

AZIENDA USL TOSCANA NORDOVEST
PRESIDIO OSPEDALIERO DI VOLTERRA

FOGLIO ACCOGLIENZA

U.O.C. ONCOLOGIA MEDICA
Area Oncologica-Dipartimento Oncologico
Direttore DR. GIACOMO ALLEGRINI
Inf. Coordinatore Tiziana Giorgi

Piano -I°- Fabbricato Ospedaliero

Il presente foglio accoglienza è stato predisposto per fornire l'informazione all'utenza sui servizi offerti nel nostro reparto; i contatti (numeri di telefono, fax e mail) di riferimento sono i seguenti:

Inf. Coord/ Tiziana Giorgi
tel 0587 273427 Email: tiziana.giorgi@uslnordovest.toscana.it

U.O.C.ONCOLOGIA MEDICA VOLTERRA

Presso l'edificio denominato Fabbricato Ospedaliero del Presidio Ospedaliero di Volterra

Telefono: 0588-91805

Fax: 0588-91762

Email: cordvolterra@uslnordovest.toscana.it

ORARI APERTURA : Lunedì-Venerdì ore 7-14

Personale Medico - Presidio Ospedaliero di Volterra	
Referente Day-Hospital	Dr. Mario Filidei
Referente CORD/Accoglienza	Dr. Lorenzo Marcucci
Referente del Day Hospital di Volterra	Dr.ssa Giada Arrighi
	Dr.ssa Gianna Musettini



PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

Nella U.O.C. di Oncologia Medica sono effettuate le seguenti prestazioni :

- Prime visite oncologiche
- Visite di controllo (follow – up)
- Visite Palliative
- Visite Genetiche
- Visite Ematologiche
- Consulenza psicologica
- Consulenza Nutrizionale
- Trattamenti chemioterapici infusionali
- Terapie di supporto (emotrasfusioni, infusioni parenterali)
- Gestione delle tossicità
- Consulenze presso altri reparti
- Consulenze telefoniche

Le attività ambulatoriali vengono effettuate all'interno della U.O.C di Oncologia previo appuntamento.

L'utenza **per prenotare la prima visita** può chiamare tutti i giorni non esistono liste di attesa, la struttura garantisce la prestazione massimo entro 7 giorni dalla richiesta ;le richieste urgenti vengono effettuate Il giorno stesso della richiesta.

I tempi dell'inizio del trattamento vengono stabiliti dai Medici della U.O. in base ai protocolli terapeutici e alle condizioni cliniche del paziente.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Si accede ai servizi dell'UOC mediante appuntamento per **Prima Visita Oncologica.**

- Per i pazienti ricoverati presso altre Strutture Aziendali (ad es. reparti chirurgici, medicine, ecc.), la prima visita oncologica viene richiesta direttamente dallo specialista di reparto e comunicata al paziente unitamente alla lettera di dimissione.
- Per gli utenti esterni, l'appuntamento può essere fissato dal Medico Curante o direttamente dall'utente stesso telefonando ai numeri sopra indicati, negli orari di apertura.

Non esistendo lista di attesa, la Struttura è in grado di erogare la prestazione richiesta in tempi molto brevi, senza quindi necessità di prescrizioni "urgenti".

SERVIZI

Nell'ambito dell'attività della UOC vengono erogate le seguenti prestazioni:

- **Prime visite oncologiche**

N.B. Per le prime visite è necessaria l'impegnativa compilata dal curante o dal medico di reparto per "visita oncologica".

La prima visita viene eseguita dallo specialista oncologo e prevede:

- raccolta dell'anamnesi personale del paziente (oncologica e non)
- raccolta dell'anamnesi oncologica familiare
- esame obiettivo (visita)
- valutazione e registrazione degli accertamenti strumentali e laboratoristici
- apertura e compilazione della cartella clinica personale
- definizione del successivo programma diagnostico-terapeutico

Al termine della visita medica viene effettuata l'accoglienza infermieristica:

- illustrazione degli orari di apertura del reparto, recapiti, ecc. con fornitura del materiale informativo
- indicazione delle procedure necessarie per attivare l'esenzione dal pagamento dei ticket sanitari
- espletamento delle pratiche relative alla tutela della privacy

- **Sedute chemioterapiche**

Per le sedute chemioterapiche non è necessario munirsi di impegnativa regionale compilata dal medico curante.

Si articola in un primo passaggio ambulatoriale durante il quale il paziente viene valutato dallo specialista oncologo e quindi, in assenza di controindicazioni, dalla fase di somministrazione, che avviene ad opera del personale infermieristico della Struttura in sale dedicate. Lo specialista oncologo, prima dell'avvio dell'infusione, consegna al paziente la lettera di appuntamento per il ciclo successivo e le impegnative, da lui compilate, relative ai farmaci e agli accertamenti eventualmente prescritti. Eventuali terapie d'abitudine, non oncologiche, già in precedenza assunte domiciliariamente dal paziente non sono a carico, relativamente alla loro prescrizione, dello specialista oncologo

N.B. La valutazione dell'adeguatezza degli accessi venosi ai fini di un'eventuale trattamento chemioterapico viene effettuata contestualmente alla decisione medica di intraprendere il trattamento, ed è eseguita dal personale infermieristico della Struttura. Qualora indicato, il personale infermieristico predispone il percorso necessario per il posizionamento, in tempo utile per l'inizio della chemioterapia, di un catetere venoso centrale.

- **Controlli successivi (visite di follow-up)**

Per le visite di follow-up è sempre necessario presentare l'impegnativa del medico curante per "visita oncologica".

La visita di follow-up viene svolta dallo specialista oncologo e consiste nell'esame clinico del paziente e nella valutazione degli accertamenti (esami strumentali, esami ematici, ecc.) da lui prescritti in occasione del precedente controllo. Al termine della visita viene stabilito il nuovo appuntamento. Anche in questo caso, la compilazione delle impegnative degli esami prescritti per il controllo successivo è a carico dello specialista oncologo

- **Gestione delle tossicità**

Per questo tipo di accesso alla nostra struttura non è necessario presentare l'impegnativa per visita oncologica.

Un aspetto particolarmente rilevante dell'attività oncologica clinica quotidiana è rappresentato dalla precoce individuazione e gestione dei possibili effetti collaterali correlati ai trattamenti oncologici in atto. Per questo, al momento dell'inizio della terapia, viene fornito e illustrato al paziente un dettagliato prontuario cui attenersi in caso di comparsa di effetti indesiderati del trattamento. Ovviamente, il personale della struttura resta sempre a disposizione per ulteriori consigli, dubbi e chiarimenti e per effettuare valutazioni non programmate a fronte di eventi clinici particolarmente rilevanti in corso di terapia **(il paziente può telefonare durante gli orari di apertura ai numeri sopra riportati oppure presentarsi direttamente in Day hospital e chiedere di poter riferire al medico di guardia).**

- Ambulatorio di Cure Palliative

Per effettuare le visite è necessario esibire impegnativa del medico curante per visita Amb. Cure Palliative.

Presso la nostra Struttura è attivo un Ambulatorio di Cure Palliative (due giorni a settimana, orario 8.30-12.30) gestito da personale dedicato in regime di convenzione. L'accesso a questo Ambulatorio avviene, su iniziativa dello specialista oncologo, nelle situazioni cliniche caratterizzate da una prevalente necessità di gestione dei sintomi correlati alla malattia. Il medico palliativista, oltre alla messa a punto della terapia del caso, provvede anche a stabilire la modalità più idonea di prosecuzione del programma assistenziale (successiva visita ambulatoriale, attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata, ricovero presso l'Unità di Cure Palliative, ecc.). E' prevista inoltre, laddove sussistano particolari limitazioni alla mobilità dei pazienti e su richiesta del paziente stesso, la possibilità da parte del palliativista o dello specialista oncologo, di effettuare visite palliative domiciliari.

- Ambulatorio di Counseling Genetico

Un crescente numero di casi di neoplasia può essere ricondotto a sindromi ereditarie, la cui individuazione riveste un ruolo fondamentale dal punto di vista della prevenzione oncologica. A questo scopo, per casi selezionati in base all'anamnesi oncologica familiare raccolta in occasione della Prima Visita oncologica, può essere proposta una visita presso l'Ambulatorio di Counseling Genetico. L'ambulatorio è attivo presso la nostra Struttura con cadenza bisettimanale ed è gestito da personale medico interno in collaborazione con genetisti dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana. Dalla valutazione congiunta dei singoli casi scaturisce l'eventuale indicazione a svolgere ulteriori accertamenti (test genetici per mutazione dei geni BRCA1-2, sindrome di Lynch, ecc.).

- Ambulatorio Onco-Ematologico

Per le visite è necessaria l'impegnativa del curante per visita ematologica, gli appuntamenti per i pazienti AVC sono gestiti direttamente dal personale infermieristico del reparto

Presso la UOC Oncologia di Pontedera è attivo con cadenza bisettimanale un Ambulatorio di Onco-Ematologia svolto in regime di convenzione da personale medico dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana. L'Ambulatorio è destinato al completamento del percorso terapeutico per i pazienti oncoematologici dell'Area della Valdera e dell'Alta Val di Cecina che siano stati candidati dallo specialista ematologo Aziendale ad eseguire un trattamento chemioterapico. In questi casi, la chemioterapia viene eseguita presso gli ambulatori della nostra struttura, con le stesse modalità sopra riportate. Sempre nel contesto dell'ambulatorio Onco-Ematologico possono essere svolte le visite di rivalutazione in corso di trattamento ed il follow-up.

- Ambulatorio Nutrizionale

Per le visite è necessaria l'impegnativa del curante per visita nutrizionale. Le prenotazioni per i pazienti AVC sono effettuate direttamente dal personale del reparto

Durante alcuni trattamenti oncologici (ad es. ormonoterapia per carcinoma mammario), la terapia stessa può in casi non rari indurre modifiche del metabolismo che si traducono in aumento ponderale, ritenzione di liquidi o alterazioni del gusto. Più in generale, è spesso avvertita dall'utente l'esigenza di ottimizzare le proprie abitudini alimentari in maniera adeguata alle diverse situazioni cliniche e al tipo di trattamento in atto. Con questi obiettivi, è stato predisposto presso la nostra Struttura di Pontedera un Ambulatorio Nutrizionale con cadenza settimanale. L'Ambulatorio è gestito da una nutrizionista a contratto e vi si accede su indicazione da parte dello specialista oncologo, il quale effettua personalmente la prenotazione.

Ambulatorio di Psico-Oncologia

Per le visite è necessaria l'impegnativa del curante per visita ambulatorio Psico-Oncologia-

Per le prenotazioni pazienti AVC rivolgersi al personale del reparto

La diagnosi di patologia oncologica in atto rappresenta in molti casi un evento che si ripercuote in maniera traumatica sull'assetto psicologico del paziente e dei suoi familiari. La possibilità di affiancare al percorso terapeutico tradizionale un sostegno qualificato a livello della sfera psicologica ed emotiva rappresenta un fattore-chiave che può, in definitiva, migliorare l'aderenza al programma di terapia. Per questo abbiamo istituito per i pazienti seguiti presso la nostra Struttura di Pontedera un Ambulatorio di Psico-Oncologia, attivo per un giorno a settimana e gestito da uno specialista psico-oncologo dedicato. La proposta di visita può essere effettuata dallo specialista oncologo, qualora ne ravvisi la possibile utilità, ma la richiesta può giungere direttamente anche dal paziente o dai familiari. Le prenotazioni sono gestite dal personale infermieristico del Reparto.

In occasione della prima visita oncologica viene comunque offerta a tutti gli utenti la possibilità di compilare un questionario relativamente allo stato psicologico al momento della diagnosi che può rappresentare, se richiesto dall'utente, un primo contatto con lo specialista psico-oncologo.

La prenotazione degli esami strumentali (ecografie, radiografie, TAC, ecc.) richiesti dallo specialista oncologo in occasione delle visite ambulatoriali avviene direttamente in reparto dal Personale Infermieristico.

Questo percorso dedicato facilita l'utenza da un lato esentandola dall'afferire al C.U.P. , dall'altro consentendole di sfruttare spazi riservati nell'ambito della disponibilità delle prestazioni radiologiche aziendali, con conseguente possibilità di effettuare con sicurezza l'esame entro i tempi stabiliti.

MULTIDISCIPLINARIETA'

- G.O.M. (Gruppi Oncologici Multidisciplinari)

La valutazione di ogni singolo caso di patologia oncologica, in particolare di nuova diagnosi, da parte di un team multidisciplinare di specialisti si sta sempre più imponendo come passaggio imprescindibile ai fini di garantire la messa a punto del percorso diagnostico-terapeutico più appropriato.

Per ogni diversa patologia oncologica è quindi stato istituito un Gruppo Oncologico Multidisciplinare (G.O.M.) che si riunisce a cadenza settimanale nella sede di Pontedera (**vengono discussi anche i casi AVC**) e comprende tutti i professionisti coinvolti nella gestione del singolo caso (oltre all'oncologo sono presenti il radiologo, il chirurgo, ecc.). E' prevista, per le discipline non presenti nei due Presidi Ospedalieri (Radioterapia e Chirurgia Toracica, ad esempio), la partecipazione di specialisti esterni in convenzione, provenienti dalla Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana. La discussione sistematica di ogni caso nell'ambito del corrispondente G.O.M. di patologia garantisce quindi una valutazione collegiale condivisa prima di intraprendere qualunque scelta di terapia, fatte salve le urgenze.

All'interno di ogni Gruppo viene inoltre effettuata una revisione periodica delle principali Linee Guida nazionali ed internazionali, in modo da mantenere gli algoritmi terapeutici in linea con gli standard più aggiornati.

Consulenze interne

E' prevista un'attività quotidiana di consulenza da parte di uno specialista oncologo presso i reparti di degenza dei due presidi ospedalieri. In questa occasione vengono valutati sia i pazienti in carico all'UOC Oncologia eventualmente ricoverati per problematiche intercorrenti (tossicità da trattamenti, eventi clinici acuti non relativi alla patologia oncologica, ecc.), sia pazienti con sospetta nuova diagnosi di patologia oncologica in atto. In ogni caso, la messa a punto del programma (terapeutico, diagnostico, ecc.) avviene in maniera integrata con i colleghi responsabili della corsia.

Per colloqui con i medici dell'UOC Oncologia relativamente a pazienti degenti nei Reparti presentarsi a fine mattina (orario indicativo ore 12.30-13-30) presso il Reparto stesso dove il paziente si trova ricoverato.

RICERCA CLINICA

La ricerca clinica riveste un ruolo fondamentale in Oncologia; oltre che a costituire uno strumento indispensabile al progresso delle conoscenze essa può spesso rappresentare un'occasione per il paziente di avere accesso a farmaci potenzialmente efficaci nel trattamento della propria patologia e al momento non ancora disponibili come opzioni 'standard'. Numerose evidenze dimostrano in modo incontestabile che l'outcome dei pazienti è migliore presso i Centri con alti volumi di Ricerca effettuata. Presso la nostra UOC sono attivi al momento oltre 30 protocolli sperimentali in diverse patologie oncologiche, con particolare riferimento ai tumori della mammella e del tratto gastro-intestinale. Per alcune di queste sperimentazioni il nostro Centro riveste il ruolo di Centro Coordinatore.

Sarà l'oncologo, in occasione della Prima Visita o delle rivalutazioni successive, che, laddove lo ritenga utile, discuterà con il paziente il possibile inserimento in un protocollo di ricerca clinica.

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI

Prestazione	Dove viene fatto	Dove si prenota	Specialista	Giorni e orari
1°VISITA ONCOLOGICA <i>Con richiesta regionale del medico curante</i>	Ambulatori Oncologia	Tel. 0588-91805	Oncologo	Lunedì /Mercoledì/ Giovedì dalle 9.00 alle ore 14.00
Visite Follow-up			Oncologo	Lunedì/,Martedì, Mercoledì/Giovedì dalle 9.00 alle ore 14.00
Visite Palliative <i>Con richiesta regionale del medico curant</i>			Palliativista	Mercoledì – Venerdì - 9.00 alle ore 14.00
Consulenza Nutrizionale <i>Con impegnativa</i>			Nutrizionista	Venerdì (una volta al mese)
Infusioni chemioter. Infusioni farm,biologici			Oncologo	Tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì
Visite per la gestione delle tossicità				
Visite Cure Palliative			Medico Palliativista	Mercoledì Venerdì dalle ore 9.00
Emotrasfusioni Terapie di supporto			Oncologo	Secondo la necessità
Prelievi ematici			Personale Infermieristico	Dal Lunedì al Venerdì ore 7.00
Consulenze telefoniche	U.O.C. Oncologia		Oncologo	Dal Lunedì al Venerdì dalle 12.00 alle 13.30

Le prestazioni ambulatoriali vengono **eseguite in regime di pagamento del ticket o in esenzione**, se l'utente ne è titolare. Al ticket viene aggiunta una tariffa sulla base della fascia di reddito alla quale appartiene. Per maggiori informazioni sui ticket consultare la pagina del sito della regione Toscana che si trova qui <http://www.regione.toscana.it/cittadini/salute/ticket> Le prestazioni si prenotano presso i punti CUP, contrassegnati da apposito logo, che si trovano nei distretti socio-sanitari, agli ospedali Santa Chiara e Cisanello, in alcune farmacie pubbliche o private e presso alcune sedi della Misericordia e della Pubblica Assistenza. Si può prenotare telefonicamente al numero 050

995995 o al numero 0588 91900 (dopo le h. 11.30). **Il ticket può anche essere pagato on-line a questo indirizzo <http://www.uslnordovest.toscana.it/servizi-online>.**

La prenotazione degli esami strumentali(ecografie, radiografie, TAC, ecc.) , **per gli utenti che accedono alla UOC Oncologia Medica a Volterra** (ecografie, radiografie, TAC, ecc.) richiesti dallo specialista oncologo in occasione delle visite ambulatoriali viene effettuato direttamente in reparto dal Personale Infermieristico della struttura.

Questo percorso dedicato facilita l'utenza da un lato esentandola dall'afferire al C.U.P. , dall'altro, consentendole di sfruttare spazi riservati nell'ambito della disponibilità delle prestazioni radiologiche aziendali, con conseguente possibilità di effettuare con sicurezza l'esame entro i tempi stabiliti.

Obbligo di disdetta e malum

Se l'utente non può presentarsi ad una qualsiasi visita specialistica o prestazione diagnostico-terapeutica, indipendentemente dal tempo di attesa previsto, deve comunicarlo al CUP almeno 48 ore prima della data prenotata.

In caso contrario l'utente, se non esente, è tenuto a pagare il ticket previsto per la prestazione richiesta.

Come disdire

Per disdire la prestazione in modo da non incorrere nel malum si può

1. rivolgersi ai punti CUP
2. telefonare allo 050 995995

Seguire le indicazioni riportate in calce al foglio di prenotazione

Come richiedere la cartella clinica: la cartella clinica può essere richiesta al personale dedicato che si trova in Direzione Sanitaria aperto da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 13.30. Il sabato 8.00/12.30

Servizi alla persona non sanitari

- **All'ingresso del Presidio Ospedaliero è presente il Bar e la rivendita giornali, nonché lo spazio Mensa**

Associazioni di volontariato che operano in reparto

Chi sono, dove trovarle, cosa fanno

Il ruolo delle Associazioni di Volontariato rappresenta sempre di più un elemento cardine nel supporto delle complesse esigenze del paziente oncologico.

Presso la nostra UO opera da anni l'**Associazione 'Non più sola'**, formata da volontarie che, spesso dopo una personale esperienza di patologia oncologica, hanno deciso di mettere il loro bagaglio a disposizione di chi, dopo di loro, affronta la sfida della propria lotta contro la malattia.

La sede dell'Associazione collocata presso La Casa della Salute , all'interno del Presidio Ospedaliero S. Maria Maddalena le volontarie sono fisicamente presenti in Reparto almeno 1 volta a settimana.

A loro i pazienti possono rivolgersi, oltre che per un confronto e un supporto riguardanti l'esperienza personale in corso, anche per assistenza relativamente a diverse questioni 'pratiche' quali: aiuto nel disbrigo delle procedure di invalidità, esenzione, permessi malattia ecc., assistenza per rimborso spese parrucca nelle donne in trattamento con farmaci alopecizzanti, ecc.

Inoltre l'associazione mette a disposizione una volta al mese presso il Presidio di Pontedera consulenza di Estetica Oncologica APEO specializzata dedicata a pazienti Oncologici per consigli e suggerimenti inerenti la cura della pelle. Per le prenotazioni i pazienti AVC devono rivolgersi al personale del reparto

ATTIVITA' LIBERO PROFESSIONALE A PAGAMENTO

Le prestazioni libero professionali a pagamento possono essere effettuate nel Presidio di Pontedera e prenotate telefonicamente al **N. 0587 098830** dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 18.00.

Prestazione	Dove viene fatto	Dove si prenota	Specialista	Giorni e orari	Tariffa
Visita Oncologica	U.O.Oncologia Medica -Pontedera	CUP	Dott. G. Allegrini	Lunedì dalle ore 15	€ 100,00

INFORMAZIONI DI TIPO GENERALE

Rispetto della Privacy

Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio n° 679 del 27 aprile 2016 e D.Lgs. 196/2003 (Testo Unico Privacy), come novellato dal D.Lgs. n° 101 del 2018 di adeguamento dell'ordinamento nazionale alla normativa comunitaria

In riferimento alla disciplina indicata in grassetto e riguardante la materia della protezione dei dati personali, si comunica che durante tutto il processo di erogazione delle prestazioni, sia di ricovero sia ambulatoriali, l'Azienda è impegnata a garantire un uso lecito, corretto e

trasparente delle informazioni personali che La riguardano, attraverso l'adozione di misure organizzative e tecniche che possano rappresentare idonei sistemi di sicurezza e di protezione dei dati trattati.

Consenso Informato

I cittadini utenti dei servizi e/o ricoverati hanno diritto ad essere informati dagli operatori sanitari, con un linguaggio comprensibile, sui rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi sulla possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

Nell'ospedale è garantita la possibilità di usufruire al bisogno di un mediatore linguistico o culturale

L'Azienda Toscana Nordovest garantisce **la tutela dei diritti del cittadino.**

Chi desidera presentare SUGGERIMENTI, RECLAMI, SEGNALAZIONI o ELOGI, può rivolgersi:

- All'Ufficio Relazioni con il Pubblico URP- EDIFICIO CENTRO SOCIALE UBICATO SOPRA IL BAR dal Lun al Sab dalle 9-13 o al numero verde 800 221290

Oppure

Inviare una mail all'indirizzo urp.pisa@uslnordovest.toscana.it o all'indirizzo di posta certificata aziendale direzione.uslnordovest@postacert.toscana.it

Nel sito aziendale alla pagina dell'URP è possibile scaricare il modulo per presentare ringraziamenti segnalazioni reclami
<http://www.uslnordovest.toscana.it/ringraziamenti-segnalazioni-reclami>