M.F. si occupa della collocazione e del mantenimento in efficienza delle postazioni per gli interventi di urgenza/emergenza e dei defibrillatori disposti in aree strategiche dell’Ospedale di Stato e delle strutture distaccate dell’Istituto per la Sicurezza Sociale.

Inoltre, il M.F. organizza e coordina l’attività di trasporto secondario del malato critico, ovvero dei pazienti che vengono trasferiti dall’Ospedale di Stato in altre strutture sanitarie in condizioni particolarmente gravi e che quindi necessitano dell’assistenza del medico Rianimatore durante il trasporto in ambulanza o in eliambulanza.

ATTIVITÀ FORMATIVA

Il M.F. si fa carico, nell’ambito delle linee di indirizzo del piano sanitario nazionale, di formare e istruire gli operatori sanitari dell’ISS (con stage plurimensili) con corsi dedicati.

UOS MEDICINA DEL DOLORE

Sede e contatti:

Ambulatorio: 3° piano (Scala D) entrando dall'ingresso principale, Scala F entrando dall'ingresso della Casa di Riposo.

Tel. 0549 994430 / 994472

E-mail: medicinadeldolore@iss.sm

Orario di servizio:

- © Pazienti Assistiti I.S.S.: lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì mattina
- © L'attività interventistica: il martedì mattina.
- © L'attività di consulenza nei reparti è garantita dal lunedì al venerdì.
- © Pazienti non assistiti I.S.S.: attività ambulatoriale il lunedì e giovedì pomeriggio

Attività d'assistenza

L'attività dell'UOS Medicina del Dolore si suddivide in due ambiti:

- a. ambito clinico
- b. ambito scientifico-divulgativo.

A- ATTIVITÀ CLINICA

L'UOS Medicina del Dolore è specializzata nella cura delle patologie dolorose acute e croniche, ovvero quelle patologie dove il dolore sia l'unico sintomo manifesto o comunque l'unico sintomo curabile (patologie dolorose osteoarticolari e del rachide, nevralgie croniche, palliazione del dolore oncologico per citare alcuni esempi).

L'attività viene svolta ambulatorialmente, per la terapia antalgica ordinaria, o con ricovero ordinario o in Day-Surgery per l'esecuzione di interventi di Terapia Antalgica invasiva.

Le terapie che vengono effettuate in questo ambito comprendono:

- © Infiltrazioni articolari
- © Blocchi anestetici periferici diagnostici e terapeutici
- © Terapia peridurale steroidea delle patologie dolorose del rachide
- © Trattamento topico del dolore neuropatico con cerotti di capsaicina transdermica ad alta concentrazione o lidocaina
- © Impianto di cateteri peridurali o intratecali per il trattamento del dolore cronico refrattario, benigno od oncologico
- © Tecniche di neuromodulazione percutanea a radiofrequenza

- © Tecniche di neurolesione percutanea a radiofrequenza
- © Impianto di sistemi per infusione spinale permanente
- © Impianto di sistemi venosi centrali permanenti (Port-a-cath, Cateteri di Tesio per l'emodialisi)
- © Impianto di sistemi per la neuromodulazione elettrica periferica (PNS e PENS)
- © Impianto di sistemi per la neuromodulazione elettrica midollare (SCS)
- © Impianto di pompe per l'infusione intratecale di farmaci analgesici (oppiacei e oppioidi, anestetici locali e ziconotide)
- © Impianto di pompe per l'infusione intratecale di baclofene per il trattamento della spasticità
- © Tecniche chirurgiche di microcompressione del Ganglio del Gasser per la Nevralgia del Trigemino
- © Consulenze specialistiche intraospedaliere per i pazienti degenti
- © Gestione dei cateteri venosi centrali:

l'unità coordina l'attività di posizionamento e la gestione dei presidi vascolari centrali (CVC, Port-a-cath, Cateteri per Dialisi, PICC). In tale contesto collabora sia con la Direzione di Dipartimento Ospedaliero che con il CIO all'elaborazione di Linee Guida e Protocolli specifici intra e extra ospedalieri, nella gestione dei CVC.

L'attività di impianto viene eseguita in elezione nell'ambito della seduta interventistica divisionale.

In tale ambito, sotto la supervisione del responsabile dell'UOS opera un team infermieristico dedicato ("PICC-team"), responsabile dell'impianto e del follow-up di pazienti candidati all'impianto di PICC (Peripherally-Inserted Central Catheter, catetere venoso centrale inserito per via periferica).

L'attività clinica del PICC-team viene svolta nell'ambito delle sedute interventistiche dell'UOS

Esso, oltre all'attività clinica intraospedaliera, forma nuovi professionisti alle tecniche di posizionamento di questi presidi sia in ambito sammarinese, con attività che rientrano nell'ambito scientifico-divulgativo dell'unità operativa.

Modalità d'accesso:

Per i pazienti assistiti ISS:

Accesso ordinario: con richiesta del medico curante.

Accesso in urgenza: con impegnativa urgente del medico curante.

Accesso da ricoverati: con richiesta di consulenza da parte del medico di reparto.

Per i pazienti non assistiti ISS:

I pazienti esterni possono accedere a pagamento ai servizi dell'UOS Medicina del Dolore contattando la segreteria, ricevendo un appuntamento per una visita specialistica.

TEMPI DI ATTESA:

Visite ordinarie di terapia antalgica: 7 giorni

Visite urgenti: 24 ore

Informazioni:

Consulenza telematica via e-mail

I professionisti dell'UOS Medicina del Dolore sono a disposizione, tramite e-mail all'indirizzo medicinadeldolore.rsm@gmail.com per eventuali pareri inerenti le patologie dolorose.

Tale mezzo di comunicazione garantisce all'utenza una risposta orientativa al quesito clinico proposto, entro 72 ore dalla ricezione dello stesso.

B - ATTIVITÀ SCIENTIFICO-DIVULGATIVA

Attività di ricerca e collaborazioni scientifiche internazionali.

L'UOS Medicina del Dolore opera in stretta collaborazione con l'Associazione Sammarinese per lo Studio del Dolore, associazione scientifica senza scopo di lucro, multidisciplinare, Capitolo Nazionale per la Repubblica di San Marino dell'International Association for the Study of Pain (IASP) e dell'European Federation of IASP Chapters (EFIC), all'interno della quale la Repubblica di San Marino è rappresentata da un Consigliere.

In tale ambito l'unità operativa riconosce e applica iniziative e linee guida della comunità scientifica mondiale riguardanti la terapia delle sindromi dolorose, elabora protocolli per la gestione locale del paziente con dolore cronico, promuove a livello internazionale le proprie esperienze e gli studi scientifici ricavati dall'analisi della propria attività clinica.

Comitato ospedale senza dolore

Nell'ambito dei progetti speciali previsti dal Piano Sanitario Nazionale è istituito il "Comitato Ospedale Senza Dolore", composto da professionisti operanti all'interno dell'ospedale, incaricato di promuovere e divulgare la cultura del dolore nell'ambito ospedaliero di elaborare protocolli condivisi per la cura del dolore in ospedale, sul territorio e per la vigilanza del dolore post-operatorio.

Attività divulgativa e di formazione

L'UOS Medicina del dolore elabora e mette in atto attività di formazione (corsi, convegni e seminari) e aggiornamento destinate al Personale sanitario e socio sanitario, per ottimizzare in Ospedale e sul territorio la cura del dolore visto come il "quinto segno vitale", e per sensibilizzare la popolazione circa questa problematica.

A questa attività si aggiunge l'attività formativa svolta sul territorio nazionale sammarinese e italiano dal PICC-team, che attraverso stage di tirocinio teorico-pratico forma professionisti in terni e esterni alle tecniche di posizionamento e caring dei sistemi venosi centrali posizionati per via periferica.

UOC RADIOLOGIA

Sede e contatti:

Segreteria 3° piano, scala A e B Ospedale (per Radiologia, Ecografia, Mammografia):

Tel 0549 994521 - **Fax** 0549 994286

Orario d'apertura: ore 7.30-18.00 (per info sulla mammografia ore 12-14)

Segreteria Piano 0 Ospedale(per Tomografia Computerizzata, Risonanza Magnetica):

Tel. 0549 994291 - **Fax** 0549 994294

Orario d'apertura: ore 8.00-13.00 (dopo questo orario fino alle 18 rivolgersi alla segreteria del 3° piano)

Attività d'assistenza:

La U.O.C. Radiologia è composta da tre Moduli Funzionali: M.F. di Senologia, M.F. di Radiologia ed Ecografia, M.F. di Tomografia Computerizzata e Risonanza Magnetica e fornisce attività di diagnostica utilizzando le seguenti modalità: Radiologia digitale, Ecografia, Mammografia digitale, Tomografia Computerizzata, Risonanza Magnetica.

© E' dotata delle seguenti apparecchiature:

- 1 mammografo digitale
- 2 telecomandati digitali
- 1 polifunzionale digitale
- 1 ortopantomografo-teleradiografo digitale
- 3 ecografi multifunzionali
- 2 apparecchi radiologici portatili per esami fuori reparto
- 1 apparecchio radiologico per esami in sala operatoria

© Effettua un programma di screening del tumore della mammella con chiamata annuale dai 35 ai 70 anni e biennale fino a 74 anni. Il Modulo di Senologia esegue esami di mammografia di screening, mammografia clinica, visita senologica, ecografia mammaria, ago aspirato, core biopsy e localizzazione pre-operatoria su guida ecografica. E' parte integrante del Gruppo Senologico Ospedaliero in collaborazione con le U.U.O.O. di Chirurgia, Oncologia, Medicina Fisica e Riabilitativa, Ostetricia e Ginecologia.

© Esegue procedure biotiche su organi superficiali e profondi sotto guida ecografica e tomografia computerizzata

© Esegue vertebroplastiche TC guidate

© Collabora con la U.O.C. di Chirurgia per prestazioni di radiologia interventiva

© Gestisce l'intero iter diagnostico dall'accettazione del paziente alla esecuzione, refertazione, archiviazione e distribuzione delle immagini in modalità totalmente computerizzata tramite il sistema RIS-PACS.

Modalità d'accesso:

Richiesta proveniente dai reparti di degenza, dal Pronto Soccorso, dalla Medicina Territoriale e Specialistica.

TEMPI DI ATTESA E PRIORITÀ D'ACCESSO:

La prenotazione viene effettuata sulla base dell'orientamento diagnostico e priorità clinica con le seguenti peculiarità:

Radiologia convenzionale:

- © Urgenze entro 24-48 h
- © Priorità entro 1-2 settimane
- © Ordinarie entro 3-4 settimane

Mammografia:

- © screening su chiamata
- © Priorità entro 1-2 settimane
- © Controllo

Ecografia:

- © per patologia acuta addome e scroto entro 24-48h
- © Prioritarie: entro 1-3 settimane
- © Prima visita: entro 3-4 settimane
- © Ordinarie: entro 1-4 mesi

Risonanza Magnetica:

- © Ordinarie entro 3 mesi
- © Prioritarie entro 1 mese

T.C.:

- © Urgenze entro 24-48h
- © Prioritarie entro 1-2 settimane
- © Ordinarie entro 4-8 settimane

UOC OSTETRICA E GINECOLOGIA

Sede e contatti:

© Reparto

Sede: 4° piano Ospedale (Scala C)
Tel. 05499 94506
Posti letto: n.12

© Ambulatorio ostetrico-ginecologico

Sede: 3° piano Ospedale (Scala C)
Tel. 0549 994529

© Ambulatorio ecografia ostetrica e pronto soccorso ostetrico-ginecologico

Sede: 4° piano Ospedale (Scala C)
Tel. 0549 994606

© Ambulatorio cardiotocografico:

Sede: 4° piano Ospedale (Scala C)
Tel. 0549 994579

© Ambulatorio della rieducazione del pavimento pelvico:

Sede: 3° Piano Ospedale (Scala C)
Tel. 0549 994424
Fax: 0549.994354
E-mail: ostetricia.ginecologia@iss.sm

Attività d'assistenza:

Attività di Ricovero:

- © day hospital
- © day surgery
- © ordinario o programmato
- © urgente

Attività Ambulatoriale

- © regime day hospital

RICOVERO OSTETRICO (4° piano)

All'interno reparto di degenza con annesso blocco sala parto, sono ricoverate solo le donne che necessitano di assistenza ostetrica.

Prestazioni fornite:

- ⊗ Assistenza alla donna con gravidanza fisiologica
- ⊗ Assistenza alla donna con gravidanza patologica
- ⊗ Assistenza al travaglio di parto dalla 35° settimana e assistenza al post-partum.
- ⊗ Rooming-in.
- ⊗ Aiuto e sostegno dell'allattamento materno.
- ⊗ Assistenza chirurgica al parto cesareo.
- ⊗ Interventi chirurgici ostetrici.
- ⊗ Assistenza al trasferimento verso Centri di II° o III° livello per le gravidanze con patologia materna o del feto
- ⊗ Assistenza al trasferimento verso Centri di III° livello in utero delle gravidanze con minaccia di parto in atto prima della 35^a settimana

RICOVERO GINECOLOGICO (4° piano)

Le donne che necessitano di assistenza chirurgica ginecologica vengono ricoverate nel Reparto di Chirurgia. La lista operatoria è gestita dal Direttore dell'UOC, il percorso preoperatorio è organizzato e gestito dalla Caposala, le pazienti vengono operate e seguite dai Medici Ostetrici Ginecologi.

Modalità d'accesso:

Per le pazienti ISS:

- ⊗ L'accettazione avviene direttamente in Reparto
- ⊗ Ricovero programmato: entro le ore 7:00
- ⊗ Ricovero urgente 24 ore su 24,
- ⊗ Per le pazienti prive di assistenza ISS:
- ⊗ Ricovero programmato: entro le ore 7:00 (le pazienti dovranno sostenere le spese di ricovero)
- ⊗ Ricovero urgente: attivo 24 ore su 24 con accesso mediante Pronto Soccorso.

PRONTO SOCCORSO OSTETRICO (4° piano)

Valutazioni cliniche, ecografiche e di laboratorio 24 ore su 24, con servizio di pronta reperibilità ostetrico-ginecologica.

Modalità d'accesso:

Per le pazienti non assistite ISS, rivolgersi al Pronto Soccorso generale.

ATTIVITÀ AMBULATORIALE (3° piano)

- ⊗ Consulenza ostetrica alla donna con gravidanza fisiologica
- ⊗ Consulenza ostetrica alla donna con gravidanza patologica
- ⊗ Consulenze per contraccezione post-coitale
- ⊗ Valutazioni e consulenze ginecologiche richieste da altre Unità Operative
- ⊗ Ecografie ginecologiche trans-addominali e trans-vaginali
- ⊗ Consulenze pre-operatorie
- ⊗ Controlli post-operatori
- ⊗ Colposcopie
- ⊗ Sonoisterografie ETV
- ⊗ Trattamenti sulla cervice uterina con vaporizzazione laser e conizzazione
- ⊗ Consulenze per la valutazione della fertilità di coppia
- ⊗ Riabilitazione del pavimento pelvico
- ⊗ Trattamento laser Monnalisa touch

Modalità di accesso:

Le visite di consulenza si eseguono, previa prenotazione telefonica e con richiesta del Medico curante, dalle ore 8:00 alle ore 10:00 (dal lunedì al venerdì), contattando il l'Ambulatorio del 3° piano al numero 0549 994529.

Per la prima visita in stato di gravidanza non serve la richiesta del Medico curante.

Risponde alla chiamata un'Infermiera o un'Ostetrica, che esegue un triage in base alla tipologia di prenotazione richiesta.

La precedenza di accesso è riservata alla richiesta di visita urgente, che è evasa secontro il criterio:

- ⊗ Emergenza: valutazione immediata. È necessario un colloquio telefonico con medico curante per esplicitare la motivazione del caso
- ⊗ Urgente: valutazione entro 24 ore
- ⊗ Prioritaria: valutazione entro 7 giorni, si comunica alla donna il giorno e l'ora della visita

I controlli successivi di routine in gravidanza, esami, ecografie, sono programmati e prenotati in occasione della visita in corso.

AMBULATORIO OSTETRICO-GINECOLOGICO (4° piano)

Prestazioni:

a. Ecografie Ostetriche:

- ⊗ 12^a settimana di gravidanza
- ⊗ Misurazione NT
- ⊗ 22^a settimana di gravidanza-Morfologica
- ⊗ 32^a settimana di gravidanza-Accrescimento

- ⊗ Stima AFI
- ⊗ Velocimetria Color Doppler

b. Prelievi ematici per diagnostica pre-concezionale e prenatale:

- ⊗ Duotest
- ⊗ AZF Microdelezione cromosoma Y
- ⊗ Cariotipo
- ⊗ Disomia Uniparentale
- ⊗ Screening Trombofilie
- ⊗ Sordità Congenita
- ⊗ Fibrosi Cistica

c. Screening Abortività

d. Rilascio Certificati astensione dal lavoro per gravidanza

e. Tracciati cardiocografici in gravidanza a termine

f. Tampone vaginale/Tampone anale alla 36ma settimana

g. Profilo biofisico fetale

h. In regime di Day Hospital per:

- ⊗ Curva da carico di glucosio
- ⊗ Infusione terapia per iperemesi gravidica
- ⊗ Infusione terapia marziale
- ⊗ Osservazione breve
- ⊗ Diagnostica prenatale invasiva per cromosomopatie
- ⊗ Villocentesi
- ⊗ Amniocentesi
- ⊗ Gold Chips
- ⊗ Prenatal Bob-s

i. Agopuntura

j. Prelievi urgenti

k. Sonosalpingografie ETV, metodo tradizionale o con mezzo di contrasto Ex-Em

l. Sonoisterografia, metodo tradizionale o con mezzo di contrasto Ex-Em

m. Monitoraggio dell'ovulazione per PMA

Modalità d'accesso:

Accesso programmato e su prenotazione.

AMBULATORIO DELLA RIEDUCAZIONE DEL PAVIMENTO PELVICO (3° piano)

Tutti i venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 13:00, effettuato dall'ostetrica.

Modalità d'accesso:

Le pazienti che hanno bisogno di entrare nel percorso di cura, sono identificate dal Medico Ginecologo, in occasione della prima visita del post-partum, sarà dato loro un appuntamento.

Informazioni:

Cosa portare al ricovero:

Verrà fornito insieme al libretto della gravidanza una brochure contenente tutte le informazioni inerenti al ricovero.

Orario di visita alle degenti: dalle ore 7-8 / 12-13.30 / 18.30-20

⊗ Sono ammessi i figli delle pazienti ricoverate. Non sono ammessi bambini di età inferiore ai 12 anni.

⊗ L'assistenza diurna e notturna post-intervento, eseguita dal compagno/marito o familiare, alle pazienti sottoposte a taglio cesareo è consigliata per le prime 48 ore, fatta eccezione dalle ore 08.30 alla ore 10.30.

⊗ Al compagno/marito della puerpera, con parto spontaneo o cesareo, è concessa una permanenza in reparto più lunga, ad eccezione dalle ore 08.30 alla ore 10.30, e durante la notte.

UOSD DAY SURGERY

Sede e contatti:

Sede: ingresso principale Ospedale, 3° piano (Scala D)

Tel. 0549 994661

E-mail: daysurgery@iss.sm

Posti letto: n.6

Orari di apertura:

☉ lunedì, mercoledì e venerdì dalle 7.00 alle 19.00;

☉ martedì e giovedì dalle 7.30 alle 14.00.

Attività d'assistenza:

La modalità di ricovero chirurgico in day surgery è limitato alle sole ore del giorno, durante il quale vengono effettuati interventi in anestesia locale (con o senza sedazione), locoregionale spinale e generale.

Le 4 stanze di degenza sono utilizzate dalle Unità di Ostetricia e Ginecologia, Ortopedia, Chirurgia generale (Plastia, Proctologica, Senologica, Vascolare e Urologica) e Terapia Antalgica.

Il personale infermieristico, continuamente formato ed aggiornato anche sulla gestione e il controllo del dolore post-operatorio, rivolge la massima attenzione a questo aspetto assistenziale, oggetto di monitoraggio continuo e di attività di ricerca.

Il giorno successivo all'intervento tutte le persone operate vengono contattate telefonicamente al loro domicilio per valutare decorso post operatorio intensità del e dolore.

Informazioni:

Programma settimanale:

L'attività viene svolta dal lunedì al venerdì; nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì si eseguono gli interventi chirurgici, mentre il martedì e il giovedì sono dedicati alla preparazione dei pazienti candidati all'intervento. L'ottima collaborazione con le UOC Laboratorio Analisi, Cardiologia e Anestesia consente al paziente di completare l'iter pre-operatorio in un'unica mattina.

Tale preparazione, effettuata nei locali dell'UOSD Day Surgery, prevede:

- ☉ esami ematici;
- ☉ elettrocardiogramma (ECG);
- ☉ visita anestesiológica;
- ☉ colloquio con il chirurgo di riferimento e firma dei consensi informati (consenso specifico per intervento chirurgico e consenso day surgery);

☉ colloquio infermieristico e raccolta dati anamnestici utili all'inquadramento clinico e al supporto emotivo delle persone che saranno sottoposte ad intervento.

L'accesso di visita ai degenti è libero.

Dimissione:

La dimissione viene effettuata entro le ore 19.00, ma solo dopo aver accertato lo stato di buona salute della persona operata e l'assenza di complicanze relative all'intervento eseguito seguendo i criteri di dimissibilità delle linee guida Kortilla.

All'atto della dimissione viene effettuata la consegna di:

- ☉ lettera di dimissione;
- ☉ prenotazione del controllo ambulatoriale;
- ☉ eventuale prescrizione di farmaci;
- ☉ indicazioni comportamentali specifiche per l'intervento chirurgico effettuato;
- ☉ questionario di soddisfazione della qualità percepita (aziendale).

GFP BLOCCO OPERATORIO

Sede e contatti:

© **Blocco Operatorio:** è collocato nel corpo centrale dell'Ospedale, al 4° piano (Scala D)
Tel. 0549 994516 - 4520 Fax. 0549 994631

© **Sala chirurgica:** 3° piano (Scala D)
Tel. 0549 994566

Orario d'apertura: Dal Lunedì al Venerdì: ore 7.00 - 19.30 / 19.30 - 7.00 Pronta disponibilità
Sabato, Domenica e Festivi: Servizio di Pronta disponibilità

Attività d'assistenza:

Il Blocco Operatorio è composto di 4 sale chirurgiche e di una sala per la preparazione del paziente, di una sala risveglio e di una Centrale di sterilizzazione ad uso del Blocco Operatorio, dei Reparti e dei Centri Salute del territorio.

Presso il Blocco Operatorio si effettuano interventi di chirurgia epatobiliopancreatica, colo-rettale, proctologica, endocrinologica, senologica, vascolare, plastica ricostruttiva, ortopedica, urologica, ostetrico-ginecologica, neurochirurgica, ORL.

ATTIVITÀ DELLA SALA CHIRURGICA:

- © Interventi di Chirurgia Ambulatoriale (chirurgia generale, plastica, ORL, dermatologica, ginecologica, Odontoiatrica).
- © Interventi di Terapia Antalgica - Inserimento CVC e PICC
- © Interventi endoscopici che non necessitano di sedazione.

Tecniche utilizzate:

Vengono utilizzate preferibilmente tecniche chirurgiche innovative quali quelle miniinvasive, endoscopiche, video-laparoscopiche e microchirurgiche per il trattamento di patologie addomino-pelviche e ortopediche, per favorire un precoce recupero postoperatorio dei pazienti e un rapido reinserimento nell'ambiente familiare e sociale.

Dipartimento Socio Sanitario

PRESENTAZIONE DIPARTIMENTO SOCIO-SANITARIO

Il primo ibrido nucleo del Servizio Socio Sanitario si chiamava Centro Igiene Mentale (CIM), ma col tempo ha allargato la propria attività, gestendo inizialmente la scuola speciale, poi un vero e proprio Centro di Educazione Psicomotoria (CEP), la Casa Famiglia e per ultimo la Casa di Riposo per Anziani. Con la ristrutturazione del CIM, è stato chiaro l'intento del legislatore di unificare tutti i servizi sanitari all'interno dell'ISS, con la formulazione di una legge istitutiva del **Servizio Socio Sanitario**.

Il Servizio Socio Sanitario di fatto viene istituito nel 1977 (Legge n.21 del 3 maggio), con lo "scopo istituzionale di occuparsi dell'aspetto psicologico e sociale della persona nelle varie età della vita, mediante un'attività curativa e riabilitativa, dal punto di vista sanitario; mediante il controllo di un buon inserimento nella scuola, nel lavoro e nel suo ambiente, dal punto di vista sociale".

Il servizio fu suddiviso in tre settori specifici: Servizio Minori, Servizio Neuropsichiatrico e Servizio Anziani.

Il primo elemento caratterizzante del Servizio fu l'orientamento degli operatori, non più centrati solamente sui problemi di diagnosi e terapia dello stato di malessere dell'individuo, ma nella ricerca delle situazioni che determinano questo stato, secondo quanto suggeriscono gli orientamenti della medicina moderna.

Così i criteri operativi, per favorire al massimo l'inserimento e la permanenza delle persone nel loro ambiente sociale, sono stati il lavoro in equipe e il coordinamento fra tutti gli operatori dei settori e le strutture interessate, in primo luogo con i servizi sanitari, coinvolgendo responsabilmente anche la comunità intera nelle forme e con i mezzi che sono opportuni.

Il decreto n.76 del 1995 definiva all'interno del **Dipartimento Sanità Sicurezza Sociale**, la suddivisione definitiva del Servizio Socio Sanitario, in Servizio Neuro-Psichiatrico, Servizio Anziani e Servizio Minori.

Nel 2005 l'Assistenza Domiciliare, compresa in precedenza nel Servizio Anziani, veniva riconosciuta come Servizio autonomo.

Oggi, con la nuova Legge di Riforma dell'ISS, il Servizio si trasforma in Dipartimento, al cui interno risulta così suddiviso:

UOC SERVIZIO SALUTE MENTALE

- © UOS Servizi Residenziali
- © UOS Servizi Ambulatoriali
- © UOS Dipendenze Patologiche

UOC SERVIZIO MINORI

- © UOS Tutela Minori

UOSD DISABILITA' E ASSISTENZA RESIDENZIALE

UOC ASSISTENZA RESIDENZIALE ANZIANI

UOC SERVIZIO TERRITORIALE DOMICILIARE

UOC CURE PRIMARIE E SALUTE TERRITORIALE

- © UOS Centro Salute Murata
- © UOS Centro Salute Borgo M.
- © UOS Centro Salute Serravalle

UOS SALUTE DONNA

UOC CURE PRIMARIE E SALUTE TERRITORIALE

Sede e contatti:

Indirizzo Direzione: Via la Toscana , 3 – Cailungo, al piano terra, ingresso Casa di Riposo

Numeri telefonici

Segreteria	0549 994403
Assistente Sanitario	0549 994338
Studi medici	0549 994217 / 994315
Servizio Donatori	0549 994447
Direttore	0549 994314
Fax	0549 994838
E-mail	direzione.cureprimarie@iss.sm

Orari d'apertura:

lunedì e giovedì dalle 8.00 alle 17.30
martedì, mercoledì e venerdì dalle 8.00 alle 14.30

Attività d'assistenza:

La Direzione della UOC Cure Primarie e Salute Territoriale svolge diversi tipi di attività, suddivise in 6 aree principali:

1. Coordinamento delle attività svolte presso i tre centri per la salute e organizzazione del piano per l'aggiornamento professionale di medici ed infermieri che prestano servizio presso l'UOC Cure Primarie.
2. Servizio Patenti
3. Servizio Donatori
4. Servizio Vaccinazioni
5. Viaggi internazionali
6. Assistenza medica alla UOS Assistenza residenziale anziani
7. Attività di tutela della sanità pubblica
8. Rilascio idoneità

1. COORDINAMENTO

Il Coordinamento delle attività svolte presso i tre **Centri per la Salute** della Repubblica di San Marino riguarda:

- ⊗ la continuità e la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo e la programmazione delle assenze del personale medico e infermieristico
- ⊗ la formazione continua del personale sia medico che infermieristico che vi presta servizio
- ⊗ l'autorizzazione delle richieste per prestazioni fuori territorio rilasciate dai medici curanti
- ⊗ la gestione e il controllo delle richieste per materassi antidecubito utilizzati a domicilio
- ⊗ la gestione delle visite mediche presso il carcere, con trasmissione tempestiva al medico responsabile il cui incarico ha durata di un anno.
- ⊗ La direzione coordina e mantiene le relazioni e rapporti tra i servizi di cure territoriali e le UOC ed UOS ospedaliere al fine di garantire una collaborazione rapida ed efficace e ridurre le liste di attesa.

2. SERVIZIO PATENTI

In collaborazione con tutti i Servizi, prevede il rilascio di certificati di idoneità psico-fisica:

- ⊗ patente di guida di categoria ABCDE e patentino per i minori di anni 14
- ⊗ patente nautica
- ⊗ patente di caccia
- ⊗ porto d'armi
- ⊗ patenti speciali che comportano modifica del veicolo
- ⊗ eventuale revisione di patenti rilasciate

Prenotazioni:

Possono essere effettuate tutti i giorni contattando la segreteria al numero 0549.994418 dalle ore 12.00. La prenotazione deve essere effettuata almeno 20 giorni prima dell'effettiva scadenza di validità della patente, tenendo conto dei tempi di attesa.

Il costo per il rinnovo della patente è minore per i pensionati e i portatori di particolari problemi di salute, per cui è bene che la segnalazione sia fatta da parte degli Utenti al momento della prenotazione.

Per il pagamento della somma dovuta, sarà così recapitato a domicilio dell'utente la distinta relativa, da saldare presso un Istituto di Credito prima della visita: in alternativa è possibile il pagamento presso la segreteria stessa, ma solo utilizzando carte di credito o bancomat.

3. SERVIZIO DONATORI

Collabora con l'UOC Medicina Trasfusionale del Laboratorio Analisi e con l'Associazione Volontari Sammarinese Sangue e Organi (A.V.S.S.O.).

Rilascia l'idoneità alla donazione di sangue intero e emoderivati e convoca i donatori sulle necessità segnalate dal Servizio Trasfusionale del Laboratorio Analisi

Organizza le visite mediche annuali per la verifica della idoneità alla donazione, tramite l'invio di un

apposito avviso, al ricevimento del quale il donatore deve contattare il numero 0549.994447 tutti i giorni dalle ore 11.00 alle 12.00 per la prenotazione del giorno del prelievo e della visita.

Il donatore può scegliere di effettuare il prelievo di sangue nelle giornate di : lunedì, martedì e mercoledì mattina dalle 8 alle 8.30 presso il Servizio, presentandosi a digiuno e con provetta di urina.

La visita medica viene effettuata, successivamente al ricevimento dei referti, nei giorni:

lunedì dalle 14 alle 16.45

giovedì dalle 8.00 alle 10.45

venerdì dalle 8.00 alle 10.45

Per le nuove iscrizioni rivolgersi all'Associazione o presentarsi presso il Servizio Donatori per la compilazione del modulo.

4. SERVIZIO VACCINAZIONI

- ☉ somministra le vaccinazioni obbligatorie, raccomandate e facoltative
- ☉ fornisce tutte le informazioni inerenti alle vaccinazioni obbligatorie e facoltative di tipo: pediatrico, per adulti e per i viaggi internazionali
- ☉ per ogni vaccinazione programmabile, il Servizio invia a domicilio l'avviso con la data in cui può essere eseguita la vaccinazione e i richiami
- ☉ riceve eventuali obiezioni alle vaccinazioni obbligatorie nei bambini dopo un colloquio dedicato a tutte le informazioni sanitarie. Tale obiezione prevede la firma dell'apposito modulo da parte di entrambi i genitori, laddove sia possibile, o dal tutore del minore stesso
- ☉ aggiorna i certificati vaccinali per i nuovi residenti in Repubblica: per renderlo possibile è necessario che l'interessato produca il certificato vaccinale rilasciato dall'Ufficio Vaccinazioni della ASL o del Paese di origine
- ☉ registra, controlla e trasmette i dati riguardanti malattie infettive e vaccinazioni all' Ufficio elaborazione statistica e agli organismi della OMS
- ☉ provvede alla registrazione delle notifiche dei casi di malattie infettive avvenuti sul Territorio
- ☉ Il servizio vaccinazioni non esegue il vaccino per la febbre gialla che pertanto deve essere eseguito fuori territorio. Per accedere alle vaccinazioni facoltative sia pediatriche che per adulti è necessario presentare richiesta del proprio pediatra o medico curante.

Vaccinazioni anti-HPV

In ragazze di età superiore ai 13 anni, in aggiunta al certificato del medico curante, è necessario il certificato rilasciato dallo Specialista Ginecologo.

Le prime dosi sono prenotabili dal lunedì al venerdì dalle ore 13 alle 14 in segreteria al 0549.994403.

CALENDARIO DELLE VACCINAZIONI OBBLIGATORIE E RACCOMANDATE (ESTRATTO DA DECRETO DELEGATO DEL 28/02/08 N.38)

Vaccinazioni obbligatorie:

- ☉ Nel 3° mese di vita: 1° dose antipolio tipo Salk (IPV), antidifterite-pertosse acellulare-tetano (DPT), antiepatite B (HB), antihaemophilus influenzae (HiB)
- ☉ Nel 5° mese di vita: 2° dose antipolio tipo Salk (IPV), antidifterite-pertosse acellulare-tetano (DPT), antiepatite B (HB), antihaemophilus influenzae (HiB)
- ☉ Nell'11°-12° mese di vita: 3° dose antipolio tipo Salk (IPV), antidifterite-pertosse acellulare-tetano (DPT), antiepatite B (HB), antihaemophilus influenzae (HiB)
- ☉ Nel 15° mese di vita: 1° dose morbillo-parotite-rosolia (MPR)
- ☉ Dal 3° al 5° anno di vita: 4° dose antipolio tipo Salk (IPV)
- ☉ Nel 5° anno di vita: richiamo antidifterite-pertosse acellulare-tetano (DPT)
- ☉ Dal 5° anno di vita: richiamo morbillo-parotite-rosolia (MPR)
- ☉ Nel 14°-15° di vita: richiamo antidifterite-tetano (DT) o antidifterite-pertosse acellulare-tetano (DPT)

Vaccinazioni raccomandate-facoltative

- ☉ Morbillo-rosolia-parotite (MPR) per le adolescenti e/o nubende non precedentemente vaccinate
- ☉ Antinfluenzale
- ☉ Antirabbica per categorie a rischio
- ☉ Antipneumococcica
- ☉ Antimeningococcica
- ☉ Antiepatite B (HB) per categorie a rischio e adolescenti non precedentemente vaccinati
- ☉ Richiami antidifterica e/o antitetanica ogni 10 anni per tutta la vita
- ☉ Papilloma Virus umano (HPV) consigliato a bambine ed adolescenti (tra 9 e 15 anni) e giovani donne (tra 16 e 26 anni).

ORARI AMBULATORIO VACCINAZIONI

Giorni settimanali	Orari	Età
Martedì	09.00 - 11.00	Adulti
Mercoledì	09.00 - 11.00	0 - 3 anni
Giovedì (solo nel periodo scolastico)	14.30-16.00	5 – 18 anni (Vaccinazione anti-HPV)
Tutti i giorni	09.00 -13.00	Urgenze: invii dal Pronto Soccorso, Servizio di Medicina del Lavoro, altri Specialisti Ospedalieri

5. VIAGGI INTERNAZIONALI

L'ambulatorio è dedicato alla Medicina del Viaggiatore:

- ⊗ rilascia consulenze aggiornate e materiale informativo sui rischi sanitari presenti nei Paesi di destinazione
- ⊗ propone e programma le vaccinazioni richieste o consigliate per l'ingresso nei Paesi esteri
- ⊗ raccoglie le segnalazioni di eventuali "problemi sanitari" avvenuti durante il soggiorno all'Estero

L'ambulatorio è attivo nella giornata di Martedì alle ore 13.30 previo appuntamento chiamando il numero telefonico 994403.

6. ASSISTENZA MEDICA PER GLI OSPITI DELLA UOC ASSISTENZA RESIDENZIALE ANZIANI

La Direzione Cure Primarie garantisce per un monte ore concordato con la Direzione UOC Assistenza residenziale anziani in base al carico assistenziale, l'assistenza medica agli ospiti residenti presso la casa di riposo ed ai ricoveri di sollievo programmati. Organizza altresì la reperibilità medica pomeridiana, notturna e festiva per la residenza residenziale anziani "Casa di riposo" e il "Casale La Fiorina".

7. ATTIVITÀ DI SANITÀ PUBBLICA

La direzione Cure Primarie riceve segnalazione dalle UOC ed UOS ospedaliere e di sanità pubblica dentro e fuori territorio, di malattie infettive diffuse anche pediatriche, quali per esempio Epatite A, tubercolosi, meningite ecc. e gestisce i contatti attraverso la diagnosi precoce e la profilassi.

8. RILASCIO DI IDONEITÀ E CERTIFICAZIONI

Presso la Direzione della UOC Cure Primarie e Salute Territoriale è presente un'attività ambulatoriale, cui si accede tramite la prenotazione rilasciata dalla Segreteria, finalizzata all'esecuzione degli accertamenti necessari al rilascio di certificati:

- ⊗ di idoneità alla mansione di assistente domiciliare privata e rinnovi annuali
- ⊗ di idoneità alla mansione di salvataggio in acqua
- ⊗ di idoneità alla permanenza in comunità di studio (convitto)
- ⊗ di idoneità alla partecipazione a concorsi pubblici
- ⊗ di idoneità all'inserimento nelle graduatorie pubbliche per insegnanti
- ⊗ di idoneità alla adozione secondo richiesta dei diversi Enti e Associazioni
- ⊗ per il rilascio del contrassegno per il parcheggio riservato ai portatori di gravi impedimenti alla deambulazione, a durata temporanea o permanente, previa presentazione di richiesta motivata da parte del proprio medico curante
- ⊗ per l'esonero dall'utilizzo delle cinture di sicurezza durante la guida di veicoli.

Presentandosi direttamente in segreteria è possibile

- ⊗ il rilascio del certificato vaccinale delle vaccinazioni eseguite presso l'ufficio vaccinazioni per iscrizioni scolastiche, partecipazione a corsi, frequenza colonie estive...)
- ⊗ il rilascio del nulla osta per trasferimento spoglie mortali dentro e fuori territorio, esumazione di cadavere, apertura loculi, trasferimento salme all'interno della stessa area cimiteriale e sepoltura di arti amputati

Per il rilascio dei diversi certificati vengono applicate le tariffe previste dalla Legge: il pagamento sarà effettuato o tramite bollettino bancario o direttamente presso la segreteria, utilizzando carta di credito o bancomat in luogo di denaro contante.

I CENTRI SALUTE

Presentazione

Il **Centro Salute** si propone come punto di riferimento per l'assistenza sanitaria di base e la promozione della prevenzione sanitaria primaria sul territorio della Repubblica di San Marino.

Al Centro Salute possono accedere utenti sammarinesi e/o residenti muniti di rapporto sanitario attivo; è fornita l'assistenza medica e infermieristica, secondo le modalità previste dalle disposizioni vigenti, a coloro che facciano richiesta di prestazioni sprovvisti di assistenza sanitaria.

Attività d'assistenza

ATTIVITÀ MEDICHE

Tutti i medici esercitano attività ambulatoriale al mattino dalle ore 8.00 alle ore 13.00, effettuando due rientri pomeridiani.

Ogni medico gode di una giornata di riposo infrasettimanale, durante la quale l'assistenza dei casi urgenti è garantita sempre da uno stesso collega, per assicurare la continuità terapeutica.

Prestazioni fornite:

- © **Visita ambulatoriale ordinaria:** la visita va prenotata, anche telefonicamente **nella fascia oraria 11-13**, e viene garantita entro 7 giorni; per accedere a visite in orario pomeridiano è necessario accordarsi con il proprio medico curante;
- © **Visita per problema attivo (urgente):** viene espletata nella fascia oraria mattutina, dopo la valutazione infermieristica che dispone i tempi e l'ordine di entrata secondo criteri di gravità e urgenza;
- © **Visita domiciliare urgente:** se richiesta durante il mattino viene espletata in giornata; dopo le ore 13.00 e fino alle ore 18.00, orario di inizio della guardia medica notturna, è necessario contattare telefonicamente o presentarsi al Centro, dove il personale infermieristico provvederà alla opportuna valutazione e all'invio al medico disponibile per le urgenze;
- © **Visita domiciliare programmata:** riguarda i controlli ai pazienti domiciliati che vengono concordati o all'atto della dimissione protetta o con il day-hospital oncologico, o con il nucleo familiare di pazienti fragili;
- © **Prescrizione di farmaci:** la ricetta viene rilasciata direttamente dal medico nel corso della visita o viene rinnovata, in caso di terapia protratta, presentandosi dalle ore 8.30 alla infermiera del proprio medico con il tesserino ISS e i talloncini dei farmaci richiesti. Il ritiro delle ricette è possibile dalle ore 13.00. Esiste la possibilità di emettere ricette ripetitive a validità semestrale, per terapie croniche, che

permettono di ritirare i farmaci presso la Farmacia di riferimento alle date indicate. Ogni eventuale modifica nell'organizzare il rilascio delle ricette mediche rinnovate, all'interno dei singoli Centri, sarà oggetto di tempestivamente informazione agli Utenti interessati.

- © **Rilascio di certificazioni:** è possibile ottenere, con le modalità concordate con il proprio medico, il rilascio delle certificazioni per:
 - © ingresso in Casa di Riposo e Centro diurno
 - © visita Medico-Collegiale
 - © stato di non autosufficienza per richiedere l'assistenza privata
 - © attività sportiva non agonistica
 - © riammissione scolastica
 - © esonero dall'obbligo di cinture di sicurezza in auto
 - © ottenimento del contrassegno per veicoli dei disabili
 - © soggiorno in colonia marina e montana
 - © facilitazioni all'esercizio del voto per portatori di disabilità
 - © iscrizione nelle liste per adozione di minore
 - © percorsi preferenziali per consentire l'espletamento del diritto di voto

SERVIZIO DIETOLOGICO

Attività educativa e formativa finalizzata alla diffusione dei principi di corretta alimentazione, tale da consentire il recupero e il mantenimento di un buon stato di salute.

Attività di prevenzione per patologie quali diabete, obesità, disturbi del comportamento alimentare, ecc. Elaborazione, formulazione e attuazione di diete e consigli richiesti dal medico e verifica della tolleranza fisiologica e psicologica del paziente.

ATTIVITA' INFERMIERISTICHE

Una figura infermieristica affianca sempre il medico, con cui collabora sia nelle attività ambulatoriali che domiciliari, curando in particolare:

1. accettazione e valutazione dei pazienti e dei rispettivi quadri clinici prima di sottoporli all'attenzione del Medico: lo stesso avviene per le consultazioni telefoniche. Realizza sia un indispensabile filtro alle prestazioni mediche sia un competente triage per la migliore organizzazione e erogazione dell'assistenza;
2. educazione sanitaria generale o specifica per singolo trattamento;
3. organizzazione e coordinamento di indagini diagnostiche;
4. organizzazione e coordinamento ricoveri e dimissioni protette;
5. organizzazione delle attività domiciliari;

Su indicazione medica e previo accordo con il personale infermieristico vengono svolte in ambulatorio le attività di:

- © misurazione pressione arteriosa
- © curva da carico di glucosio
- © ECG

- ⊗ test diagnostici rapidi (stick urine, glicemia capillare, ecc)
- ⊗ prelievo di sangue
- ⊗ terapie iniettive intramuscolari e endovenose
- ⊗ fleboclisi
- ⊗ prelievo di tampone per indagine batteriologica
- ⊗ vaccinazioni
- ⊗ medicazioni semplici e complesse
- ⊗ cateterismo vescicole
- ⊗ lavaggio auricolare
- ⊗ rimozione di punti di sutura
- ⊗ medicazione di cateteri venosi centrali o periferici
- ⊗ medicazione di stomie

Le stesse prestazioni sono erogate anche a **pazienti domiciliati**, con l'assistenza del Medico quando è richiesta.

Ai pazienti ipertesi in trattamento cui il Medico prescriva controlli periodici, viene fornito un libretto per la registrazione dei valori rilevati con indicata la cadenza dei controlli stessi: in questo caso le misurazioni possono essere effettuate concordando con il personale infermieristico le date e gli orari.

GUARDIA MEDICA

Durante gli orari e le giornate di chiusura del Centro è attiva una Guardia Medica diurna e notturna: tutte le informazioni necessarie si ottengono telefonando ai numeri dedicati.

Il Medico di guardia è reperibile per tutti coloro che sono domiciliati nelle zone di competenza del Centro per la Salute.

Il servizio viene attivato:

- ⊗ nei giorni feriali dalle ore 18.00 e fino alle ore 8.00 della mattina successiva
- ⊗ dalle ore 13.00 di sabato e fino alle ore 8.00 di lunedì mattina
- ⊗ in tutti i giorni festivi

CENTRO SALUTE di BORGO MAGGIORE

Sede e contatti:

Indirizzo: Via Riccio da Parma, n°1, Borgo Maggiore

Tel. 0549 883222 - **Fax:** 0549 883217

Guardia Medica Tel. 0549 883200 per servizio notturno e festivi.

Guardia Medica Centralizzata Tel. 0549 994888 (per giorni festivi e prefestivi)

E-mail: segreteria.csborgo@iss.sm

Sedi distaccate:

Ambulatorio di Acquaviva: P.zza Castello Montecerreto, 1 – Tel. 0549 999363

Ambulatorio di Faetano: P.zza della Porta Vecchia, 52 – Tel. 0549 883330

Numeri telefonici dei medici e infermiere:

Referente infermieristica: IP Moretti Angela

⊗ Dott. Gennari	0549 883215 - I.P. Andreini Dolores	883207
⊗ Dott. Balducci	0549 883215 - Paesani Paola	883207
⊗ Dott. De Luigi	0549 883203 - Cucchi Monica	883209
⊗ Dott. Lazzari	0549 883205 - Menicucci Sofia	883211
⊗ Dr.ssa Rattini	0549 883204 - Forcellini Barbara	883210
⊗ Dr.ssa Tamagnini	0549 883206 - Moretti Angela	883212

Assistenza infermieristica domiciliare: I.P. Crinelli Silvia, Gabotti Silvia

Orari di apertura: Dal Lunedì al Venerdì: ore 8.00 - 18.00. Il Sabato: ore 8.00 - 13.00

Modalità d'accesso:

Il servizio è rivolto a tutti gli assistiti ISS domiciliati nelle zone di Borgo M., Cailungo, Domagnano, Borgo Maggiore, Faetano, Acquaviva.

Attività:

Il **Centro** comprende sei ambulatori per visita medica, una infermeria, una sala per medicazioni, un ambulatorio per ECG, un ambulatorio riservato al Dietista e una segreteria: si articola inoltre in due Ambulatori medici dislocati nei Castelli di Acquaviva e Faetano, attivi in alcune mattine, poiché negli orari pomeridiani tutte le attività medico-infermieristiche vengono centralizzate.

CENTRO SALUTE di MURATA

Sede e contatti:

Indirizzo: Via Piclaria n° 16 - Murata
Tel. 0549 997348 - 0549 997153 - **Fax:** 0549 878207
Guardia Medica Tel: 0549 997348 per servizio notturni
E-mail: segreteria.csmurata@iss.sm

Sedi distaccate:

Ambulatorio di Città 1: Via Paolo, III – Tel. 0549 882971
Ambulatorio di Città 2: Via Paolo III – Tel. 0549 882977
Ambulatorio di Fiorentino: Via la Rena, 19 – Tel. 0549 883250
Ambulatorio di Montegiardino: P.zza la Pace, 10 – Tel. 0549 996064
Ambulatorio di Chiesanuova: Via Solaiolo, 28 – Tel. 0549 998083

Orari d'apertura: Dal Lunedì al Venerdì: ore 8.00 - 18.00. Il Sabato: ore 8.00 - 12.00

Modalità d'accesso:

Il servizio è rivolto a tutti gli assistiti ISS domiciliati nelle zone di : Città, Murata, Fiorentino, Montegiardino, Chiesanuova.

Attività:

Il **Centro** è articolato in ambulatori a sede dislocata nei Castelli di Città, Fiorentino, Chiesanuova e Montegiardino, comprendenti locali adibiti a studio medico e infermeria, aperti al mattino, mentre tutte le funzioni mediche e infermieristiche, nella fascia oraria 14.30-18.00, vengono centralizzate nella sede di Murata.

Responsabile del Centro:

Dr.ssa Eleonora Comellini

Medici del Centro:

Dottore condotta Montegiardino-Fiorentino
 Dr. Ceccarini Agostino
 Dr.ssa Comellini Eleonora
 Dr. Moretti Marino
 Dr.ssa Stacchini Antonella

Referente Infermieristico: Inf. Mazza Monica

Orari pomeridiani dei medici					
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
14.30 - 16.30	Dr. De Luigi Dr. Gennari Aquaviva	Dr. Balducci Dr.ssa Rattini	Dr. Lazzari	Dr.ssa Tamagnini	Dr.ssa Rattini
16.00 - 18.00	Dr. Lazzari	Dr.ssa Tamagnini	De. De Luigi	Dr. Gennari	Dr. Balducci

Giorni di Riposo dei medici e relativi sostituti					
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
Giorno di riposo	Dr. Balducci	Dr. De Luigi	Dr.ssa Tamagnini Dr. Gennari	Dr.ssa Rattini	Dr. Lazzari
Medico Sostituto	Dr. De Luigi	Dr. Gennari	Dr. Lazzari Dr. Balducci	Dr.ssa Tamagnini	Dr.ssa Rattini

Ambulatorio di DIETOLOGIA:

Dr.ssa Cappella Clarissa

Tel: 0549 883207

E-mail: servizio.dietologico@iss.sm

Orari d'apertura: Lunedì ore 12.00 - 15.00 e Giovedì ore 8.30-15.00

Si accede alla prima visita dietologica su richiesta del medico curante e prenotando telefonicamente
 I controlli dietologici successivi vengono programmati direttamente dal dietista.

CENTRO SALUTE di SERRAVALLE

Sede e contatti:

Indirizzo: Via Tre Settembre 17 – Centro Atlante

Tel: 0549 885222 - **Fax:** 0549 885758

Guardia Medica Tel: 0549 882200 per servizio notturno e festivi

Email: segreteria.csserravalle@iss.sm

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì: ore 8.00 - 18.00. Il sabato: ore 8.00 - 13.00

Modalità d'accesso:

Il servizio è rivolto a tutti gli assistiti ISS domiciliati nelle zone di: Falciano, Dogana, Serravalle, Fiorina, Galazzano.

Attività:

Il **Centro** è articolato in sette ambulatori per visita medica, una infermeria, una sala per medicazioni, un ambulatorio per ECG, una segreteria e una sala per riunioni: comprende inoltre un ambulatorio riservato al dietista e ad altri eventuali specialisti.

Responsabile del Centro:

Dr.ssa Maria Anna Aalders

Medici del Centro:

Dr. Berti Pietro

Dr. De Luigi Giorgio

Dr. Giardi William

Dr.ssa Mariotti Antonella

Dr. Monaldini Salvatore

Dr. Vignali Massimo

Referente Infermieristico:

Inf. Monica Tonelli

Orari pomeridiani dei medici					
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
14.30 - 16.30	medico condotta Montegiardino - Fiorentino	Dr. Moretti	Dr. Ceccarini	Dr.ssa Comellini Dr.ssa Stacchini	Dr. Castelli
16.00 - 18.00	Dr.ssa Comellini D.ssa Stacchini	Dr. Ceccarini	Dr. Castelli	Medico condotta Montegiardino - Fiorentino	Dr. Moretti

Giorni di Riposo dei medici e relativi sostituti					
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
Giorno di riposo	Dr. Ceccarini	Dr. Castelli	Dr.ssa Stacchini Medico condotta Montegiardino - Fiorentino	Dr. Moretti	Dr.ssa Comellini
Medico Sostituto	Medico condotta Montegiardino - Fiorentino	Dr. ssa Comellini	Dr. Moretti Dr. Ceccarini	Dr.ssa Stacchini	Dr.Castelli

Ambulatorio di DIETOLOGIA

Tel. 0549 994916

E-mail: servizio.dietologico@iss.sm

Orari d'apertura: Mercoledì ore 8.00-14.30 e Giovedì ore 12.00-15.00

Si accede alla prima visita dietologica su richiesta del medico curante e prenotando telefonicamente.

I controlli dietologici successivi vengono programmati direttamente dal dietista.

Orari pomeridiani dei medici					
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
14.30 - 16.30	Dr. Monaldini	Dr. Vignali		Dr.ssa Aalders	Dr.ssa Mariotti Dr. Vignali
16.00 - 18.00	Dr. Giardi	Dr.ssa Aalders Dr. De Luigi	Dr. Mariotti	Dr. Giardi Monaldini	Dr. De Luigi Dr. Vignali

Giorni di Riposo dei medici e relativi sostituti					
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
Giorno di riposo	Dr.ssa Aalders	Dr.ssa Mariotti	Dr. Monaldini Dr. Giardi	Dr. De Luigi Dr. Vignali	
Medico Sostituto	Dr. Vignali	Dr. Giardi	Dr.ssa Aalders	Dr. Mariotti Dr. Monaldini	Dr. De Luigi

Turni Notte				
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
	Dr. Giardi	Dr. Mariotti	Dr. Monaldini	Dr. Vignali

Ambulatorio di DIETOLOGIA

Tel. 0549 885526

E-mail: servizio.dietologico@iss.sm

Orari d'apertura: Mercoledì ore 8.00- ore 13.30 e Giovedì ore 12.00-ore 15.00

Si accede alla prima visita dietologica su richiesta del medico curante e prenotando telefonicamente. I controlli dietologici successivi vengono programmati direttamente dal dietista

GIORNI DI APERTURA DEGLI ALTRI AMBULATORI

TUTTI I I GIORNI ORE 8.00 – 13.00

SABATO ORE 8.00-12.00

Ambulatori	Medico di turno	Giorni di apertura
Fiorentino	Medico condotta Montegiardino-Fiorentino Dr. Ceccarini	Lunedì, Giovedì e Sabato Mercoledì e Venerdì
Montegiardino	Medico condotta Montegiardino-Fiorentino	Martedì e Venerdì
Chiesanuova	Dr. Ceccarini	Martedì, Giovedì e Sabato
Acquaviva	Dr. Gennari	Lunedì (anche al pomeriggio 14.00 - 16.00), Giovedì e Venerdì
Città1	Dr.ssa Comellini	Tutti i giorni tranne il Venerdì
Città2	Dr. Castelli	Tutti i giorni tranne il Martedì
Faetano	Dr. Balducci	Martedì, Giovedì e Sabato

UOS SALUTE DONNA

Sede e contatti:

L'U.O. si trova al 4° piano del Centro Commerciale Atlante, in Via 3 settembre 17- Dogana. E' possibile accedere anche dall'ingresso sulla rampa in via A.Giangi che comunica direttamente al 4° piano.

Segreteria Consultorio: Tel. 0549-885217 Fax 0549-885221

Segreteria Screening del cervicocarcinoma: Tel. 0549-885218

E-mail: salute.donna@iss.sm

Orari d'apertura:

Giorni settimanali	Orari
Lunedì e Mercoledì	8:00 - 16:00
Martedì - Giovedì	8:00 - 15:00
Venerdì	8:00 - 13:00
Sabato	8:00 - 12:30

Per le prenotazioni e informazioni:

© Visite ginecologiche e MOC: telefonare al n. 0549-885217 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30. Le prenotazioni possono essere comunque eseguite presso i Centri Salute di appartenenza.

© Pap test: chiamare il n. 0549-885218 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.00.

Attività d'assistenza:

L'Unità opera nel campo della prevenzione, diagnosi e cura delle malattie dell'apparato genitale femminile e del benessere generale della donna e degli adolescenti.

PRESTAZIONI EROGATE:

- © visite ginecologiche generali
- © urgenze ginecologiche
- © ecografie ginecologiche
- © ambulatorio della donna in menopausa spontanea
- © ambulatorio della donna in menopausa indotta
- © ambulatorio ginecologico per le adolescenti (rivolto alle ragazze fino al compimento del 20° anno di età)

© interventi di informazione-educazione nelle scuole di ogni ordine e grado, tenuti da un medico ginecologo e da uno psicologo su temi riguardanti l'affettività, la sessualità, la contraccezione e altri temi richiesti dagli insegnanti

© prelievo vaginale per esame batteriologico (Tampone Vaginale)*

© rieducazione del pavimento pelvico rivolta alle donne in peri e post menopausa e alle puerpere

© sostegno alla puerpera e al neonato a domicilio nel contesto del percorso nascita

© prevenzione del cervicocarcinoma (tumore del collo dell'utero) tramite informazioni, educazione (vaccino HPV, stile di vita) e esecuzione di esami (Pap Test e ricerca del virus HPV)* per la prevenzione e/o la diagnosi precoce di tale malattia

© prenotazione e informazioni generali per l'esecuzione di colpo-vagino-vulvoscopie a completamento dell'iter diagnostico per la diagnosi precoce delle lesioni cervico-vagino-vulvari

© gestione del servizio di densitometria ossea e esecuzione dell'esame densitometrico (MOC)

© interventi informativi-divulgativi su temi riguardanti la prevenzione e il mantenimento della salute in generale riguardanti argomenti di salute pubblica, scelti di volta in volta, rivolti alla popolazione e in particolare alla donna e alla famiglia

© attività di ricerca

*Prestazioni svolte in altre sedi:

Prestazione	Sede ambulatori
Prelievo per lo screening (pap test e ricerca virus HPV)	presso il Centro Salute Donna e l'Ospedale al 3° Piano (di fronte agli ambulatori chirurgici)
Tampone vaginale	Ambulatorio PAP TEST dell'Ospedale

Modalità d'accesso:

© **Per la prenotazione** è sempre necessaria la richiesta del medico curante o di altro specialista; possono accedere senza richiesta del medico solo le adolescenti.

© **Per le visite urgenti:** previa richiesta di visita urgente del medico, rivolgersi al servizio tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 12 alle 13.

TEMPI DI ATTESA:

Per le visite ordinarie: 2 mesi al massimo

Per la MOC: 5 mesi

Informazioni:

- ⊗ Per parlare con i medici contattare la segreteria dal lunedì al venerdì ore 8.15-9.00
- ⊗ Le visite programmate si effettuano dalle ore 9.00 alle ore 12.00
- ⊗ Le urgenze, i colloqui e visioni d'esami si effettuano dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- ⊗ L'attività ambulatoriale pomeridiana si effettua nelle giornate di lunedì e mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 16.30

UOC SALUTE MENTALE**Sede e contatti:**

Indirizzo: Via La Toscana 7, 47893 Borgo Maggiore

Segreteria: Tel. 0549 994591

E-mail: segreteria.salutementale@iss.sm

Orario d'apertura: lunedì, mercoledì e giovedì ore 8-17.30; martedì e venerdì ore 8-14.

Attività d'assistenza:

Il Servizio si occupa della prevenzione, cura e riabilitazione di persone con problemi di salute mentale. Il metodo di lavoro è quello dell'èquipe multidisciplinare, costituita da Psichiatri, Psicologi, Psicoterapeuti, Sociologi, Assistenti Sociali, Educatori, OTA/O.S.S.

Attività ambulatoriale:

Prestazioni fornite:

- ⊗ Visita medica psichiatrica
- ⊗ Diagnosi e progetto terapeutico
- ⊗ Psicodiagnostica
- ⊗ Psicoterapia
- ⊗ Consulenza Ospedaliera
- ⊗ Prestazioni infermieristiche: somministrazione controllata di terapie, prelievi per esami laboratoristici, E.C.G. etc.
- ⊗ Settore Assistenza Sociale:
- ⊗ Visite domiciliari
- ⊗ Inserimenti Lavorativi
- ⊗ Programmi riabilitazione e socializzazione
- ⊗ Rapporti con istituzioni in territorio e fuori
- ⊗ Colloqui individuali e familiari
- ⊗ L'UOC partecipa all'attività di prevenzione e trattamento dei casi segnalati nel contesto della Legge 97/2008 (Violenza domestica e di genere) in collaborazione con le U.O. coinvolte.

Queste attività vengono svolte sia presso gli ambulatori dell'Unità che a domicilio dei pazienti. Il Servizio inoltre offre una consulenza specialistica ai reparti ospedalieri, alla Medicina Generale, alla Casa di Riposo e al Centro Disabili "Colore del Grano". Nell'Ospedale di Stato non esiste un Reparto di Psichiatria, pertanto i pazienti che necessitano di degenze in ambiente specialistico vengono ricoverati in Cliniche o Ospedali fuori territorio (ove continuano ad essere seguiti con visite periodiche).

Viene garantita una reperibilità medica 24 ore su 24 attivabile su richiesta del Pronto Soccorso dell'Ospedale.

Modalità di accesso

Per avere una visita medica, un colloquio con uno psicologo, un assistente sociale rivolgersi al Medico di Base o direttamente all'accettazione dell'UOC Salute Mentale.

UOS SERVIZI RIABILITATIVI

Sede e Contatti:

© **Centro di Psico-Riabilitazione “Il Libeccio”**- Via Decima Gualdaria n.129, Ventoso
Tel. 0549.902558/906267 **Fax** 0549.902558
E-mail: libeccio@iss.sm

© **Laboratorio di Ceramica**
Tel. e Fax: 0549.997406
E-mail: ceramica.libeccio@iss.sm

Orari d'apertura: Lunedì, mercoledì e Giovedì ore 8-17; Martedì e Venerdì ore 8-14.

Attività di assistenza

Attività riabilitativa in campo sociale e lavorativo rivolta a persone con problemi di salute mentale. L'Unità si prende cura di persone con gravi disabilità psico-sociali offrendo un ambiente terapeutico pensato per favorire il recupero o il mantenimento delle abilità sociali e l'autonomia. Per questo fine si strutturano programmi terapeutici personalizzati orientati in particolare alla cura di sé e a migliorare le capacità di socializzazione e lavorative. Alla fine del percorso terapeutico è previsto, quando è possibile, un inserimento in attività lavorative o sociali sul territorio.

Un'equipe multiprofessionale gestisce:

- a. **Il Centro di Psicoriabilitazione “Il Libeccio”**, struttura riabilitativa semiresidenziale che ospita utenti con ridotte capacità psicosociali. L'attività è finalizzata al rafforzamento e sviluppo delle competenze relazionali e favorire un buon inserimento familiare, sociale e lavorativo utilizzando strumenti quali:
 - © Progetto individuale personalizzato
 - © Attività di socializzazione (esperienze in gruppo, gite, uscite)
 - © Attività artigianali
 - © Attività creative
 - © Lavoro conto terzi

b. **La Fabbrica di Ceramica:** struttura riabilitativa semiresidenziale che ospita utenti con buoni livelli di autonomia e abilità psicosociali. L'attività è finalizzata al rafforzamento dello sviluppo delle capacità sociali e lavorative dell'utente mediante il lavoro in un laboratorio protetto in un contesto che possieda le stesse caratteristiche di un normale posto di lavoro.

c. **Punti vendita c/o Funivia e Ospedale:**

Vendita di articoli prodotti dagli utenti con lo scopo di fornire attività lavorativa strutturata a contatto con il pubblico.

Modalità d'accesso

Proposta di inserimento da parte dell'Assistente Sociale e/o Psichiatra di riferimento del Servizio Salute Mentale.

UOS DIPENDENZE PATOLOGICHE

Sede e Contatti:

Indirizzo: Via la Toscana,7

Tel. 0549 994591

E-mail: aiutodipendenze@iss.sm

Orario d'apertura: Lunedì, mercoledì e giovedì ore 8.00-17.30; martedì e venerdì ore 8.00-14.00

Attività d'assistenza:

L'UOS L'unità si occupa di disturbi legati o indotti dall'uso e abuso di sostanze psicotiche, di alcool, di dipendenze comportamentali oltre che di disturbi del comportamento di giovani e giovanissimi. Dopo la discussione del caso in equipe viene elaborato un programma terapeutico individualizzato che si avvale di vari strumenti: terapie farmacologiche (psicofarmacologiche, avversative e sostitutive verso le sostanze d'abuso), psicoterapie, terapie psicologiche individuali e di gruppo, interventi psicoeducazionali e assistenziali, urino-test per la ricerca dei cataboliti delle sostanze d'abuso ed esami ematochimici per il monitoraggio delle attività metaboliche dell'organismo.

PRESTAZIONI FORNITE

- ☉ Svolge interventi motivazionali per l'invio del paziente in comunità terapeutica e trattamenti riabilitativi dedicati ai soggetti che hanno terminato un trattamento residenziale.
- ☉ Gestisce l'attività terapeutica riabilitativa "Araba Fenice" costituita da un gruppo di utenti impegnati in attività lavorative e in terapie di gruppo svolte presso il cantiere UGRAA collocato all'interno dell'UOC Servizio Minori.
- ☉ Partecipa all'attività di prevenzione e trattamento dei casi segnalati nel contesto della Legge 97/2008 in collaborazione con le U.O. coinvolte.
- ☉ Collabora con l'UOS Tutela Minori nel trattamento di adolescenti affetti da disturbi comportamentali e disturbo da uso di sostanze attraverso strategie terapeutiche programmate all'interno dell'equipe allargata costituita dagli operatori delle due unità.
- ☉ Svolge, con frequenza semestrale, corsi per smettere di fumare.

Modalità d'accesso

L'accesso al percorso di cura avviene su richiesta diretta del paziente o per invio e segnalazioni da parte di vari organi istituzionali (U.O. dell'ISS, Autorità Giudiziaria, Forze dell'Ordine, Prefetture delle province limitrofe, Servizi socio-sanitari italiani, famiglie, datori di lavoro.)

UOC SERVIZIO MINORI

Sede e contatti:

Sede: Strada Turritella, 20 - Cailungo 47893 Borgo Maggiore

Tel. 0549 883377 / 883380 - **Fax** 0549 883388

E-mail: servizio.minori@iss.sm

Orario d'apertura: dal lunedì al giovedì: ore 8.00 - 17.30; il venerdì: ore 8.00 - 14.00

Attività d'assistenza:

L'Area Clinica, Terapeutica e Riabilitativa, dell'**UOC Servizio Minori**, attraverso la sua équipe di valutazione multidisciplinare, si occupa della disabilità e del disagio psicologico e sociale nell'infanzia e nell'adolescenza.

In particolare:

- ⊗ Si prende cura del disagio psicologico e della psicopatologia
- ⊗ Accoglie, attraverso la presa in carico precoce, il bambino disabile e assicura l'accompagnamento per tutto il periodo evolutivo fino al 18° anno di età. Coinvolge la famiglia nei processi di valutazione e nel percorso di riabilitazione
- ⊗ Garantisce attraverso la sua unità di valutazione multidisciplinare un intervento globale e la riabilitazione di tutte le patologie dello sviluppo: ritardo mentale, disturbi relazionali e disturbi dello spettro autistico, disturbi di linguaggio, di apprendimento e dell'attenzione, disturbi neuromotori e disturbi minori del movimento e disturbi sensoriali
- ⊗ Supporta il nucleo familiare, riconosciuto come risorsa primaria, nello svolgimento delle funzioni di cura, protezione, accudimento, educazione
- ⊗ Predisporre annualmente, in collaborazione con i dirigenti scolastici, il piano di inclusione degli alunni con disabilità nelle scuole di diverso ordine e grado
- ⊗ Contribuisce in adolescenza all'attività di orientamento scolastico e lavorativo e realizza percorsi di socializzazione e inclusione sociale Effettua attività di prevenzione, ricerca e screening inerenti problematiche psicologiche, educative e relazionali
- ⊗ Svolge attività di formazione per operatori sociali e insegnanti

Modalità d'accesso:

- ⊗ Richiesta avanzata da un componente della famiglia
- ⊗ Invio da parte dei servizi sanitari o sociosanitari ISS
- ⊗ Segnalazione della scuola di ogni ordine e grado

PRIORITÀ D'ACCESSO:

Ritardo mentale, sindromi genetiche, spettro autistico, disturbo sensoriale, paralisi cerebrale, disturbi psicopatologici e psicologici, disturbi di linguaggio e di apprendimento.

TEMPI DI ATTESA: 15 giorni (viene fissato il 1° appuntamento).

PRESTAZIONI EROGATE:

Psicologia dell'età evolutiva

- ⊗ Valutazione neuropsicologica e/o funzionale
- ⊗ Valutazione psicologica e psicopatologica del bambino
- ⊗ Colloqui terapeutici e psicoterapeutici individuali con il bambino e i genitori
- ⊗ Somministrazione test (intellettivi, scolastici, proiettivi, check list, ecc), scoring, osservazione e colloquio clinico
- ⊗ Formulazione di piani di intervento terapeutico sulla base della valutazione neuropsicologica, scolastica, psicologica, di sviluppo e contestuale
- ⊗ Counselling alla coppia genitoriale e alla famiglia
- ⊗ Colloqui di sostegno alla coppia genitoriale
- ⊗ Consulenza alla scuola
- ⊗ Attività in équipe con altre figure professionali
- ⊗ Redazione referti diagnostici e diagnosi funzionali. La diagnosi funzionale è finalizzata alla predisposizione del PEI (Piano Educativo Individualizzato nella scuola) e viene aggiornata ad ogni passaggio di grado di istruzione. La diagnosi funzionale viene effettuata utilizzando i criteri del modello bio-psico-sociale dell'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute dell'OMS)

Neuropsichiatria infantile

Assistenza nel percorso di presa in carico del minore con patologia neurologica, comportamentale e neuropsicologica e per la gestione del trattamento farmacologico.

Consulenza per due sedute al mese (4 ore circa) da parte dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile dell'Ospedale Maggiore di Bologna.

Ambulatorio fisiatrico

Visite fisiatriche, rivolte a minori e disabili adulti (ad esordio infantile) e supervisione della progettualità riabilitativa dei casi; prescrizione di protesi, ausili e ortesi; trattamento farmacologico per l'inibizione focale della spasticità. Convenzione per due sedute al mese (8 ore circa) con l'Ambulatorio Fisiatrico Specialistico per l'età evolutiva dell'ASL di Forlì.

Fisioterapia

Le fisioterapiste operano nell'ambito di un progetto terapeutico elaborato dall'équipe che coinvolge il fisiatra e tenuto conto del caso anche di altre figure specialistiche interne all'unità.

Prestazioni erogate:

- ⊗ Attività riabilitativa per le disabilità motorie, neurologiche, psicomotorie e cognitive, utilizzando metodiche di rieducazione neuromotoria e funzionale;
- ⊗ Attività individuali e di gruppo con bambini e adolescenti affetti da scoliosi e altre patologie della colonna vertebrale;
- ⊗ Sedute di osservazione, valutazione, prevenzione e trattamento prognostico per lattanti con disarmonie dello sviluppo psicomotorio, prematuranza e esiti di parto a rischio;
- ⊗ Attività fisioterapica e di mantenimento individuale e di gruppo per utenti disabili adulti UOSD Colore del grano-;
- ⊗ Elaborazione di progetti di lavoro abilitativo da svolgere all'interno della scuola e della famiglia;
- ⊗ Attività di prevenzione, riabilitazione nel primo anno di vita dei bambini affetti da para-dismorfismi (torcicollo, scoliosi del lattante, piede torto congenito ecc);
- ⊗ Consulenza e proposta di ausili e protesi; addestramento all'uso e verifica periodica dell'efficacia.

Logoterapia

Le logopediste operano nell'ambito di un progetto terapeutico elaborato dall'èquipe che coinvolge lo psicologo e/o il neuropsichiatra, il foniatra indicato per la specifica patologia.

Prestazioni erogate:

- ⊗ Attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità comunicative e cognitive, utilizzando terapie logopediche nei disturbi della comunicazione e del linguaggio, verbali e non verbali;
- ⊗ Elaborazione di progetti di lavoro abilitativo da svolgere all'interno della famiglia;
- ⊗ Valutazione del linguaggio verbale e non verbale. Elaborazione di progetti di lavoro abilitativo da svolgere all'interno della famiglia;
- ⊗ Attuazione di specifici laboratori riabilitativi finalizzati all'acquisizione di abilità comunicative, linguistiche, cognitive, scolastiche;
- ⊗ Riabilitazione attraverso software specifici per il recupero dei disturbi dell'apprendimento;
- ⊗ Riabilitazione della voce e trattamento della balbuzie secondo specifici protocolli terapeutici.

Idroterapia

In una visione globale dei bisogni dell'utente vengono effettuate sedute idroterapiche per le seguenti patologie:

- ⊗ problemi neurologici e neuromotori: con il movimento in acqua si contribuisce a creare un rapporto con la realtà circostante e a favorire il raggiungimento della maggior autonomia possibile nella vita sociale;
- ⊗ Problemi ortopedici: esercizi finalizzati al rinforzo muscolare, post trauma e post intervento chirurgico ortopedico;
- ⊗ Sindromi genetiche: intervento per disturbi motori lievi o dell'organizzazione motoria;
- ⊗ Problemi comportamentali;
- ⊗ Per utenti dell'UOSD Colore del grano: mantenimento e prevenzione ai danni da sedentarietà e invecchiamento.

L'attività di idroterapia viene effettuata in una vasca appositamente progettata per consentire il movimento terapeutico in acqua in modo confortevole e sicuro (la temperatura dell'acqua è di circa 33° C).

Modalità d'accesso:

Si accede attraverso domanda alla direzione UOC Servizio Minori. La domanda viene avanzata dalla famiglia dietro richiesta del fisiatra, degli psicologi dell'età evolutiva, delle fisioterapiste e del responsabile UOSD Colore del grano.

ATTIVITÀ E LABORATORI SVOLTI DAI COLLABORATORI EDUCATIVI

Interventi attuati:

- ⊗ Training sulle autonomie funzionali (uso dei trasporti e mobilità/uso del denaro e cartamoneta/ abilità funzionali e sociali)
- ⊗ Intervento individuale e collettivo per bambini e adolescenti con insufficienza mentale
- ⊗ Intervento individuale per bambini e adolescenti con problematiche dello spettro autistico (Metodo Portage, comunicazione, linguaggio dei segni/metodo Teach/teoria della mente/laboratorio linguistico per il potenziamento del linguaggio ricettivo)
- ⊗ Laboratori a tema (comunicazione, amicizia, affettività, emozione, da effettuarsi nei diversi contesti sociali -scuola, UOC Servizio Minori ecc-)
- ⊗ Laboratorio teatrale finalizzato al potenziamento delle competenze sociali e relazionali
- ⊗ Intervento individuale e collettivo su bambini con Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA) e dell'attenzione
- ⊗ Intervento su bambini con Disturbo Specifico di Apprendimento (DSA) finalizzato all'acquisizione di competenze relative all'uso degli strumenti compensativi
- ⊗ Intervento per disturbi motori lievi o dell'organizzazione motoria - prescolare e scolare - (impaccio motorio, disprassia, disgrafia)
- ⊗ Intervento individuale e collettivo per bambini con problematiche sociali
- ⊗ Training di stimolazione emotiva, sensoriale, espressiva
- ⊗ Training per disturbi del comportamento e sull'autoregolazione
- ⊗ Interventi di supporto alla domiciliarità (aiuto alla famiglia in difficoltà nel ruolo genitoriale, nella cura, nell'accudimento quotidiano dei figli e negli aspetti gestionali)
- ⊗ Interventi individuali e di piccolo gruppo fuori sede: mensa/inserimento lavorativo - stage lavorativi, uscite di piccolo gruppo.

M.F. ATTIVITÀ EDUCATIVE

Sede e contatti:

Sede: c/o Centro Educativo “La Città di OZ”- Via XXVIII Luglio, 212 “Centro Uffici Tavolucci” – 1° piano, scala C, interno 5/25

Tel: 0549.888120 - **Fax:** 0549.888121

E-mail: segreteria.lacittadioz@iss.sm

Orari di apertura: dal lunedì al giovedì 8.30 - 17.30, il venerdì 8.30 - 14.00

Attività d'assistenza:

Le attività educative sono rivolte a minori dai 3 ai 18 anni, in particolare con disabilità, ritardo mentale, disturbi specifici dell'apprendimento, problematiche comportamentali relazionali e sociali.

Modalità d'accesso:

L'erogazione di prestazioni viene attivata in seguito a richiesta da parte dello Psicologo dell'età evolutiva dell'UOC Servizio Minori.

Attività ambulatoriale:

Le attività educative possono essere erogate in forma individuale o di gruppo:

- ⊗ Rinforzo alle letto-scrittura, al numero e calcolo, alla comprensione del testo, alle abilità motorie e visuo-spaziali, alle strategie e al metodo di studio e all'uso di strumenti compensativi
- ⊗ Laboratori tematici: emozioni, teatro, autoregolazione, arte, ecc.
- ⊗ Training sulle autonomie funzionali
- ⊗ Intervento educativo psicomotorio
- ⊗ Mediazione educativa
- ⊗ Supporto alla genitorialità in home visiting

UOS TUTELA MINORI

Sede e contatti:

Sede: Strada Turritella, 20 47893 Borgo Maggiore

Tel. 0549 883377 / 883380 - **Fax** 883388

E-mail: tutela.minori@iss.sm

Orari di apertura: Dal lunedì al giovedì: ore 8.00 - 17.00, Venerdì: ore 8.00 - 14.00

Attività d'assistenza:

L'Unità ha come finalità la tutela del minore e il sostegno alla genitorialità, in dettaglio:

- ⊗ interviene a favore dei nuclei familiari in cui sono presenti minori che manifestano disagi conseguenti a problematiche relazionali, familiari, sociali ed economiche
- ⊗ assicura prestazioni e interventi psicosociali a seguito delle richieste e dei decreti emessi dal Tribunale
- ⊗ svolge funzioni nei casi di separazione coniugale ove vi siano figli contesi o a rischio
- ⊗ svolge funzioni in tema di adozione
- ⊗ svolge interventi nei casi di abuso e maltrattamento
- ⊗ svolge azioni preventive con l'obiettivo di rimuovere e diminuire i fattori di rischio che possono provocare condizioni di emarginazione e di disagio sociale
- ⊗ si integra con i servizi sanitari e sociosanitari quando la situazione è multiproblematica e richiede l'intervento integrato di più operatori e/o servizi.

L'unità è supportata da una equipe composta da psicologi, assistenti sociali, educatori e ota che lavora in sinergia su:

Separazioni

- ⊗ Colloqui e somministrazione test per la valutazione psicosociale della coppia genitoriale
- ⊗ Osservazione relazione genitore-figlio
- ⊗ Colloquio con minore/i
- ⊗ Incontri con agenzie esterne
- ⊗ Consulenza su diretta richiesta della coppia
- ⊗ Intervento psicologico e terapeutico di supporto alla genitorialità.

Casi Sociali

- ⊗ Colloqui di valutazione della coppia genitoriale e del minore nei casi di abuso e maltrattamento
- ⊗ Colloqui terapeutici con coppia genitoriale e minore nei casi di abuso e maltrattamento
- ⊗ Audizioni protette

- © Interventi per minori soggetti a provvedimenti penali e civili, comprensivi anche di temporanea collocazione in comunità educative o familiari
- © Vigilanza e consulenza durante il periodo di affidamento
- © Progetti socio-assistenziali ed educativi a favore delle famiglie in stato di disagio socio-economico
- © Lavoro di rete
- © Visita domiciliare
- © Indagine sociale per domanda d'ingresso privilegiato o straordinario al Nido
- © Indagine sociale per domanda del Credito Sociale.

Adolescenza

- © Colloqui e somministrazione test per la valutazione psicosociale dell'adolescente e della famiglia
- © Incontri con agenzie esterne
- © Progetto psicoterapico e/o psicoeducativo
- © Progetti d'inserimento sociale e lavorativo
- © Visita domiciliare
- © Progetti di presa in carico condivisi con l' UOS Dipendenze Patologiche (Protocollo condiviso UOS Tutela minori e UOS Dipendenze Patologiche).

Adozione (Riferimenti legislativi: Legge 20 Luglio 1999 n°83, Legge 28 Aprile 2008 n°68)

- © Colloqui e somministrazione test per la valutazione psicosociale della coppia
- © Stesura relazione valutativa ed eventuali rinnovi
- © Colloqui ed osservazioni durante il periodo dell'affido preadottivo
- © Incontri con agenzie esterne
- © Collaborazione con autorità centrale
- © Progetto per la valutazione psicocognitiva del minore adottato
- © Visita domiciliare.

Attività formativa e di sensibilizzazione sul territorio

Modalità d'accesso:

- © Decreto Giudiziario;
- © Segnalazione e/o richiesta effettuata da parte:
 - del diretto interessato
 - del cittadino o agenzie esterne
 - della scuola di ogni ordine e grado
 - delle Unità Operative Sanitarie e Socio Sanitarie
 - dell'Ufficio Minori della Gendarmeria
- © Invio da parte di avvocati.

Priorità d'accesso: casi di maltrattamento e abuso

UOSD DISABILITÀ E ASSISTENZA RESIDENZIALE

Sede e contatti:

CENTRO “COLORE DEL GRANO”

Sede: Strada Selve dei Tassini, 8 - 47893 Borgo Maggiore

Tel. 0549 906900 / 0549 906308 - **Fax** 0549 980053

E-mail: colore.delgrano@iss.sm

Orari d'apertura:

Per i **Laboratori / Atelier** dal lunedì al venerdì ore 08.00 - 16.00

Per il **Centro Diurno** dal lunedì al venerdì ore 08.00 - 16.30, il sabato ore 09.00- 14.00

Attività d'assistenza:

Il Centro Polivalente **Colore del Grano** ospita persone disabili con deficit psico – fisico grave e medio grave, in modo permanente e anche per periodi temporanei, tali da comportare una significativa compromissione dell'autonomia funzionale. Il servizio è accessibile, con la finalità di offrire una continuità nel trattamento, a soggetti sopra i 16 anni. Il Colore del Grano esplica la propria funzione educativa, riabilitativa di integrazione delle persone disabili attraverso l'integrazione operativa e l'inclusione sul territorio di ciascun soggetto. L'attività è condotta attraverso i settori: residenziale, diurno e i laboratori, realizzando forme puntuali di collaborazione con enti e istituzioni esterne. Ogni azione è svolta per promuovere adeguatamente di intesa con: il soggetto disabile, gli operatori della UOS, la famiglia, i servizi dello Stato, le associazioni culturali e di volontariato e gli altri servizi sociali, ogni forma possibile di inclusione.

L'insieme delle prestazioni e/o dei servizi erogati dai diversi settori del **Colore del Grano** costituiscono una risposta complessiva alla disabilità attraverso la realizzazione del Progetto di Vita nel contesto di appartenenza di ciascun utente riconosciuto. La molteplicità degli interventi progettati e offerti è il frutto di un'analisi dei bisogni dell'utenza e il Centro è pensato come luogo di incontro e di collaborazione fra operatori, tecnici e esperti, provenienti da varie discipline scientifiche, educatori e operatori, tecnici ausiliari, medici, neuropsicologi, psicologi, psicoterapeuti, pedagogisti, nonché ogni cittadino riconoscibile come volontario nel destinare il proprio tempo con e per i soggetti disabili.

Il Centro Polivalente è organizzato in tre settori principali: **Centro Residenziale, Centro Diurno, Laboratori/Atelier**, che offrendo prestazioni diversificate, interagiscono fra loro, completando l'offerta di servizi, rivolta a ogni utente.

1. IL CENTRO RESIDENZIALE

La struttura residenziale prevede 19 posti letto divisi in doppie e singole che tengono conto delle esigenze degli utenti. Il Centro si configura anzitutto come uno spazio di vita, un luogo sicuro e confortevole, per offrire continuità domestica e porsi come soddisfacente condizione di vita. Il Centro Residenziale è organizzato e pensato quale contenitore flessibile, caldo e armonico, strutturato in modo da garantire per gli ospiti: continuità, stabilità, affidabilità e prevedibilità, in relazione alle presenze degli operatori, alle regole, alla scansione dei tempi e delle cosiddette “routine”. Il Centro Residenziale esercita, in una certa misura, anche una “funzione parentale”, nello svolgere quelle funzioni di accoglienza e sostegno proprie della famiglia allargata, attenta ai propri limiti, ma forte nei suoi aspetti di cura, assistenza, educazione, riabilitazione idroterapica e fisioterapica..

2. IL CENTRO DIURNO

Alle attività e funzioni proprie della “residenza”, si aggiungono e si integrano quelle del Centro Diurno, quale spazio educativo e assistenziale, luogo di accoglienza, di autonomia, di relazione, di terapia, di socializzazione, di integrazione e di sostegno per ogni utente e per le famiglie, durante tutto il tempo di vita assieme. Pensato per favorire esperienze di vita e di autonomia, di integrazione sociale e di contatto con il territorio, nel Centro Diurno sono organizzate tutte quelle attività espressive e di recupero funzionale e di educazione all'autonomia che vanno sotto il nome di: psicomotricità, musicoterapia, idroterapia, fisioterapia, didattica, pittura, bagno terapia, attività espressiva e manipolativa, attività sensoriale.

3. I LABORATORI/ATELIER

Nell'ambito delle molteplici offerte che il Colore del Grano mette a disposizione degli utenti, uno spazio particolare è dedicato a quelle attività che vanno sotto il nome di “ergoterapia”. Attività cioè che hanno lo scopo di fare sperimentare al singolo soggetto la propria abilità nel portare a compimento un certo numero di azioni fra loro coordinate e capaci di produrre un “oggetto”. La prospettiva è quella di essere identificabili come soggetti attivi anche sul territorio, per questo oltre a mantenere sempre un collegamento tra le attività del Centro Diurno e quelle dei Laboratori, saranno incrementate la attività che permetteranno al Colore del Grano di collegarsi con la realtà produttiva circostante: lavori su commissione, partner del Consorzio Terra di San Marino, collaboratori di negozi o uffici, per essere parte della collettività e diventare attori nel contesto sociale. La finalità rimane il costruire un piccolo oggetto per accrescere l'autonomia e la coscienza di sé attraverso un grande significato. Accanto a questi obiettivi convivono in ognuno di loro e di noi anche queste finalità che sono parte integrante del Progetto di Vita: la cura di sé, l'orientamento spazio-temporale, la socializzazione, il saper condividere momenti di routine e di relax, il saper costruire oggetti, il saper esprimere se stessi nella relazione con gli altri.

Modalità d'accesso:

- ☉ Modulo di adesione (disponibile presso la segreteria del Colore del Grano)
- ☉ Tramite certificazione medica per ciascun richiedente

CRITERI DI AMMISSIONE:

- ☉ Essere assistiti ISS
- ☉ Essere anagraficamente e effettivamente residenti in territorio
- ☉ Aver compiuto il 16° anno di età e aver terminato il percorso di scolarizzazione obbligatorio per l'inserimento nel settore diurno e dei laboratori
- ☉ Essere soggetto disabile con deficit psico-fisico grave o medio grave

Ogni domanda sarà vagliata all'interno dell'Equipe del Centro.

UOC ASSISTENZA RESIDENZIALE ANZIANI

Sede e contatti:

Sede: Via la Toscana, 3 - Ospedale di Stato.

Segreteria Tel. 0549 994319 – Fax 0549 994390

E-mail: info.servizioanziani@iss.sm

Posti letto: n.72 presso la Casa di Riposos di Cailungo e n.44 p.l. convenzionati presso la struttura RSA La Fiorina

Orari d'apertura della Segreteria: Lunedì, Martedì e Giovedì ore 8.00-17.30; Mercoledì e Venerdì ore 8.00-14.00.

Attività d'assistenza:

FINALITÀ DEL SERVIZIO:

- ☉ Garantire agli ospiti non autosufficienti servizi assistenziali e sanitari, considerando i peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali, promuovendo l'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario e riducendo, per quanto possibile, gli stati di disagio.
- ☉ Autorizzare in via amministrativa l'accesso ai posti residenziali per anziani sia nella struttura pubblica che in quella privata convenzionata.
- ☉ Vigilare sull'esatto adempimento e rispetto degli obblighi posti in capo al gestore della struttura residenziale convenzionata con l'I.S.S.

PRESTAZIONI EROGATE

Assistenza medica:

A tutti gli ospiti è garantita l'assistenza medica 24 ore su 24, dal lunedì al sabato; viene garantita inoltre la reperibilità nelle ore notturne e nelle giornate di sabato e domenica o nei festivi.

Nello specifico viene garantito:

- ☉ assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e di accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- ☉ consulenza delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- ☉ disponibilità di relazione con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute, sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Assistenza sanitaria:

Al singolo ospite è garantita inoltre la fornitura di farmaci, ossigeno terapia, materiale sanitario e nutrizione artificiale.

Vengono effettuati in struttura i prelievi ematochimici ed inviati al servizio analisi.

La struttura provvede alla fornitura degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali), dei presidi per la prevenzione e cure delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate) e degli ausili per la mobilità (carrozine, walker). .

Servizi specialistici:

Vengono effettuate visite specialistiche e accertamenti diagnostici giudicati necessari, anche direttamente in struttura.

Assistenza infermieristica:

Viene garantita un'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna, tramite infermieri professionali.

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito
- l'assistenza continua agli ospiti critici
- i rapporti con tutte le altre figure professionali
- la compilazione della documentazione sanitaria specifica

Assistenza socio-assistenziale:

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza diretta agli Ospiti sono considerate:

- ☉ aiuto e supervisione dell'alzata e messa a letto;
- ☉ aiuto e supervisione nella vestizione e nell'igiene;
- ☉ la gestione dell'incontinenza,
- ☉ l'aiuto e la supervisione all'alimentazione e idratazione
- ☉ l'accompagnamento nella deambulazione.
- ☉ mobilitazione di ospiti allettati,
- ☉ assistenza tutelare diurna e notturna
- ☉ riordino degli effetti personali degli ospiti e pulizia dei comodini armadi
- ☉ Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore.

Servizi di animazione:

È attivo nella struttura un servizio di animazione, garantito da personale qualificato.

L'animatore ha cura di gestire il tempo libero dell'ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione al fine di prevenire il decadimento psico-fisico sociale e garantire il rispetto della dignità della persona.

Il servizio di animazione ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui l'ospite vive. Per gli ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza vengono privilegiate le attività adatte ad innescare processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale.

Sono previsti momenti socio-culturali di aggregazione in collaborazione con altri enti ed istituzioni presenti sul territorio.

Gli animatori organizzano varie feste, eventi, uscite ai quali gli ospiti sono invitati a partecipare.

Servizi di riabilitazione:

In collaborazione con la U.O.C. Medicina Fisica e Riabilitativa viene erogato in servizio di riabilitazione attraverso fisioterapisti qualificati grazie anche la disponibilità di una palestra e attrezzature specifiche. Tale servizio è presente tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

Il medico fisiatra effettua la valutazione dell'ospite impostando il piano individuale di intervento riabilitativo ed i suoi aggiornamenti.

Oltre al trattamento riabilitativo tutti gli ospiti possono usufruire della ginnastica di gruppo.

Il fisioterapista interviene nella prevenzione della formazione della piaghe da decubito attraverso l'attuazione di corrette posture a letto e la fornitura di idonei ausili, oltre ad istruire con appositi corsi il personale OTA.

Servizio di podologia:

È disponibile in struttura un servizio di podologia per gli ospiti diabetici o che presentino distrofie ungueali e/o patologie a rischio.

Servizio di cura alla persona:

In struttura è presente il servizio di parucchiera, a carico dell'ospite.

Servizio di lavanderia:

Viene garantito il servizio di lavanderia e guardaroba, sia della biancheria piana che dei capi personali.

Assistenza religiosa:

L'assistenza religiosa per il culto cattolico è garantita dalla celebrazione della S.Messa tutte le settimane, il giovedì, nella cappella dell'ospedale e in diverse occasioni (vedi Natale, Pasqua ecc.) direttamente presso la struttura.

Servizio alberghiero:

La preparazione dei pasti avviene nelle cucine dell'ospedale di stato. Il menu segue un regime dietetico bilanciato, indicato dalla dietista.

È possibile la scelta di piatti differenti, sia a pranzo che a cena, con variazione settimanale degli alimenti. Il menù viene esposto presso il Centro Animazione. Sono previste diete speciali personalizzate per pazienti portatori di varie patologie.

Soggiorni di sollievo:

La struttura ha disposto due posti letto permanenti per i soggiorni di sollievo. Il servizio è rivolto ad anziani non autosufficienti che si trovano, a causa di eventi straordinari, sprovvisti del supporto assistenziale necessario alla permanenza a domicilio.

Ha peraltro la funzione di sopperire con tempestività tale situazione di emergenza offrendo ospitalità, mantenimento e protezione. Ha inoltre lo scopo di consentire ai familiari delle persone non autonome di allentare momentaneamente lo stress derivato dal carico socio-assistenziale. Le persone possono richiedere la permanenza fino a 60 giorni nell'anno solare, eventualmente prorogabili in caso di disponibilità di posti letto. Tale servizio è a pagamento con una tariffa giornaliera 60 euro nei primi 30

giorni. Dal trentunesimo giorno vi è un aumento del 30%.

La terapia farmacologica necessaria per tutto il periodo deve essere prescritta dal medico di base, e la consegna dei farmaci è a carico dei familiari. Il lavaggio degli indumenti personali sono a carico dell'ospite. La struttura mette a disposizione un servizio di cura alla persona con costo a carico dell'ospite. La domanda deve essere inoltrata presso la Direzione del Servizio.

Modalità d'accesso:

La struttura Assistenza Residenziale Anziani accoglie persone non autosufficienti dai 60 anni in poi, che siano cittadini sammarinesi o stranieri, anagraficamente ed effettivamente residenti in Repubblica da almeno due anni e con un numero I.S.S. attivo. Deroghe per quanto riguarda il limite minimo d'età sono esaminate dal Comitato Esecutivo dell'I.S.S. I moduli per la domanda d'ingresso in struttura si ritirano presso la segreteria del servizio.

La domanda deve essere firmata dall'utente (se in grado di intendere e di volere), dal coniuge e da tutti i figli. Viene comunicata alla famiglia la data della prima visita in cui l'assistente sociale, accerta lo stato e il grado di non autosufficienza. Qualora sia necessario, altri ruoli professionali potranno essere coinvolti in una seconda visita domiciliare.

TEMPI D'ATTESA E PRIORITÀ D'ACCESSO

L'equipe Assistenza Residenziale Anziani esamina entro la fine di ogni mese ogni singola domanda presentata entro il 15 dello stesso mese e, se accettata, viene inserita nell'apposita lista di attesa. La priorità viene assegnata agli anziani che hanno il punteggio più alto, calcolato in base a maggiori necessità assistenziali e da minori risorse parentali, al quale verrà aggiunto tutti i mesi due punti per il tempo di attesa in lista.

In caso di disponibilità di posti sarà interpellata la persona risultante prima in lista di attesa. In caso di accettazione si stabilisce la data del colloquio, durante il quale si provvede alla firma di tutti i documenti.

Informazioni:**Orari, visite agli ospiti e regole di vita comune**

Al momento dell'arrivo in struttura i visitatori sono tenuti a farsi riconoscere dal personale del nucleo e/o dell'Animazione. L'accesso in Animazione è consentito nelle ore diurne dalle ore 9.00 alle ore 19.00, mentre l'accesso ai nuclei è consentito nelle fasce orarie: 9.30-13.00 e 15.30-20.00, nel rispetto del diritto alla riservatezza, salvaguardando la tutela delle privacy e dei diritti di tutti gli ospiti.

All'interno della struttura è assolutamente vietato fumare, introdurre animali e bevande alcoliche, per qualsiasi alimento che il familiare voglia portare deve prima accordarsi con la Caposala o l'infermiere del nucleo. I familiari che desiderano consumare un pasto con il loro caro all'interno della struttura, dovranno munirsi preventivamente dei Buoni Pasto presso la Direzione.

Orari di ricevimento del medico

Il Medico è presente dal lunedì al venerdì. Un medico reperibile copre i restanti giorni, festivi compresi. Per qualsiasi informazione che riguarda l'assistenza sanitaria, l'ospite, o chi per lui, si rivolge al medico, alla capo Sala o all'infermiere. Tutte le terapie vengono somministrate esclusivamente dagli infermieri.

La dimissione

La dimissione dell'ospite di norma avviene per decisione dell'ospite stesso e/o dei familiari, ma può essere anche disposta dall'equipe del servizio per sopraggiunta incompatibilità fra le funzioni della struttura residenziale e i bisogni dell'ospite.

Cambio della camera e cambio del nucleo

Per esigenze dell'ospite o degli altri ospiti potrebbe verificarsi la necessità di un cambio della camera oppure un cambio del piano.

Uscite dell'ospite

L'ospite che esce dalla struttura, deve firmare il modulo di uscita (o chi lo accompagna). I moduli sono disponibili in infermeria e nei nuclei. Se l'uscita dura più di un giorno è opportuno informare l'Infermiere del proprio nucleo per tempo in modo che si possano preparare le necessarie terapie e vestiario occorrente per il soggiorno fuori struttura.

Partecipazione

Il coinvolgimento degli Ospiti e dei familiari alle attività svolte in struttura è uno degli obiettivi che ci poniamo, sicuri che possano derivarne solo vantaggi all'organizzazione, all'ospite e ai suoi familiari, per questo motivo cerchiamo di favorire la loro partecipazione, con diverse modalità:

- ☉ invitando a partecipare ed anzi collaborare alla realizzazione di attività ludiche e di animazione;
- ☉ proponendo la partecipazione al PAI e qualora ve ne fosse la necessità, a colloqui individuali ;
- ☉ in momenti di confronto e formazione promossi dalla struttura;

Relazioni con ospiti e familiari

La Direzione riceve ospiti e familiari, quotidianamente, dal lunedì al venerdì in normale orario d'ufficio. È preferibile fissare un appuntamento per evitare attese. La Direzione s'impegna a dare tempestiva risposta a reclami presentati dagli utenti o dai loro familiari, dopo aver verificato i fatti segnalati ed aver invitato il responsabile del servizio oggetto di reclamo ad adottare le misure ed i provvedimenti necessari (se di agevole soluzione). Oppure si impegna a verificare il disservizio segnalato, analizzarne le cause (in equipe), proporre eventuali azioni correttive, monitorarne l'attuazione e notificare all'utente (o suo familiare) l'efficacia. Il tutto entro i tempi che il caso richiede e comunque nel minor tempo possibile.

Retta:

L'ammontare della retta mensile è stabilito ogni anno dal Congresso di Stato, su proposta del Comitato Esecutivo dell'I.S.S., in base alle spese di gestione sostenute, escluse quelle sanitarie, desunte dai risultati del bilancio dell'anno precedente, approvato dall'I.S.S.

L'ospite è tenuto a cedere all'I.S.S., tutte le pensioni e tutti i redditi di cui è titolare, fino all'importo della retta. Qualora l'Ospite non abbia né coniuge né figli, oppure questi non siano titolari di redditi tali che permettano la corresponsione della quota di retta a loro carico, la stessa sarà posta integralmente a carico dell'I.S.S.

Spetta al Comitato Esecutivo dell'I.S.S. autorizzare l'esenzione dal pagamento totale o parziale della suddetta quota sulla base dei criteri stabiliti con apposito Decreto Reggenziale n.138 del 11 dicembre 1995.

UOC SERVIZIO TERRITORIALE DOMICILIARE

Sede e contatti:

© **Servizio Territoriale Domiciliare:** Via Saffi, 6 - Borgo Maggiore - RSM
Tel. 0549 883119 - **Fax.** 0549 883125
E-mail: servizio.domiciliare@iss.sm

© **Centro Diurno** di Borgo Maggiore, Via Saffi n. 6
Tel. 0549 883123

© **Centro Ricreativo “Vivi la vita”** Via L. Valli, 7 – Serravalle (ex Centro Salute di Serravalle)
Tel. 0549 885533

Orario d’apertura segreteria: dal lunedì al venerdì ore 8.00-17.30

Attività d’assistenza:

Sul piano istituzionale, il **Servizio Territoriale Domiciliare** costituisce il presidio pubblico attraverso cui l’ISS propone e eroga ai cittadini, in condizioni di ridotta autonomia, fragilità o a rischio di inabilità, prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie a domicilio e/o in strutture semi-residenziali.

A tal fine il Servizio agisce:

- forndo supporto nei diversi percorsi di risposta ai bisogni correlati alla situazione di disagio dell’utente e dei suoi familiari. Tale funzione di primo livello si esplicita in: accoglienza, informazioni, orientamento e accompagnamento verso le soluzioni più appropriate;
- con la presa in carico dell’utente, un secondo livello di intervento con cui, previa una valutazione delle condizioni personali e sulla base di progetto personalizzato di assistenza concordato con l’utente e la sua famiglia, si attivano i più opportuni percorsi di assistenza domiciliare anche in sinergia e integrazione con altri servizi sociosanitari o socio-assistenziali del territorio;
- integrando le azioni e le competenze di altri servizi del territorio, qualora questi avessero necessità di erogare prestazioni a domicilio anche in via temporanea;
- monitorando e supervisionando l’offerta privata di servizi domiciliari.

Il Servizio si rivolge a tutti i cittadini sammarinesi, di ogni fascia d’età, che per le loro condizioni di fragilità socio-relazionale, inabilità o disabilità (permanenti o temporanee) necessitano di aiuto e per i quali sia possibile, grazie alle prestazioni erogate, poter permanere nel loro normale ambiente di vita, in modo confortevole e con modalità che valorizzino al meglio le proprie condizioni di efficienza fisica e psichica. Il Servizio gestisce interventi socio-assistenziali che hanno come scopo la promozione, il mantenimento

e il recupero del benessere dei suoi cittadini e il pieno sviluppo delle persone in ambito domiciliare, comunitario e sociale.

Il modello operativo del servizio si basa sulla condivisione interna e sul lavoro di rete (interno e esterno). Il funzionamento dei servizi è garantito da operatori che lavorano in collaborazione tra loro e che, periodicamente, sono chiamati al confronto e al giudizio su quanto operato (équipe). Dotati delle necessarie competenze professionali, gestionali e amministrative, i collaboratori del Servizio sono in grado di relazionarsi in modo puntuale e professionalmente corretto sia con gli utenti che con le altre figure coinvolte nel processo assistenziale.

A QUALI VALORI CI ISPIRIAMO

I valori fondamentali del Servizio, condivisi da tutti coloro che vi operano, sono:

- © Il rispetto per le persone, inteso come diritto di ciascun individuo ad affrontare con dignità possibili situazioni di difficoltà personale, sociale e economica.
- © L’uguaglianza, l’imparzialità e l’equità nell’erogazione dei servizi, perché a tutti siano date pari opportunità.
- © L’efficacia degli interventi e la loro efficienza, perché si risponda con successo ai bisogni e non vi siano sprechi.
- © La solidarietà, la sussidiarietà e la cittadinanza attiva, perché si creino e possano crescere nella società le opportunità di aiutare e di essere aiutati.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio è articolato in 4 aree funzionali che al loro interno, in alcuni casi, possono essere strutturate in nuclei operativi.

1° Area: funzioni di front-office e back-office. Qui trovano innanzitutto sede gli ambiti di interazione diretta con l’utente, operato in primo luogo dall’Operatore all’accoglienza, e tutte le funzioni di informazione e orientamento del pubblico sia riferiti alle attività del STD che alla rete dei servizi territoriali. In quest’area trovano altresì collocazione la Direzione e il Coordinamento tecnico-amministrativo;

2° Area: attività assistenziali a domicilio suddivisa in 2 nuclei operativi decentrati: il primo ha sede in via L. Valli, 7 a Serravalle, il secondo in via Saffi n. 6 a Borgo Maggiore.

3° Area: attività ricreative e assistenziali semi-residenziali per anziani autosufficienti (Centro Ricreativo “Vivi la vita”) e per anziani parzialmente autosufficienti (Centro Diurno);

4° Area: attività di trasporto protetto e le competenze attribuite al STD in attuazione del regolamento sugli interventi a favore di anziani e persone con disabilità che si avvalgono dell’assistenza privata.

OBIETTIVI:

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha come obiettivo principale quello di contribuire a realizzare le migliori condizioni che possano consentire, anche alle persone non-autosufficienti o disabili, di

permanere al proprio domicilio assistiti e in condizioni di sicurezza. Come compito principale, quindi, l'assistenza domiciliare si propone di conservare autonomia e autosufficienza, vale a dire la capacità, per quanto possibile, di “fare da sé” a casa propria e di mantenere il proprio stile di vita e le relazioni sociali nel proprio ambiente.

La persona anziana o disabile, come qualunque altro cittadino in difficoltà, temporanea o prolungata, può richiedere interventi di assistenza domiciliare.

Nello specifico operativo, le prestazioni si esplicitano in:

- 1) attività di assistenza diretta alla persona, in particolare, quelle di:
 - ⊗ alzata, mobilitazione, aiuto nella vestizione, nutrizione, igiene personale ed educazione sfinterica;
 - ⊗ sostegno alla deambulazione e al movimento corporeo;
 - ⊗ supporto per piccole prestazioni di carattere sanitario (frizioni e massaggi per prevenzione piaghe da decubito), supervisione per la somministrazione di terapie;
- 2) attività di aiuto domestico
 - ⊗ aiuto o supervisione nella preparazione dei pasti;
 - ⊗ accompagnamento per la spesa o per il disbrigo delle commissioni in alternativa all'intervento diretto;
 - ⊗ collaborazione nel mantenimento delle corrette condizioni igieniche della casa e della persona;
 - ⊗ supervisione delle attività quotidiane e monitoraggio delle condizioni abitative.
- 3) attività di supporto relazionale
 - ⊗ valutazione della condizione fisica ed esistenziale al fine di creare una rete di interventi che preveda anche figure professionali extra servizio
 - ⊗ sollecitazione dell'autonomia residua o potenziale della persona e intervento educativo sulle reti di relazione primarie e secondarie;
 - ⊗ attivazione dell'ascolto emotivo riguardo ai vissuti di sofferenza e/o problematici, sia rispetto al diretto interessato sia rispetto al nucleo familiare.
- 4) attività di segretariato sociale e orientamento
 - ⊗ informazione e supporto per il disbrigo di pratiche burocratiche;
 - ⊗ informazione e orientamento sui servizi territoriali e sulle modalità di accesso agli stessi;
 - ⊗ collaborazione con le prescrizioni del Servizio di Medicina Fisica e Riabilitativa e del Servizio Cure Primarie e Salute Territoriale.

Modalità d'accesso:

Al Servizio si accede previa domanda di ammissione che deve essere presentata dall'interessato, o da un suo familiare o da chi ne fa' in quel momento le veci, presso la sede del Servizio Territoriale

Domiciliare, compilando l'apposito modulo e corredato dai documenti richiesti al momento del colloquio. La documentazione può essere richiesta anche per posta elettronica, all'indirizzo servizio.domiciliare@iss.sm, oppure via fax al numero 0549-883125.

L'apposito modulo dovrà essere corredato dai seguenti documenti:

- ⊗ Certificato Medico attestante le condizioni di salute dell'utente;
- ⊗ Stato di famiglia (o dichiarazione sostitutiva), Certificato di Residenza e di Cittadinanza;
- ⊗ Documenti attestanti il reddito dell'utente e degli eventuali altri componenti del nucleo familiare (IGR) (o dichiarazione sostitutiva);
- ⊗ Documentazione attestante l'importo della pensione percepita (o dichiarazione sostitutiva).

L'accesso al servizio si articola nelle seguenti fasi:

1. richiesta dell'interessato, o del/dei familiare/i, contestuale colloquio orientativo con l'operatore alla accoglienza. Ciò presso lo sportello d'accoglienza di Via Saffi, 6 (sede del Servizio);
2. avvio della fase istruttoria con visita domiciliare presso l'abitazione dell'interessato, tenuta dall'Assistente Sociale al fine di verificare la situazione personale, il contesto abitativo nonché rilevare in maniera approfondita i bisogni assistenziali della persona e le eventuali risorse ambientali e relazionali ad essa riferite;
3. compilazione della scheda valutativa delle condizioni di autonomia e necessità assistenziali;
4. discussione in équipe per la definizione, in base al punteggio ottenuto sulla scheda valutativa, dell'eventuale presa in carico, e per elaborare il progetto individuale di intervento;
5. determinazione, in caso di presa in carico, della compartecipazione al costo;
6. chiusura dell'istruttoria sociale con:
 - a) la sottoscrizione del contratto di presa in carico che definisce l'impegno fra il servizio e l'utente o suo familiare e la presentazione degli operatori che forniranno il servizio;
 - b) comunicazione scritta al richiedente con la quale vengono motivati gli eventuali elementi ostativi alla presa in carico, così come emersi dall'istruttoria sociale, o le ragioni per le quali la possibilità di detta presa in carico dovrà essere procrastinata nel tempo.

TEMPI DI ATTESA E PRIORITÀ DI ACCESSO

Entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda l'Assistente Sociale responsabile del caso si reca presso l'abitazione dell'interessato per la prima visita domiciliare.

Per i soggetti, portatori di bisogni gravi, tale visita si effettua entro le 48h.

Hanno priorità assoluta di accesso al servizio, le persone totalmente o parzialmente non autosufficienti qualora si trovassero sole, senza reti parentali o affini.

Informazioni:

PRESA IN CARICO E RECLAMI

La presa in carico dell'utente viene disposta dall'assistente sociale responsabile del caso a conclusione della fase di istruttoria sociale sulla base delle condizioni di bisogno e delle disponibilità e priorità del servizio. E' possibile che per motivate esigenze date dai carichi di lavoro in essere, la presa in carico possa essere posticipata o iniziare solo parzialmente.

In caso di non ammissione al servizio è possibile presentare reclamo alla Direzione del STD entro 30gg. dal ricevimento della comunicazione di esclusione. La Direzione in questo caso verifica le ragioni del reclamo rispondendo entro 15 gg. al reclamante.

RIVALUTAZIONE DEI BISOGNI, DEI PIANI ASSISTENZIALI INDIVIDUALIZZATI E DIMISSIONI

Le condizioni degli utenti vengono verificate periodicamente e comunque non meno di 2 volte l'anno. Ogni qual volta si ravvisano cambiamenti significativi delle condizioni personali viene, conseguentemente e coerentemente a tali cambiamenti, modificato il Piano Individuale di Assistenza. Il PAI viene comunque rivisto non meno di 2 volte l'anno.

Qualora l'utente presenti o sviluppi condizioni che lo rendano incompatibile con le finalità del servizio di assistenza domiciliare o che possano essere pregiudizievoli per il corretto funzionamento del Servizio stesso, potrà essere dimesso dal servizio nelle forme e nei termini previsti dai regolamenti vigenti.

QUANTO COSTA

Ogni utente ammesso al Servizio è tenuto, in base alle sue capacità reddituali, a partecipare ai costi del servizio ai sensi dell'art. 7 della Legge n. 80 del settembre 1992 e nell'ammontare previsto da apposito Decreto Reggenziale.

L'ISS in base al reddito pro-capite e per ogni prestazione effettivamente erogata (da intendersi non inferiore ai 30 minuti e non superiore alle 2 ore giornaliere) determina, sulla base di differenti fasce reddituali le quote contributive da proporre al Congresso di Stato ai fini del decreto di cui all'art.7 della citata legge 80/1992.

Attualmente sono previste 4 fasce a cui conseguono 4 differenti costi orari che sono stabiliti come visualizzato nella tabella seguente.

Fascia	Reddito familiare annuo pro-capite (ai sensi dei disposti della legge 28 aprile 1999 n.54 sull'assegno integrativo)	Compartecipazione oraria al costo
A	Fino a € 5.422,80	€ 1,96
B	da € 5.422,81 a € 6574,50	€ 3,98
C	da € 6.574,51 a € 7.731,36	€ 5,42
D	oltre € 7.731,37	€ 7,75

CENTRO DIURNO DI BORGO MAGGIORE

Il Centro diurno si caratterizza come servizio di supporto alla domiciliarità indirizzato a persone anziane che hanno difficoltà nello svolgere autonomamente le attività della vita quotidiana e le cui famiglie non siano in grado di garantire loro una assistenza diurna in modo continuo.

La capienza massima giornaliera del Centro è di 18/20 persone.

Gli scopi della attività del Centro Diurno sono identificabili nelle seguenti aree:

- ⊗ Aggregazione
- ⊗ Mobilitazione
- ⊗ Sviluppo dell'indipendenza
- ⊗ Socializzazione
- ⊗ Miglioramento della qualità della vita
- ⊗ Mantenimento delle abilità fisiche e mentali.

Attività d'assistenza:

Il centro eroga i seguenti servizi:

- ⊗ ristorazione per prima colazione, pranzo e la merenda pomeridiana;
- ⊗ attività occupazionali, ricreative e di socializzazione;
- ⊗ servizio di trasporto (non incluso nella retta).

L'assistenza nelle attività quotidiane del Centro è garantita per mezzo di operatori qualificati, i quali, adeguatamente integrati in un servizio di animazione mirato, si propongono di mantenere e/o potenziare l'autonomia, l'orientamento spazio temporale e la socializzazione degli utenti. Nel Centro, infatti, oltre alle attività ricreative di base (gioco delle carte, tombola, ginnastica ecc) si svolge l'attività di:

- ⊗ pianificazione e coordinamento del "**Laboratorio permanente per la prevenzione dei disturbi della memoria**" che prevede:
 - ⊗ esercitazioni mnesiche di gruppo
 - ⊗ ascolto emotivo di gruppo
 - ⊗ esercitazioni mnesiche individuali e ascolto emotivo individuale

Per ciascuna persona ammessa al Centro viene predisposto un piano di assistenza individualizzato, condiviso tra tutti gli operatori suscettibile di revisioni periodiche.

Modalità d'accesso:

La domanda per il Centro Diurno deve essere presentata dall'interessato, da un suo familiare o da chi

ne fa in quel momento le veci, presso la sede del Servizio Territoriale Domiciliare, compilando l'apposito modulo e corredato dai documenti richiesti al momento del colloquio. La documentazione può essere richiesta anche per posta elettronica, all'indirizzo servizio.domiciliare@iss.sm, oppure via fax al numero 0549-883125.

TEMPI DI ATTESA E PRIORITÀ DI ACCESSO

Entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda l'Assistente Sociale responsabile del caso si reca presso l'abitazione dell'interessato per la prima visita domiciliare.

Hanno priorità assoluta, di accesso al servizio, le persone parzialmente autosufficienti qualora si trovassero sole, senza parenti o affini.

La domanda di ammissione, una volta presentata, viene valutata da un'equipe e a conclusione della fase di istruttoria sociale sulla base delle condizioni di bisogno e delle disponibilità e priorità del servizio, se ne ricorrono le condizioni, viene disposta la presa in carico da parte dell'assistente sociale responsabile del caso.

Nel caso non vi siano posti disponibili, il richiedente viene collocato in lista d'attesa, e l'Assistente sociale provvede a contattarlo nel momento in cui si rendesse disponibile un posto.

Le eventuali non ammissioni al servizio verranno motivate e comunicate per iscritto al richiedente. In caso di non ammissione al servizio è possibile presentare reclamo alla Direzione del STD entro 30gg. dal ricevimento della comunicazione di esclusione. La Direzione in questo caso verifica le ragioni del reclamo rispondendo entro 15 gg. al reclamante.

QUANTO COSTA

A chi usufruisce di questo servizio, è richiesta una compartecipazione al costo variabile in base al tipo di frequenza.

Rette	Orari		Trasporto	Totale
Retta tempo pieno	dalle 9.00 alle 17.00	€ 15,50	€ 5,50	€ 21,00
Retta tempo parziale (senza pranzo)	dalle 14.30 alle 17.30	€ 10,50	€ 5,50	€ 16,00
Retta tempo parziale (con pranzo) + trasporto	dalle 8.30 alle 13.30	€ 12,50	€ 5,50	€ 18,00
Retta tempo parziale (con pranzo) + trasporto	dalle 12.00 alle 17.00	€ 12,50	€ 5,50	€ 18,00
Retta tempo pieno + 1/2 trasporto		€ 15,50	€ 2,75	€ 18,25
Retta tempo parziale (senza pranzo) + 1/2 trasporto		€ 10,50	€ 2,75	€ 13,25

Retta tempo parziale + pranzo + 1/2 trasporto		€ 12,50	€ 2,75	€ 15,25
Tasporto andata e ritorno			€ 5,50	
Trasporto solo andata			€ 2,75	
Trasporto solo ritorno			€ 2,75	

Le tariffe sono giornaliere e comprensive di tutti i servizi. Nel caso in cui la situazione economica complessiva della persona assistita non consentisse il pagamento della retta, si possono richiedere contributi per l'esonero.

CENTRO RICREATIVO “VIVI LA VITA”

Attività d'assistenza:

Il centro é dedicato agli Anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti, (in questo caso purché accompagnati da familiari o assistenti), con la finalità di promuovere tra le persone appartenenti alla terza età momenti d'incontro, di partecipazione, di svago e di solidarietà.

Il Centro, è un punto di ritrovo per i pensionati di San Marino, coordinato, con la supervisione della Direzione del Servizio Territoriale Domiciliare da un educatore sociale. In base agli obiettivi previsti dalla Direzione S.T.D., il Centro Ricreativo oltre ad essere un punto di aggregazione è, anche un laboratorio di prevenzione e informazione per i pensionati. Nel Centro, infatti, oltre alle attività ricreative di base (gioco delle carte, tombola, ecc) si svolgono le seguenti attività:

- ⊗ pianificazione e coordinamento del “Laboratorio permanente per la prevenzione dei disturbi della memoria” che prevede:
 - ⊗ esercitazioni mnesiche di gruppo;
 - ⊗ ascolto emotivo di gruppo;
 - ⊗ esercitazioni mnesiche individuali e ascolto emotivo individuale;
- ⊗ pianificazione e coordinamento del “Laboratorio dei vecchi mestieri”;
- ⊗ organizzazione di attività di stimolo e prevenzione, comprendenti:
 - ⊗ corso “Corpo e coscienza”;
 - ⊗ progetti con scuole elementari;
 - ⊗ commedie dialettali;
 - ⊗ monitoraggio dell'udito eseguito da “Amplifon”;
- ⊗ pianificazione e conduzione del corso di riattivazione motoria;
- ⊗ gestione del personale volontario che presta servizio presso il Centro Ricreativo;
- ⊗ programmazione e supervisione delle attività inerenti alla gestione del Centro Ricreativo;

- © feste di socializzazione;
- © attività di socializzazione;
- © gestione dei conflitti di gruppo.

Modalità d'accesso:

Servizio rivolto a tutti i pensionati ISS, anche se non residenti.

Per accedere al Centro basta presentarsi al Centro Ricreativo nelle ore pomeridiane, sottoscrivendo un modulo di adesione e versando una quota di iscrizione annuale € 10,00.

TEMPI DI ATTESA E PRIORITÀ DI ACCESSO

Accesso immediato

SERVIZIO DI TRASPORTO PROTETTO

Attività d'assistenza

Il servizio di trasporto protetto si qualifica come servizio a richiesta per l'assistenza alla mobilità della persona, rivolto in modo specifico a soggetti deboli, pur se autonomi. In tale definizione rientrano tutti quei cittadini, residenti in territorio, che per condizioni psicofisiche, economiche o sociali si configurano per essere in condizione di svantaggio o presentare deficit soprattutto in riferimento alla mobilità territoriale. L'eleggibilità al servizio avviene previa accertamento delle condizioni di bisogno, condotta tramite istruttoria valutativa, dal Servizio Territoriale Domiciliare.

Ne usufruiscono:

- i soggetti che sperimentano difficoltà nella mobilità in quanto portatori di disabilità temporanee o permanenti, in particolare qualora risultino privi di un'adeguata rete relazionale e comunque non automuniti e/o non idonei alla guida;
- i soggetti con disponibilità di reddito limitate tali da non consentire loro la possibilità di ricorrere a taxi o altre forme di trasporto con autista a pagamento;
- soggetti anziani, adulti o minori, che necessitano di un servizio di trasporto protetto, al di là della loro condizione economica, per le loro condizioni psico-fisiche o in quanto presentano condizioni di rischio sociale che possono facilmente esporre al rischio di emarginazione o gravi disagi.

CHE COSA OFFRE

Il Servizio offre all'utente la possibilità di essere accompagnato, da personale incaricato e esperto, con mezzi di proprietà dell'ISS (automobili e mezzi speciali) verso:

- © Ospedale;
- © Centri ambulatoriali per la cura e riabilitazione;
- © Centri diurni per anziani;
- © Strutture per disabili;
- © Uffici pubblici e privati;

Previa valutazione da parte del Servizio Territoriale Domiciliare e fermo restando tuttavia la priorità per le destinazioni sopra citate, possono essere valutate e concesse richieste di trasporto verso altri luoghi quali, cimiteri, luoghi di culto, luoghi atti a favorire la socializzazione, centri ricreativi, esercizi commerciali, parenti e amici. Le richieste di trasporto per le suddette ulteriori destinazioni dovranno comunque essere coerenti con le finalità di socializzazione dell'utente o al soddisfacimento di importanti bisogni espressivo-relazionali.

Modalità d'accesso:

Al Servizio di trasporto protetto si accede previa domanda di ammissione che deve essere presentata dall'interessato, da un suo familiare o da chi ne fa in quel momento le veci, presso la sede del Servizio Territoriale Domiciliare, compilando l'apposito modulo e corredato dai documenti richiesti al momento del colloquio. La documentazione può essere richiesta anche per posta elettronica, all'indirizzo servizio.domiciliare@iss.sm, oppure via fax al numero 0549-883125.

Entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda l'Assistente Sociale si reca presso l'abitazione dell'interessato per una visita domiciliare di tipo istruttorio.

La presa in carico dell'utente viene disposta dal Servizio a conclusione della fase di istruttoria sociale sulla base delle condizioni di bisogno e delle disponibilità e priorità del servizio.

Le eventuali non ammissioni al servizio verranno motivate e comunicate per iscritto al richiedente. In caso di non ammissione al servizio è possibile presentare reclamo alla Direzione del STD entro 30gg. dal ricevimento della comunicazione di esclusione. La Direzione in questo caso verificherà le ragioni del reclamo rispondendo entro 15 gg. al reclamante.

In quanto servizio a richiesta, l'ammissione a beneficiare del trasporto protetto non ne obbliga all'utilizzo. Gli utenti del STD che beneficiano unicamente del servizio di Trasporto protetto, decadranno tuttavia dallo stesso se nell'arco di 12 mesi non formuleranno alcuna richiesta di utilizzo. Resta inteso che potranno essere riammessi al servizio in ogni momento, previa riformulazione della domanda di accesso.

TEMPI DI ATTESA E PRIORITÀ DI ACCESSO

L'accesso al servizio si articola con le stesse modalità del regolamento approvato dal Comitato Esecutivo il 17/09/2009 per il Servizio Territoriale Domiciliare.

Le prenotazioni per la fruizione del servizio potranno essere rivolte anche telefonicamente, comunque con un anticipo di almeno cinque giorni rispetto alla data del trasporto richiesto.

In caso di concomitanza di prenotazioni, sarà data priorità ai trasporti che conducono a strutture sanitarie

per terapie e accertamenti diagnostici o altre destinazioni per le quali il trasporto tempestivo si rende necessario al fine di scongiurare lesioni agli interessi e alle condizioni dell'utenza.

A parità d'urgenza sarà data priorità a coloro che vivono soli/e e risultino privi/e di reti familiari in territorio. Le altre priorità verranno stabilite dal servizio sulla base delle condizioni degli utenti prenotati e delle risorse umane e dei mezzi disponibili.

Le variazioni o le cancellazioni rispetto alle prenotazioni effettuate debbono essere comunicate con un anticipo di almeno ventiquattro ore rispetto alla data e all'ora del trasporto richiesto; la mancata comunicazione della variazione o della cancellazione entro i termini richiesti determina comunque il pagamento della tariffa del trasporto prenotato secondo le tariffe definite annualmente dal Comitato Esecutivo dell'ISS

QUANTO COSTA

Ogni utente è tenuto, in base alle sue capacità reddituali, a partecipare ai costi del servizio ai sensi dell'art. 7 della Legge n. 80 del settembre 1992.

Gli importi e le modalità di partecipazione ai costi, vengono definiti annualmente dal Comitato Esecutivo dell'ISS

Certificazione e verifiche di idoneità per assistenti private straniere impiegate al domicilio di anziani e di persone con disabilità

Con il Regolamento adottato con Delibera di Congresso di Stato n. 56 del 2 Maggio 2005 Modifiche al Regolamento "Interventi a favore di anziani e persone con disabilità non autosufficienti residenti in territorio che si avvalgono della assistenza privata" viene demandato al Servizio Territoriale Domiciliare il compito di assicurare una formazione di base e valutare l'idoneità al lavoro di cura a domicilio delle assistenti private straniere. Tale idoneità è condizione obbligatoria per il permesso di lavoro.

Il principio ispiratore è che venga garantito dallo Stato che le prestazioni offerte dal mercato privato siano rispondenti a minimi standard di qualità e che gli anziani e le persone disabili che si avvalgono delle assistenti private straniere, siano assistiti con forme appropriate di tutela domiciliare.

CHE COSA OFFRE

La domanda di certificazione di idoneità deve essere presentata dall'assistito o da un suo familiare, che intende impiegare un'assistente privata. Alla presentazione della domanda da parte del soggetto assistito o della famiglia con i documenti sopraccitati viene:

- ⊗ avviata l'istruttoria con la visita della assistente Sociale presso il domicilio del richiedente;
- ⊗ steso il piano personalizzato di assistenza;
- ⊗ predisposto e avviato l'intervento presso il domicilio delle OTA/OSS del S.T.D. che insieme all'Assistente Privata dà l'avvio alla formazione teorico-pratica per la verifica dell'idoneità e che prevede un impegno minimo di 6 ore fino ad un massimo di 10-12. La formazione dell'assistente privata "in prova" presso il domicilio dell'assistito prevede:

- azione formativa di alfabetizzazione di base;
- azione formativa assistenziale di base (alzata, mobilitazione, deambulazione, igiene, somministrazione alimenti, terapia di base, comunicazioni e relazioni con l'assistito);
- capacità di riconoscimento e uso delle reti di servizio presenti in territorio.

- ⊗ valutazione finale con successiva eventuale consegna della certificazione di idoneità all'assistenza direttamente all'Assistente Privata che dovrà poi aver cura di trasmetterla all'ufficio del lavoro al fine di ottenere il necessario nulla osta.

Modalità d'accesso:

Per accedere al supporto formativo è necessario presentare c/o il Servizio Territoriale Domiciliare in via Saffi n. 6, Borgo Maggiore, regolare domanda ai sensi del regolamento vigente approvato dal Comitato Esecutivo dell'I.S.S allegando i moduli predisposti.

TEMPI DI ATTESA

Entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda l'Assistente Sociale si reca presso l'abitazione del richiedente per una visita domiciliare di tipo istruttorio.

Successivamente alla visita domiciliare la domanda viene valutata da un'equipe del Servizio per disporre l'intervento formativo domiciliare. Nel caso non vi sia possibilità ad un pronto avvio della formazione, la richiesta viene collocata in lista d'attesa. E' cura dell'Assistente sociale provvedere a contattare l'interessato non appena possibile procedere con l'intervento formativo.

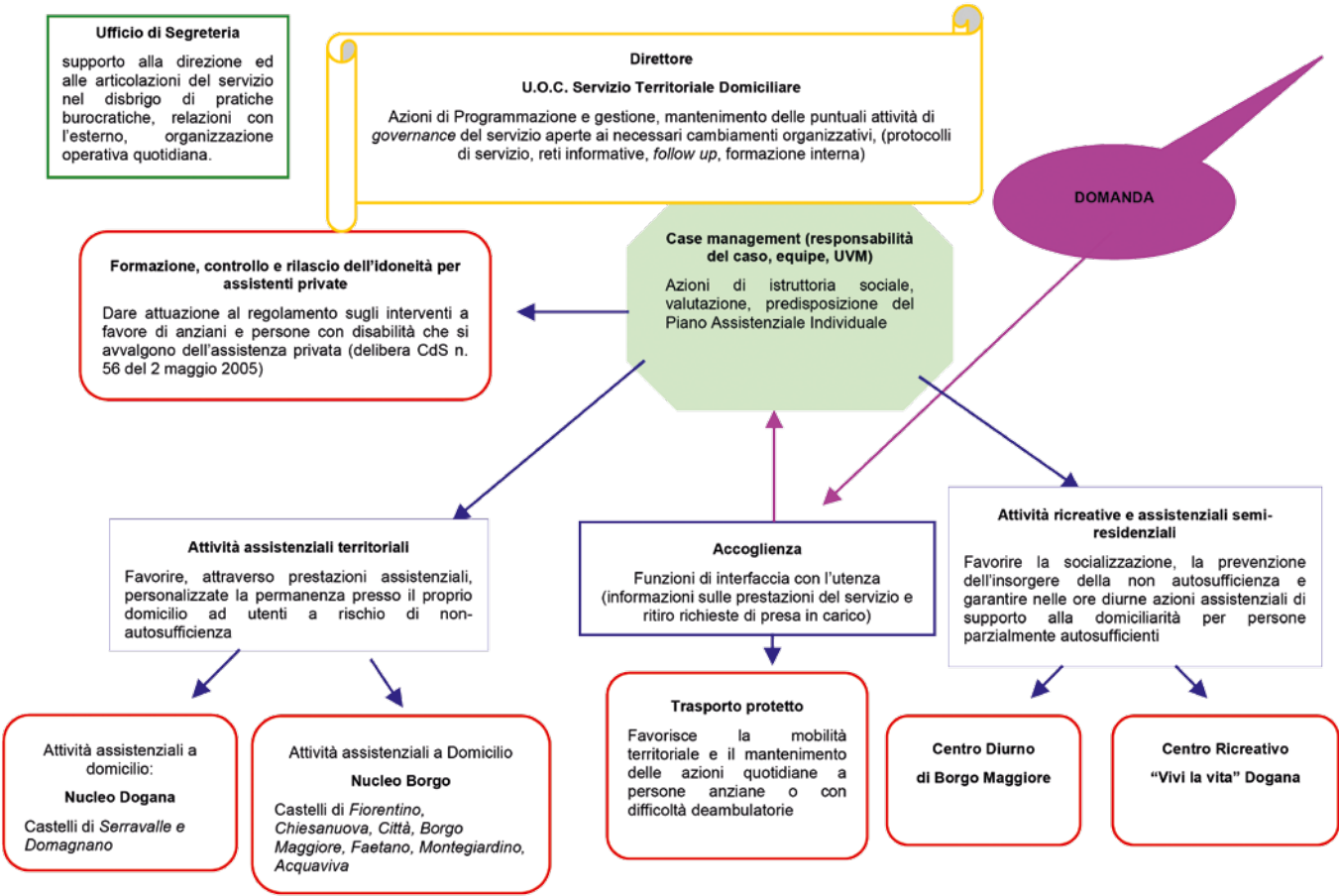
QUANTO COSTA

Ogni utente è tenuto, in base alle sue capacità reddituali, a partecipare ai costi del servizio ai sensi dell'art. 7 della Legge n. 80 del settembre 1992.

Gli importi e le modalità di partecipazione ai costi, vengono definiti annualmente dal Comitato Esecutivo dell'ISS

A conclusione del corso secondo il regolamento del S.T.D. in base alle ore prestate per la formazione verrà richiesta la contribuzione prevista per legge.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO TERRITORIALE E DOMICILIARE



**Dipartimento
Prevenzione**

Carta dei servizi
Istituto per la Sicurezza Sociale

DIPARTIMENTO PREVENZIONE

Sede e contatti:

Sede: Via La Toscana, 3 - 47893 Borgo Maggiore, Ospedale di Stato, nella palazzina della Casa di Riposo, al 4° piano.

(Sede legale: Via Scialoja, 20)

Tel. 0549 994505 - **Fax** 0549 994355

E-mail info.dp@iss.sm

Sede distaccata:

Ambulatorio Veterinario - UOS Sanità veterinaria e igiene alimentare
Strada del Lavoro 29-47892 Gualdicciolo - Repubblica di San Marino

Orari di ufficio:

Il Dipartimento Prevenzione: dal lunedì al giovedì ore 8.00 - 17.30; venerdì ore 8.00 - 14.30

L'ambulatorio veterinario: dal lunedì a venerdì ore 7.00 - 12.00; lunedì, martedì, giovedì: aperto anche ore 15.00 - 17.00

Attività d'assistenza

Il **Dipartimento Prevenzione** è una macrostruttura organizzativa dell'Istituto per la Sicurezza Sociale (ISS) preposta a perseguire obiettivi di prevenzione dei rischi e promozione della salute e del benessere nell'ambiente di vita e di lavoro e nel rapporto uomo animale.

Esplica inoltre funzioni di supporto tecnico alla Direzione Generale, al Comitato Esecutivo dell'ISS e all'Authority per l'autorizzazione l'accreditamento e la qualità dei Servizi Sanitari, Socio-Sanitari e Socio-Educativi nella valutazione epidemiologica e nella definizione delle strategie, in un'ottica di miglioramento della qualità della vita; rappresenta infine uno strumento tecnico non esclusivo, ma d'elezione per la realizzazione dei programmi di Sanità Pubblica previsti dal Piano Sanitario e Socio-Sanitario.

La Direzione dispone di un programma di controllo per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ⊙ tutela della collettività dai fattori di rischio presenti negli ambienti di vita naturale e costruito, anche derivanti dai contaminanti ambientali;
- ⊙ tutela della collettività e dei singoli dai rischi infortunistici e sanitari presenti negli ambienti di lavoro;
- ⊙ sanità pubblica veterinaria, che comprende sanità animale e delle produzioni zootecniche e igiene degli alimenti di origine animale;
- ⊙ tutela igienico-sanitaria degli alimenti;
- ⊙ operare coerentemente con quanto stabilito dalle procedure e dalle regole aziendali per la salute e l'ambiente;

- ⊙ tendere al miglioramento garantendo il raggiungimento degli obiettivi finalizzati alla soddisfazione dell'utente.

Il sistema di controllo della Direzione, razionale e costante, utilizza:

- ⊙ l'analisi epidemiologica;
- ⊙ l'informazione sui rischi per la salute e la promozione dell'educazione alla salute;
- ⊙ la vigilanza, la sorveglianza e il controllo;
- ⊙ il confronto con le Istituzioni e i Cittadini per una gestione partecipata dei problemi di sanità collettiva.

QUALITÀ:

Il Dipartimento Prevenzione ha sviluppato un Sistema di Gestione della Qualità ottenendo il Certificato di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 nell'agosto 2008 dall'Ente Internazionale di Certificazione DNV Italia (Det Norske Veritas).



La struttura è soggetta a verifiche periodiche che portano al rinnovo del Certificato ogni tre anni.

La qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, per migliorare i servizi erogati, soddisfare pienamente le esigenze dell'utente e valorizzare le risorse interne alla struttura del Dipartimento.

CAMPAGNE DI INFORMAZIONE:

Coerentemente alle linee di indirizzo del Piano Sanitario e Socio-Sanitario della Repubblica di San Marino e in particolare *“per una cultura della promozione della salute e prevenzione delle malattie”*, considerato che *“il cambiamento del concetto di salute, da assenza statica di malattia a concetto dinamico di promozione e crescita, e la stretta connessione fra stili di vita, ambiente e salute, hanno contribuito ad investire di un ruolo sempre più importante i processi di promozione della salute e quelli di analisi del bisogno di salute e dei fattori di rischio”*, il Dipartimento Prevenzione promuove annualmente, anche nell'ambito dei propri obiettivi di budget, campagne di informazione e promozione della salute su temi di attualità di interesse generale.

Questo si attua attraverso l'applicazione di specifici progetti di informazione e educazione sanitaria e di

tutela dell'ambiente rivolti alla cittadinanza, alle scuole, alle associazioni di categoria, sui fattori di rischio ambientale, sicurezza alimentare e sicurezza negli ambienti di lavoro.

Talune di queste iniziative trovano costante aggiornamento sul sito on-line dell'Istituto per la Sicurezza Sociale (www.iss.sm) al Link Dipartimento Prevenzione.

Tutela e partecipazione:

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalla Direzione del Dipartimento sia attraverso il monitoraggio diretto degli indicatori di qualità dei servizi e sia mediante l'analisi periodica delle valutazioni fornite all'utenza.

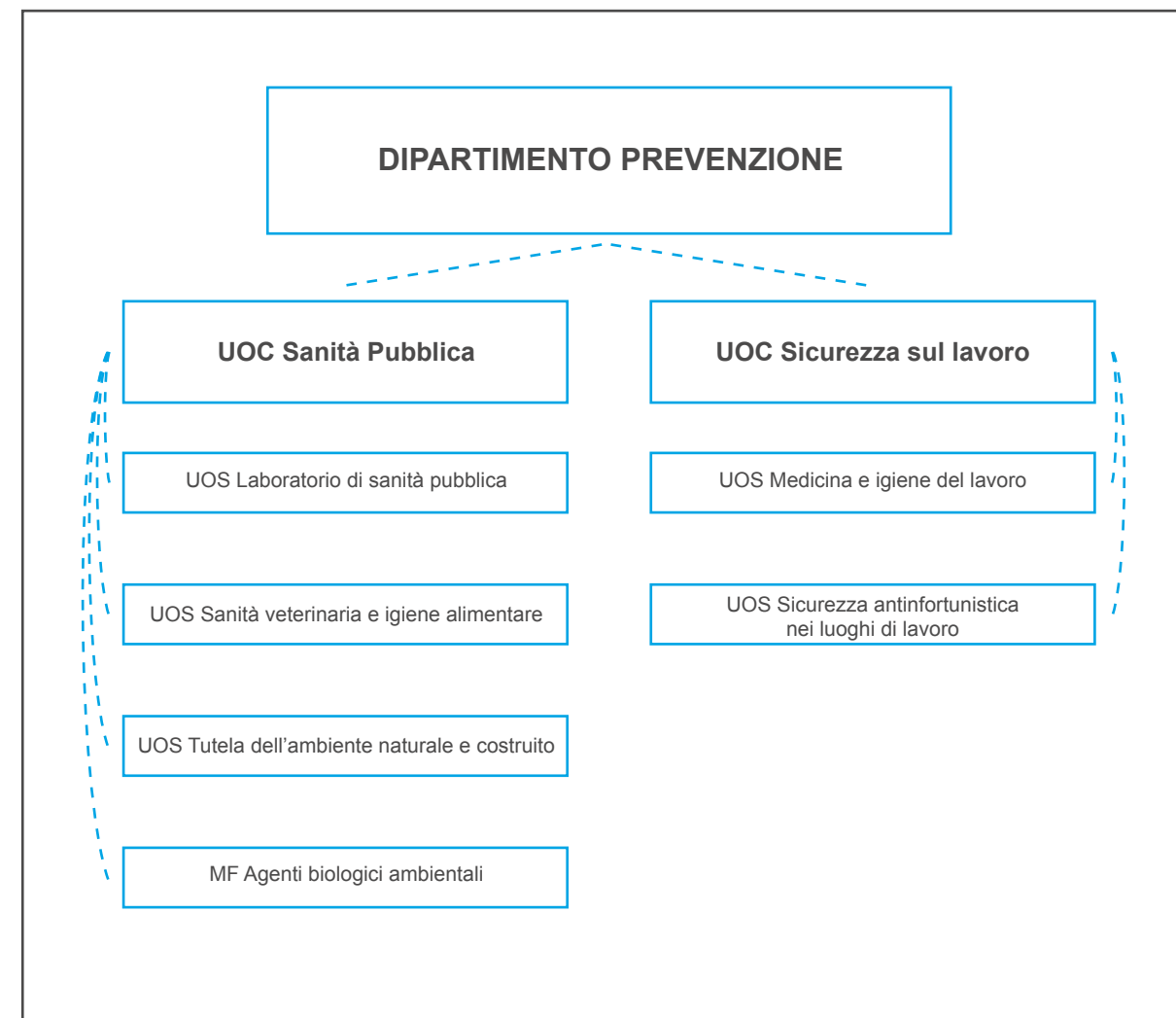
Indagini sulla soddisfazione degli utenti

La fattiva partecipazione degli utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti.

Il questionario è a disposizione presso il front-office del Dipartimento.

PER CONOSCERE IN DETTAGLIO TUTTE LE PRESTAZIONI FORNITE DALLE UNITA' DEL DIPARTIMENTO PREVENZIONE CONSULTARE IL SITO WWW.ISS.SM OPPURE RICHIEDERE L'OPUSCOLO ALLO SPORTELLLO DEL DIPARTIMENTO.

ORGANIZZAZIONE DIPARTIMENTALE



DIREZIONE

Alla Direzione competono funzioni di programmazione, progettazione e controllo dell'esecuzione degli interventi di prevenzione da parte del Personale del Dipartimento. Tali funzioni vengono espletate in conformità al dettato legislativo di competenza in collaborazione anche con altri Enti dello Stato e con le Istituzioni dell'ISS. Dispone inoltre di potere prescrittivo, dispositivo e sanzionatorio amministrativo nei confronti degli Operatori economici e dei singoli Cittadini per il rispetto delle Norme in materia di igiene e sanità pubblica, di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, di tutela dell'ambiente naturale e costruito, di sanità veterinaria e igiene degli alimenti e delle bevande.

Orario di ricevimento Direzione:

Lunedì e Giovedì dalle 15.00 alle 17.00 previo appuntamento

SEGRETERIA

Front Office

È uno sportello polifunzionale di accoglienza degli utenti per una maggior facilità di accesso da parte della stessa alle attività di competenza del Dipartimento Prevenzione. Lo sportello agevola l'incontro tra il Dipartimento Prevenzione e l'utenza permettendo a quest'ultima di interagire per perseguire la soddisfazione dell'utenza attraverso la reciproca fiducia.

Lo sportello ha il compito di sostenere tale processo di interazione con l'utenza garantendo così un percorso di miglioramento dell'efficienza dei servizi e la qualità delle prestazioni erogate.

In particolare:

- ☉ Mettersi dal punto di vista dell'utenza/interlocutore;
- ☉ Agevolare il rapporto iniziale tra l'interlocutore/utenza esterna e il destinatario interno;
- ☉ Saper ascoltare e individuare la reale richiesta;
- ☉ Capire le esigenze dell'utenza e il significato della sua richiesta;
- ☉ Conoscere “chi fa cosa” nel Dipartimento per facilitare il “come procedere”;
- ☉ Accreditalsi come interlocutore.

Segreteria Tecnico Amministrativa

Attività di supporto tecnico e amministrativo della Direzione e delle Unità Organizzative del Dipartimento Prevenzione.

Cura e gestisce i flussi provenienti dalle varie fonti sia esterne che interne al Dipartimento.

Tel. 0549 994648 - **Fax** 0549 994355

Orario di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 8.15 alle 14.00

UOC SANITA' PUBBLICA UOS LABORATORIO DI SANITA' PUBBLICA

Sede e contatti:

Sede: Via La Toscana 3 - Borgo Maggiore

Responsabile U.O.S.	Tel. 0549 994515
Sezione Chimica	Tel. 0549 994446 / 994644 / 994826
Sezione Biologica	Tel. 0549 994854 / 994419
Area Accettazione Campioni	Tel. 0549 994394

Apertura ufficio: dal lunedì al giovedì ore 8.00 - 17.30; venerdì ore 8.00 - 14.30

Per informazioni: dal lunedì al venerdì ore 10.00 - 12.00

Apertura al pubblico per Accettazione Campioni: dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00 c/o Area Accettazione campioni.

Attività:

L'Unità Organizzativa Laboratorio di Sanità Pubblica esplica una attività tecnico scientifica per la tutela dell'ambiente e della salute pubblica.

Il Laboratorio comprende una **Sezione Chimica e una Sezione Biologica**.

Il Laboratorio è competente per l'esecuzione di prove chimiche, fisiche e microbiologiche su matrici ambientali e alimentari prelevate dal proprio personale, dal personale del Dipartimento Prevenzione, dagli agenti del Corpo di Polizia Civile, dagli operatori di altri enti pubblici o da clienti privati.

Il Laboratorio esegue controlli di qualità interni e controlli di qualità inter-laboratorio con altri laboratori italiani e internazionali, giornalieri e periodici.

Il laboratorio collabora con i clienti:

- ☉ nell'identificazione delle prove da effettuare in funzione dell'obiettivo;
- ☉ nell'effettuazione del campionamento presso la sede o località da lui stesso indicate;
- ☉ nella definizione e comunicazione delle istruzioni di campionamento e modalità di consegna al Laboratorio per garantire un campione rappresentativo e idoneo alle prove quando il campionamento viene effettuato dal cliente stesso;
- ☉ nella informazione sui metodi e tecniche adottate per lo svolgimento delle prove, con particolare riguardo alla distinzione tra metodi interni o normati, accreditati o non accreditati;

- © nella spiegazione dei metodi adottati dal Laboratorio per assicurare il cliente in tutte le attività svolte;
- © nella spiegazione dei risultati ottenuti dalle prove effettuate sul campione;
- © nelle visite guidate nel Laboratorio, autorizzate dal Direttore di Dipartimento;
- © nell'accogliere la presenza di un rappresentante della controparte durante l'effettuazione di prove relative a cause, ricorsi o pratiche legali in corso;
- © nella valutazione, e eventuale risoluzione, anche tramite trattamenti di non conformità o azioni correttive, di ogni reclamo scritto od orale ricevuto dal cliente;
- © nella effettuazione, da parte del cliente, di verifiche ispettive del Sistema di Qualità, concordando con il Responsabile Garanzia Qualità la data, l'obiettivo, l'estensione e la durata;
- © nell'accogliere e registrare ogni tipo di elemento positivo o negativo ritenuto utile ai fini del miglioramento del Sistema Qualità e del rapporto con il cliente stesso;
- © nella valutazione della soddisfazione del cliente.

Il Laboratorio manterrà riservate tutte le informazioni relative al cliente e alle attività effettuate per suo conto; la riservatezza nei confronti degli altri clienti viene assicurata diversificando nei tempi e/o nei luoghi il diritto del cliente di assistere alle prove eseguite per suo conto.

Modalità d'accesso:

Prenotazioni da concordare con il Responsabile della UOS.

Informazioni:

Le modalità di trasmissione dei Rapporti di Prova, secondo quanto concordato con il cliente, sono le seguenti:

- © consegna a mano (all'interessato o a persona munita di delega);
- © spedizione tramite e-mail;
- © spedizione tramite fax;
- © spedizione per posta ordinaria.

Per le analisi a pagamento, il bollettino deve essere ritirato presso la Segreteria del Dipartimento. Il Responsabile di UOS è a disposizione per qualsiasi chiarimento interpretativo del Rapporto di Prova.

UOS SANITA' VETERINARIA E IGIENE ALIMENTARE

Sede e contatti:

Responsabile:	Tel. 0549 994433
Medici Veterinari:	Tel. 0549 994431
Medico Veterinario reperibile:	Tel. 337 612809
Ambulatorio Veterinario:	Tel. 0549 904614 - Fax 0549 953965
Mattatoio:	Tel. 0549 999258 - Fax 0549 999258

Orario di ufficio: dal Lunedì al Venerdì: ore 8,00 -14,30.

Orario di ufficio Ambulatorio Veterinario: Lunedì, Martedì e Giovedì: ore 7,00-12,00 e 15,00-17,00.
Mercoledì e Venerdì: ore 7,00-12,00

Attività:

Gli obiettivi della **Unità Organizzativa Sanità Veterinaria e Igiene Alimentare** sono quelli relativi alla sicurezza alimentare e al comparto animale:

- © salvaguardia sanitaria nell'ambito degli alimenti, delle bevande e delle produzioni animali con interventi sull'intera catena alimentare;
- © promozione della sicurezza nel rapporto uomo-animale;
- © tutela del benessere animale e eradicazione delle malattie del patrimonio zootecnico;
- © organizzazione degli interventi nelle emergenze di sanità pubblica veterinaria;
- © gestione delle anagrafi delle popolazioni animali;
- © sorveglianza e ispezione sui processi produttivi e commerciali degli alimenti per uso zootecnico.

Aree di intervento:

- © Sanità Animale;
- © Igiene Urbana Veterinaria;
- © Igiene Alimentare.

SANITÀ ANIMALE

- © Sorveglianza epidemiologica e profilassi ai fini della eradicazione delle malattie infettive e diffusive degli animali

- ⊗ Diagnosi e cura delle malattie negli animali da reddito
- ⊗ Prevenzione e controllo delle zoonosi
- ⊗ Interventi di polizia veterinaria
- ⊗ Vigilanza sui concentramenti e spostamenti animali in ambito nazionale e internazionale
- ⊗ Autorizzazione attività detenzione, distribuzione e fornitura dei medicinali veterinari
- ⊗ Controllo e vigilanza sulla distribuzione e impiego del farmaco veterinario e programmi per la ricerca dei residui di trattamenti illeciti o impropri
- ⊗ Controllo e vigilanza sull'alimentazione animale e sulla produzione e distribuzione dei mangimi
- ⊗ Controllo e vigilanza sulla riproduzione animale
- ⊗ Attività anagrafica e Anagrafe Zootechnica Informatizzata (passaporti, iscrizioni)
- ⊗ Attività sanitaria e tecnica (Diagnosi Tubercolosi Bovina, Sierodiagnosi, Brucellosi Bovina, Leucosi Bovina Enzootica, Brucellosi Ovocaprina, Bluetongue, Anemia Infettiva equina)
- ⊗ Verifiche dell'applicazione delle normative sull'anagrafe zootechnica
- ⊗ Vigilanza sull'uso di sostanze indesiderate negli alimenti ad uso zootecnico
- ⊗ Vigilanza sulle stazioni di fecondazione artificiale e monta naturale
- ⊗ Attività sanzionatorie (provvedimenti di Polizia Veterinaria, sanzioni amministrative, denunce autorità giudiziaria, diffide / prescrizioni)
- ⊗ Certificazioni per animali da produzione (certificazioni, compravendite, segnalamento animali, gestione sistema TRACES per la movimentazione degli animali)
- ⊗ Autorizzazioni sanitarie per veicoli destinati al trasporto di animali vivi
- ⊗ Indagini epidemiologiche (prelievi tronchi encefalici bovini/ovini per accertamenti TSE - Prion Test -, prelievi organi, tessuti, e materiale vario per accertamenti malattie infettive/zoonosi/tossicosi)
- ⊗ Interventi di educazione sanitaria

IGIENE URBANA VETERINARIA

- ⊗ Controllo delle popolazioni sinantropiche e selvatiche ai fini della tutela della salute umana e dell'equilibrio fra uomo, animale e ambiente
- ⊗ Lotta al randagismo e controllo della popolazione canina e felina
- ⊗ Interventi ambulatoriali per il contenimento del randagismo
- ⊗ Sorveglianza sul benessere degli animali da affezione
- ⊗ Vigilanza e controllo sull'impiego di animali nella sperimentazione
- ⊗ Adempimenti derivanti dall'adesione alla Convenzione internazionale CITES, registrazioni, certificazioni, vigilanza
- ⊗ Attività anagrafica
- ⊗ Anagrafe Canina (Registrazioni, passaggi di proprietà, segnalazioni di ritrovamento e smarrimento)
- ⊗ Rilascio passaporti cani, gatti e furetti
- ⊗ Registrazioni colonie feline
- ⊗ Gestione sanitaria del canile APAS
- ⊗ Interventi ambulatoriali di sterilizzazioni chirurgiche, tatuaggi, altri interventi
- ⊗ Assistenza sanitaria per animali incidentati

- ⊗ Vaccinazioni antirabbiche
- ⊗ Sopralluoghi per inconvenienti igienico-sanitari ai fini del controllo dell'igiene urbana veterinaria
- ⊗ Atti di vigilanza sui canili, allevamenti, colonie feline
- ⊗ Vigilanza sulla detenzione degli animali esotici e/o pericolosi
- ⊗ Vigilanza sulla commercializzazione di animali vivi
- ⊗ Vigilanza sul benessere animale
- ⊗ Farmaco-sorveglianza
- ⊗ Certificazioni per importazione/esportazione animali da affezione
- ⊗ Indagini epidemiologiche: controlli clinici animali morsicatori per profilassi Rabbia
- ⊗ Accertamenti diagnostici per malattie zoonosiche
- ⊗ Attività autorizzative (Trasporto di animali vivi, morti)
- ⊗ Sanzioni amministrative, denunce autorità giudiziaria

IGIENE ALIMENTARE

- ⊗ Controllo igienico sanitario della produzione, trasformazione, conservazione, commercializzazione, trasporto e deposito, distribuzione e somministrazione degli alimenti
- ⊗ Ispezioni nel mattatoio pubblico
- ⊗ Predisposizione e attuazione del Piano Nazionale Ricerca Residui
- ⊗ Disposizioni di indagini microbiologiche in tutte le fasi produttive e sui prodotti
- ⊗ Valutazione degli esiti analitici e informazione dei conduttori degli stabilimenti, dei risultati, degli esami e degli eventuali accorgimenti da adottare
- ⊗ Certificazioni sanitarie sui prodotti destinati all'esportazione o ad usi particolari
- ⊗ Monitoraggio della presenza di residui di farmaci e contaminanti ambientali negli alimenti di origine animale
- ⊗ Gestione dei sottoprodotti di origine animale
- ⊗ Vigilanza e ispezione negli stabilimenti con riconoscimento UE e USA, negli stabilimenti con autorizzazione a valenza nazionale e negli esercizi al dettaglio
- ⊗ Ispezioni ante/post mortem su animali da macellazione, necroscopie, esami trichinoscopici
- ⊗ Ispezioni negli stabilimenti produttivi, negli esercizi al dettaglio, nelle strutture di ristorazione pubbliche e private, controlli ufficiali attività di audit
- ⊗ Esclusioni dal consumo e gestione del sistema di Allerta rapido
- ⊗ Visite a domicilio per macellazioni ad uso privato dei suini
- ⊗ Sanzioni amministrative, denunce autorità giudiziaria, diffide/prescrizioni, sospensioni attività
- ⊗ Autorizzazioni sanitarie agli automezzi adibiti trasporto alimenti origine animale
- ⊗ Autorizzazioni sanitarie alle attività di produzione, trasformazione, conservazione, commercializzazione, trasporto e deposito, distribuzione e somministrazione degli alimenti e autorizzazione al congelamento di prodotti alimentari
- ⊗ Concessione Bollo CE /USA agli stabilimenti con specifico riconoscimento internazionale
- ⊗ Approvazione dei manuali di autocontrollo SSOP-HACCP e controllo applicativo
- ⊗ Redazione manuali di autocontrollo SSOP per strutture di ristorazione pubbliche e interventi di educazione sanitaria

UOS TUTELA DELL'AMBIENTE NATURALE E COSTRUITO

Sede e contatti:

Responsabile: Tel. 0549 994639
Esperti Tecnici: Tel. 0549 994502 / **E-mail:** omar.raimondi@iss.sm
Orario di ufficio: dal Lunedì al Giovedì: ore 8.00 - 17.30; venerdì ore 8.00 - 14.30
Orario di ricevimento al pubblico per informazioni: lunedì e giovedì ore 14.00 - 15.00

Attività:

L'Unità Organizzativa Tutela dell'Ambiente Naturale e Costruito svolge la propria attività:

- © Nella prevenzione dei rischi di origine antropica. Ogni attività umana che comporta la presenza sul territorio di impianti produttivi, infrastrutture e reti tecnologiche, ha inevitabilmente un impatto sulle componenti ambientali e naturali. Le principali reti di monitoraggio predisposte interessano: la qualità dell'aria, le acque superficiali, i campi elettromagnetici ed il rumore ambientale.
- © Nel controllo finalizzato alla verifica di conformità. L'acqua, l'aria, il suolo, i rifiuti, il rumore, i campi elettromagnetici, gli impianti vengono tenuti sotto controllo tramite attività di vigilanza in azienda e sul territorio con sopralluoghi, ispezioni, campionamenti, rilievi ed esami documentali.
- © Nell'informazione di carattere ambientale. Gli interventi mirano alla conoscenza dello stato dell'ambiente e a fornire gli elementi tecnici a sostegno delle politiche ambientali. Obiettivo prioritario è quindi la diffusione delle informazioni in piattaforme integrate quali: erogazione di servizi informativi web GIS, rapporti sullo stato dell'ambiente, comunicazione ai cittadini (URP, ufficio stampa, sito Internet), educazione ambientale e gestione della sezione sugli operatori dei rifiuti (deposito e trasporto).

L'Unità si occupa in particolare:

- © di elaborare pareri di competenza in merito alle dichiarazioni, segnalazioni e domande di autorizzazione riguardanti gli scarichi di reflui idrici, le captazioni di acqua diverse da quelle destinate al consumo umano, le emissioni in atmosfera, la raccolta, trasporto, produzione, detenzione, trattamento e smaltimento di rifiuti, le sorgenti di campi elettromagnetici; la valutazione di impatto ambientale di insediamenti edilizi, infrastrutture e servizi su richiesta degli uffici competenti.
- © della formulazione del parere di competenza per le pratiche relative agli avvii di produzione delle nuove attività produttive e di servizio;
- © dell'attività di valutazione tecnica e vigilanza in materia di inquinamento ambientale chimico e fisico come pericolo e fattore di rischio per la salute umana e dell'ambiente, mediante sopralluoghi e campionamenti;
- © dell'attività sanzionatoria, mediante istruzione e segnalazione alla direzione e/o alla Magistratura, dei reati ambientali;

© dell'attività di formazione, informazione e indirizzo in materia ambientale nei confronti delle istituzioni pubbliche e private, di associazioni, aziende, tecnici, lavoratori e cittadini.

MF AGENTI BIOLOGICI AMBIENTALI

Sede e contatti:

Responsabile: Tel. 0549 994410 - **Fax** 0549 994355
E-mail: renaldo.renzi@iss.sm
Orario di apertura: dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 14:30

Attività:

Il Modulo Funzionale Agenti Biologici Ambientali esplica la propria attività nella salvaguardia della salute pubblica nei seguenti settori: la micologia, l'igiene e la sicurezza degli impianti natatori e i parassiti ambientali.

In particolare:

Ambito Micologico

- © identificazione delle specie fungine attraverso il controllo macroscopico dei carpofori freschi nell'attività di cernita presso il Presidio Micologico del Dipartimento Prevenzione;
- © attività di supporto al Pronto Soccorso nell'identificazione di funghi tossici e/o velenosi nell'ambito di casi di intossicazione da funghi;
- © attività di informazione e comunicazione al fine di prevenire le intossicazioni e gli avvelenamenti da funghi.

Igiene e sicurezza degli impianti natatori

- © controllo e vigilanza degli impianti natatori;
- © rilascio dell'Autorizzazione igienico-sanitaria per la balneazione vidimazione del manuale di autocontrollo;
- © attività di informazione e comunicazione relativamente ai fattori di rischio igienico-sanitari e di sicurezza negli impianti natatori.

Agenti biologici ambientali

- © attività di sorveglianza della Aedes albopictus (Zanzara Tigre);
- © attività di coordinamento del gruppo di lavoro sul controllo degli infestanti urbani ed in particolare degli artropodi vettori;
- © attività di informazione e comunicazione dei fattori di rischio atti a prevenire la diffusione dei vettori di malattie infettive

UOC SICUREZZA SUL LAVORO

Sede e contatti:

Direttore Tel. 0549 994412

Orario informazioni: tutti i giorni ore 12.00 - 12.30

Orario ricevimento al pubblico: il lunedì e giovedì ore 14.00 - 15.00

L'U.O.C. Sicurezza sul Lavoro si occupa:

- © della tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, esercitando un'azione di prevenzione e vigilanza, attraverso attività di vigilanza programmata e di emergenza, per verificare il rispetto delle norme inerenti la sicurezza antinfortunistica, l'igiene del lavoro e la medicina del lavoro, in tutti gli ambienti di lavoro formulando prescrizioni e/o disposizioni immediatamente esecutive;
- © dell'attività di informazione ed indirizzo in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e di educazione alla salute per le associazioni di categoria, le aziende, i tecnici, i medici del lavoro, gli RSPP ed i lavoratori;
- © dei controlli e pareri di competenza in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro per richieste di autorizzazioni preventive (avvio alla produzione di attività produttive e artigianali, progetti opere pubbliche, per la detenzione sostanze radioattive -apparecchiature radiogene- e per le apparecchiature laser);
- © di parere di competenza per la valutazione e vigilanza dei piani di rimozione, trattamento e smaltimento amianto, anche prevedendo dei controlli in fase di esecuzione dei lavori su tutte le attività produttive;
- © dell'impiego ottimale delle risorse nel rispetto degli indirizzi definiti a livello dipartimentale e dei contenuti del Piano Sanitario.

UOS MEDICINA E IGIENE DEL LAVORO

Sede e contatti:

Responsabile e Medico del Lavoro: Tel. 0549 994412

Esperto Tecnico Sanitario: Tel. 0549 994514

Esperti Tecnici: Tel. 0549 994429

Apertura ufficio: dal lunedì al giovedì ore 8.00 - 17.30; venerdì ore 8.00 - 14.30

Per informazioni: tutti i giorni ore 11.30 - 13.00

Ricevimento al pubblico: lunedì e giovedì ore 12.00-12.30.

Attività:

L'Unità Organizzativa Medicina e Igiene del Lavoro si occupa della tutela igienistica degli ambienti di lavoro (prevenzione primaria) che si esplica con attività di controllo, coordinamento, indirizzo con lo scopo di salvaguardare la salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro. Si occupa della tutela della salute dei lavoratori (prevenzione secondaria) con attività di controllo, coordinamento e indirizzo orientata alla sorveglianza sanitaria, con lo scopo di proteggere la salute dei lavoratori e di prevenire le malattie correlate al lavoro.

Le attività svolte dall'U.O. sono le seguenti:

- © Programmazione e effettuazione di interventi di vigilanza inerenti l'applicazione delle leggi di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro (Legge n.31/98 e decreti applicativi, Legge n.40/69 e n.41/69 e successive modifiche);
- © Programmazione e effettuazione di interventi di informazione-indirizzo nei confronti dei vari soggetti del sistema di prevenzione aziendale (datori di lavoro, RSPP, Medico del Lavoro, consulenti aziendali, ecc.), Associazioni di Categoria, O.O.S.S., ecc. con indirizzo di tipo tecnico-sanitario;
- © Disamina delle domande di ricorso avverso il giudizio emesso dal medico del lavoro in occasione degli accertamenti sanitari preventivi e periodici da parte di lavoratori esposti a situazioni di rischio per la salute e conseguente formulazione con conferma, modifica e revoca del giudizio di idoneità alla mansione specifica;
- © Provvedimenti di tutela nei confronti delle lavoratrici gestanti e in allattamento esposte a condizioni di rischio per la salute della madre e del nascituro (ricorso, astensione anticipata, verifica delle misure adottate e posticipo);
- © Parere di competenza per la valutazione di piani di rimozione, trattamento e smaltimento di materiale contenente amianto e valutazione dei piani di controllo e manutenzione;
- © Parere di competenza riferito agli avvisi alla produzione di attività produttive;

- ⊗ Parere di competenza per attività artigianali (legge 06 luglio 1982 n.69).
- ⊗ Parere temporaneo e definitivo per autorizzazione deroga al divieto di fumo di tabacco (sale riservate ai fumatori);
- ⊗ Parere per autorizzazione preventiva detenzione sostanze radioattive naturali e artificiali e apparecchiature radiogene;
- ⊗ Parere per segnalazione e autorizzazione all'impiego di apparecchiatura laser;
- ⊗ Parere di competenza in merito a progetti di opere pubbliche;
- ⊗ Valutazione igienico-sanitaria su richiesta di utenza esterna.

UOS SICUREZZA ANTINFORTUNISTICA NEI LUOGHI DI LAVORO

Sede e contatti:

Responsabile Tel. 0549 994409
Esperti Tecnici Tel. 0549 994408

Apertura ufficio: dal lunedì al giovedì ore 8.00 - 17.30; venerdì ore 8.00 - 14.30

Per informazioni: tutti i giorni: ore 12.00-12.30

Ricevimento per il pubblico: lunedì e giovedì ore 14.00-15.00

Attività:

L'Unità Organizzativa Sicurezza Antinfortunistica nei Luoghi di Lavoro si occupa della valutazione dei pericoli e dei fattori di rischio inerenti la sicurezza, al fine di prevenire gli infortuni nei luoghi di lavoro e conseguenti danni alla salute dei lavoratori.

L'Unità si occupa in particolare:

- ⊗ di attività di vigilanza programmata e di emergenza per verificare il rispetto delle norme inerenti la sicurezza antinfortunistica, sia nelle aziende sia nei cantieri edili, norme contenute nelle leggi del 02/07/69 n°40 e n°41, D.R. 17/10/91 n°124, Legge 18/02/98 n°31 e successivi Decreti applicativi, provvedendo, in presenza di inosservanze, ad impartire prescrizioni e/o disposizioni immediatamente esecutive;
- ⊗ di attività di informazione e indirizzo in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro verso le associazioni di categoria, le aziende, i tecnici e i lavoratori (art. 25, L.31/98);
- ⊗ di inchieste per infortuni sul lavoro in collaborazione con l'Autorità Giudiziaria e i Corpi della Polizia Civile e della Gendarmeria, ai fini di accertare eventuali responsabilità, carenze e, nei casi previsti, elaborare specifici rapporti per la Magistratura;
- ⊗ avvio alla produzione per le attività produttive e artigianali;
- ⊗ di valutare preventivamente, per gli aspetti di competenza, i piani di rimozione trattamento e smaltimento amianto, e di eseguire i relativi controlli in fase di esecuzione dei lavori.
- ⊗ di attività di monitoraggio e censimento degli apparecchi a pressione e di sollevamento (gru, ecc..), degli ascensori e montacarichi;
- ⊗ di attività di vigilanza e di ispezione in seguito a segnalazione esterna

RINGRAZIAMENTI

Al termine di questo “corposo” lavoro, alcuni ringraziamenti.

Siamo grate ai Direttori e Responsabili di Unità dell'Istituto per la Sicurezza Sociale per il loro prezioso contributo al miglioramento e aggiornamento della Carta dei Servizi I.S.S. (seconda edizione 2014).

Nelle nostre intenzioni vuole essere uno strumento pensato per i Cittadini, di facile consultazione e in questo senso abbiamo fatto ogni sforzo affinché le informazioni siano chiare, utili, esaurienti su un Servizio Pubblico alquanto complesso e articolato.

Coordinamento editoriale:

A cura di
UNITÀ FORMAZIONE, COMUNICAZIONE, URP,
QUALITÀ E ACCREDITAMENTO – ISS San Marino
Dr.ssa Stefania Stefanelli
Dr.ssa Nicoletta Fornasari

Impaginazione

Michèle Balducci