

Specifica del Servizio Fornito

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI EMATOLOGIA

INDICE:

1. PRESENTAZIONE.....	1
2. CHI SIAMO	3
3. COME RAGGIUNGERCI	5
4. ORARI DI ATTIVITÀ E RECAPITI	7
5. LA DEGENZA E IL CENTRO TRAPIANTI DI MIDOLLO OSSEO	9
6. IL DAY HOSPITAL E GLI AMBULATORI.....	11
7. LABORATORIO DI DIAGNOSTICA “PAOLO BELLI”.....	16
8. IL CENTRO DI TERAPIA CELLULARE “GILBERTO LANZANI”	18
9. L’UFFICIO ORGANIZZATIVO STUDI CLINICI.....	19
10. ASSISTENZA AL PAZIENTE.....	20
11. MODALITA’ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO.....	22
12. ALLEGATI	22

STATO DELLE REVISIONI

REV.	DATA	MODIFICA	REDAZIONE	VERIFICA CONTENUTI E CONFORMITÀ NORMA UNI EN ISO 9001: 2015	APPROVAZIONE
03	18-03-11	Modifica paragrafi 5 – 6 - 7	RQ M. Magri RU A. Rambaldi 	RGQ M.G. Cattaneo	RU A. Rambaldi DS L. Chiappa
04	06-04-18	Recepimento nuovo POAS Revisione e aggiornamento	RQ M. Magri 	RQA M.G. Cattaneo 	RU A. Rambaldi  Dir. DM E. Cacciabue  DS F. Pezzoli 

1. PRESENTAZIONE

L'Ematologia fa parte del Dipartimento di Oncologia ed Ematologia dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale "Papa Giovanni XXIII" di Bergamo attualmente costituito dalle Unità Operative Complesse di Ematologia, Oncologia, Radioterapia e Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale.

1.1 La storia

L'Unità di Ematologia nasce agli inizi degli anni ottanta sotto la direzione del Prof. Tiziano Barbui che l'ha guidata fino al 2005. Nel corso degli anni l'Ematologia è diventata punto di riferimento nazionale ed internazionale per i contributi scientifici prodotti nei settori della diagnosi e della cura delle malattie del sangue.

Il reparto si è costantemente ampliato per rispondere al meglio ai bisogni di cura dei pazienti anche grazie al supporto costante dell'Associazione "Paolo Belli" e dell'AIL Bergamo.

I frutti di questa collaborazione sono stati numerosi (il laboratorio di Diagnostica "Paolo Belli", il Centro Trapianto di Midollo Osseo, il Laboratorio Terapia Cellulare "Gilberto Lanzani") e l'apertura dei Centri di ospitalità gratuiti a disposizione dei malati e dei loro familiari: la "Casa del Sole" con 11 appartamenti (01.04.2000) e il nuovo "Centro Paolo Belli", inaugurato il 15.02.2015, composto da 20 appartamenti bilocali completamente arredati.

1.2 Mission

L'Ematologia si occupa dell'assistenza sanitaria ed il trattamento di pazienti adulti affetti da patologie ematologiche ed oncoematologiche. L'attività di diagnosi e cura si svolge in regime di ricovero ordinario, diurno o ambulatoriale, secondo le più avanzate tecnologie diagnostiche ad oggi disponibili e l'utilizzo di strategie terapeutiche innovative mirate alla cura della malattia. La continuità assistenziale al paziente è assicurata dall'attivazione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata in caso di necessità e dalla connessione con strutture extra ospedaliere quali l'Hospice di Borgo Palazzo. Inoltre i pazienti possono fruire di servizi gratuiti di orientamento, accompagnamento e patronato effettuati tramite l'Associazione Paolo Belli- ONLUS e AIL Bergamo.

Le aree di competenza dell'Ematologia sono:

- La diagnostica di laboratorio di patologie ematologiche (morfologia, citofluorimetria e biologia molecolare).
- La cura di neoplasie ematologiche (leucemie, linfomi, mieloma) e di patologie ematologiche non neoplastiche.
- Il trapianto di cellule staminali emopoietiche autologhe o allogeniche (da donatori familiari e non familiari e da cordone ombelicale).
- La produzione e sperimentazione di nuovi approcci terapeutici basati sull'impiego di prodotti di terapia cellulare.

Le principali patologie trattate sono:

- Linfomi.
- Mielomi.
- Leucemie acute.
- Leucemie croniche.
- Mielodisplasie e Sindromi mieloproliferative croniche.
- Anemie congenite ed acquisite.
- Piastrinopenie acute e croniche.
- Aplasie midollari primitive e secondarie.

- Immunodeficienze congenite e acquisite non HIV correlate.

2. CHI SIAMO

2.1 Organizzazione

L'Ematologia è organizzata in:

- Degenza e UOS Centro Trapianti di Midollo Osseo: il reparto è articolato in due corsie collegate fra loro: una, la Degenza, è dedicata alla terapia delle patologie ematologiche che necessitano di ricovero continuo e la seconda, il Centro Trapianti, è in area protetta dedicata ai pazienti sottoposti a trapianto di cellule staminali emopoietiche.
- Day Hospital Allogtrapianti: dedicato alla gestione e al follow-up dei pazienti sottoposti a trapianto di cellule staminali emopoietiche allogeniche (da donatore volontario o da donatore familiare). Durante il primo anno post-trapianto, o più a lungo se necessario, i pazienti sottoposti a trapianto allogenico vengono seguiti per monitorare l'eventuale insorgenza di complicanze precoci (entro i primi 100 giorni post-trapianto) o tardive (dopo i 100 giorni). Alcune di esse sono direttamente correlate al trapianto (effetti da GVHD acuta o cronica o immunodeficienza), altre possono essere dovute all'intensità del regime di condizionamento.
- Day Hospital e Ambulatori: dedicati alla gestione dei pazienti sottoposti a trattamenti terapeutici che possono essere svolti nell'arco della giornata o con terapia domiciliare e dei pazienti seguiti mediante controlli specialistici periodici.
- UOS Malattie Mieloproliferative Croniche: ambulatorio dedicato ai pazienti affetti da Mielofibrosi Idiopatica, Trombocitemia Essenziale e Policitemia Vera.
- Laboratorio di Diagnostica "Paolo Belli": dedicato allo studio della biologia delle patologie oncoematologiche: diagnosi, caratterizzazione, analisi di malattia minima residua.
- UOS Centro di Terapia Cellulare "Gilberto Lanzani": dedicato alla lavorazione e conservazione delle cellule staminali emopoietiche per trapianto, allo sviluppo di nuove strategie terapeutiche mediante l'utilizzo di terapie cellulari innovative grazie all'autorizzazione alla produzione di farmaci di piccolo volume rilasciata da AIFA.
- Centro di Raccolta di cellule staminali emopoietiche da Midollo Osseo: si occupa delle procedure di espianto di CSE da donatori sani adulti familiari o da registro.
- Unità di fase I: si occupa della gestione clinico-assistenziale dei pazienti e delle attività correlate a protocolli clinici di fase I.

L'Ematologia è fortemente impegnata in attività di ricerca scientifica e di sperimentazione, testimoniata dalle numerose pubblicazioni e partecipazioni a Congressi Nazionali ed Internazionali, volta alla produzione di protocolli diagnostico-terapeutici e di procedure innovative nell'ambito della cura di patologie oncoematologiche.

Presso l'Ematologia, seguendo quanto definito nella Conferenza Stato - Regioni del 10/07/03, è stato costituito il "**Programma di Trapianto di Cellule Staminali Emopoietiche**" che si articola in quattro aree e coinvolge alcuni settori dell'Unità ed un settore del Centro Trasfusionale dell'Ospedale.

Nel 2008, e rinnovato poi nel 2016, il Programma ha ottenuto il "**certificato di qualità**" da parte dell'organo internazionale deputato, la **Joint Accreditation Committee ISCT-EBMT (JACIE)**, una struttura non-profit creata con lo scopo di promuovere standard di eccellenza nel campo delle cellule staminali emopoietiche, fondata dall'International Society for Cellular Therapy (ISCT) e dall'*European Group for Blood and Marrow Transplantation* (EBMT), le due Società Scientifiche di riferimento in Europa nel campo del trapianto di cellule staminali emopoietiche. L'accreditamento JACIE è stato ottenuto contestualmente alla certificazione rilasciata dai **Centro Nazionale Trapianti e Centro**

Nazionale Sangue del Ministero della Salute, altrettanto importante riconoscimento garanzia per il paziente che deve sottoporsi a terapie così complesse.

L'obiettivo principale degli Standard JACIE è di promuovere la qualità nel campo dell'attività clinica e di laboratorio, applicata al trapianto di cellule staminali e progenitori emopoietici attraverso un sistema standardizzato di accreditamento, ufficialmente riconosciuto in tutta Europa.

Il **Programma** è accreditato per tutti i tipi di trapianti di cellule staminali emopoietiche dal più semplice, il **trapianto autologo** (il paziente riceve, dopo una chemioterapia ad alte dosi, le proprie cellule staminali raccolte e temporaneamente criocongelate) a quello più complesso, il **trapianto allogenico** da donatore familiare o non familiare o da sangue di cordone ombelicale crioconservato.

Il Programma si articola in:

- Unità Clinica (che coinvolge la Degenza, gli Ambulatori e il Day Hospital Allotrapianti).
- Centro di Raccolta delle CSE da sangue periferico (che coinvolge un settore del Centro Trasfusionale dell'Ospedale).
- Centro di Raccolta delle CSE da midollo osseo.
- Laboratorio di processazione delle CSE (Centro di Terapia cellulare G. Lanzani)

In allegato alla presente Specifica è visibile l'organigramma dell'Unità (**All.2 SSFEmat**).

2.2 Il personale

Il Direttore dell'Ematologia è il Prof. Alessandro Rambaldi, Ordinario di Ematologia presso l'Università Statale di Milano.

L'équipe medica è composta da specialisti Ematologi impegnati nelle diverse attività cliniche e suddivisi per aree di patologia; fissano le linee guida diagnostico-terapeutiche delle singole malattie, propongono e seguono nuovi protocolli clinici sperimentali e coordinano l'attività di ricerca clinica.

Personale laureato non medico:

Il personale non medico svolge attività di analisi dati e gestione studi clinici, gestione ricerca donatori di midollo osseo da registro, attività diagnostica e di ricerca di laboratorio, gestione dei fondi di ricerca.

Personale tecnico:

Il personale tecnico svolge attività diagnostica e di ricerca di laboratorio presso il Laboratorio "Paolo Belli".

Personale infermieristico:

L'organico di cui è dotato ciascun Settore è riportato nei diversi organigrammi presenti nelle Regole di Unità.

Personale amministrativo:

La gestione amministrativa dell'Unità è affidata all'amministrativo presente al IV piano della torre 6.

Modalità di riconoscimento del personale

I Medici e il personale sanitario (infermieri, biologi e tecnici di laboratorio) indossano una divisa bianca

Il personale amministrativo (segreterie e CUP) indossa una divisa di rappresentanza (camicia azzurra e pantaloni/gonna blu)

Gli operatori alberghieri indossano una divisa blu glicine

Gli operatori dedicati al trasporto degenti indossano una divisa rossa

Gli operatori dedicati alle pulizie divisa bianca e azzurra

3. COME RAGGIUNGERCI

IN AUTOMOBILE

AUTOSTRADA: dal casello di Bergamo

L'Ospedale dista dal casello di Bergamo dell'autostrada A4 circa 3 chilometri e mezzo. All'uscita dell'autostrada, in prossimità della rotonda, prendi la terza uscita e imbocca lo svincolo in direzione Treviglio/Milano/Lecco/Como. Alla rotonda prosegui dritto in direzione Lecco/Como/Milano. Imboccata la SS671, mantieni la sinistra al bivio e poi prendi l'uscita verso Curnasco/Treviolo/Lallio. Svolta a destra in Via per Curnasco e poi subito a sinistra imboccando Via Martin Luther King. L'Ospedale si trova sulla sinistra. Per accedere svolta a sinistra alla prima rotonda.

AUTOSTRADA: dal casello di Dalmine

All'uscita dell'autostrada, alla rotonda prendi la prima uscita e imbocca la SS525. Prosegui per circa 3,7 km, dopodiché svolta a sinistra e imbocca via S. Ambrogio. Continua su via A. Cavalli, seguita da via Martin Luther King.

Dal Centro Città

Prendi Via Pietro Paleocapa, continua su Via San Giorgio e alla rotonda prendi la terza uscita, imboccando Via Caniana. Al termine della via, gira a sinistra e imbocca Via Moroni. Svolta quindi a destra in Via Sant'Ambrogio e prosegui dritto in Via A. Cavalli. Svolta a destra, immettendoti in Via Martin Luther King. L'Ospedale si trova sulla sinistra. Per accedere svolta a sinistra alla prima rotonda.

IN AUTOBUS

L'ospedale è servito dagli autobus ATB della linea 2.

Da Porta Nuova: fermata in viale Papa Giovanni XXIII di fronte alla Chiesa delle Grazie in direzione Ospedale.

Dalla stazione: fermata posta di fronte al bar della Stazione Autolinee in direzione Ospedale.

IN TRENO

L'Ospedale dista dalla Stazione Ferroviaria di Bergamo circa 5 chilometri. In prossimità transita la linea 2 dell'ATB.

IN AEREO

L'Ospedale dista:

- dall'Aeroporto "Il Caravaggio" di Orio al Serio (Bergamo) 7,2 km;
- dall'Aeroporto di Milano Linate 47,9 km;
- dall'Aeroporto di Milano Malpensa: 89,4 km;
- dall'Aeroporto "Valerio Catullo" di Verona Villafranca: 110 km.

Dall'Aeroporto di Orio al Serio è possibile raggiungere l'Ospedale prendendo gli autobus della linea 1 fino alla stazione e poi quelli della linea 2 dalla stazione all'Ospedale.

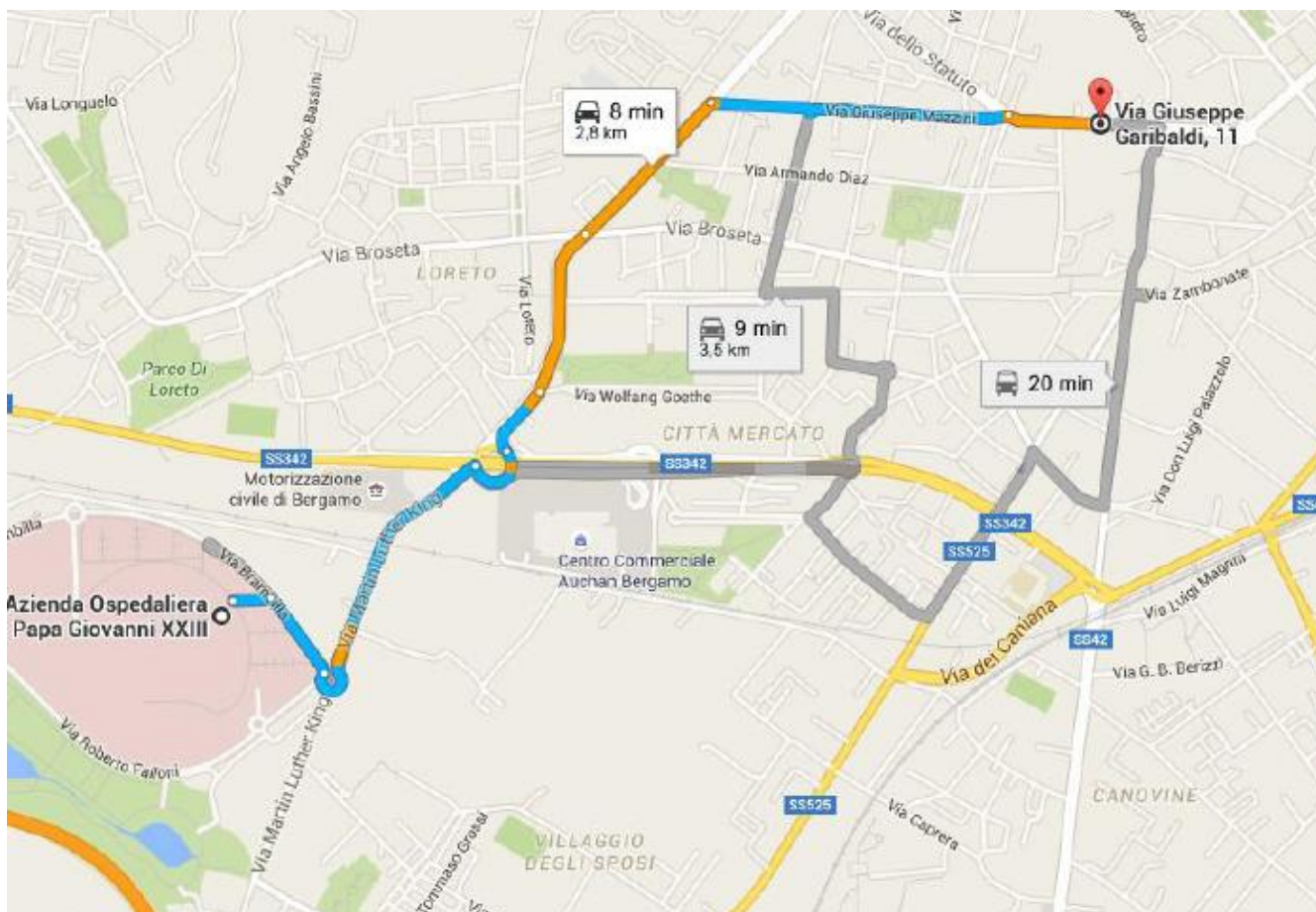
CENTRO DI TERAPIA CELLULARE “G. LANZANI”



Presidio ospedaliero Matteo Rota Via G. Garibaldi, 11/13 - 24127 Bergamo presso ex Padiglione Anzoletti



AZIENDA SOCIOSANITARIA TERRITORIALE – PAPA GIOVANNI XXIII DI BERGAMO



4. ORARI DI ATTIVITÀ E RECAPITI

Segreteria di Torre – Ematologia

Ingresso: Nord Est

Torre 6 ingresso civico 45 - IV piano

Tel. 035-267.3684 - Fax 035-267.4968

e-mail: ematologiasegr@asst-pg23.it

orario apertura: dal lun al ven dalle 8,00 alle 16,00

Ufficio Coordinamento Ricerca donatori di midollo osseo

Ingresso: Nord Est

Torre 6 ingresso civico 45 - IV piano

Tel. 035-267.4650 - Fax 035-267.4968

e-mail: eoldani@asst-pg23.it

Ufficio organizzativo studi clinici

Ingresso: Nord Est

Torre 6 ingresso civico 45 - IV piano

Tel. 035-267.3681 - Fax 035-267.4968

e-mail: ematosc@asst-pg23.it

orario apertura: dal lun al ven dalle 8,00 alle 17,00

Degenza e Centro Trapianti di Midollo Osseo

Ingresso: Nord Est

Torre 6 - ingresso civico 45 - II piano

Tel. 035-267.8464-5 - Fax 035-267.4904

e-mail: ematologiasegr@asst-pg23.it

orario informazioni: dal lun al ven dalle 12,30 alle 13,30

orario visite parenti: tutti i giorni dalle 13 alle 14,30 e dalle 19,30 alle 20,30

Day Hospital e Ambulatori Linfomi e Mielomi

Ingresso: Nord Est

Torre 6 - ingresso civico 45 - I piano

Tel. 035-267.8466 - Fax 035-267.4997

e-mail: ematologiasegr@asst-pg23.it

orario apertura: dal lun al ven dalle 7,00 alle 17,00

Sabato dalle 8,00 alle 12,00 (solo per terapie infusionali e urgenze)

Domenica chiuso

Ambulatori Leucemie e Malattie Mieloproliferative – Urgenze e Prime visite

Ingresso: Nord Est

Corpo intermedio 3 - ingresso civico 43 - piano terra

Tel. 035-267.8467 - Fax 035-267.4881

e-mail: ematologiasegr@asst-pg23.it

orario apertura: dal lun al ven dalle 8,00 alle 16,00

Sabato e Domenica chiuso

Laboratorio di Diagnostica “Paolo Belli”

Ingresso: Nord Est

Torre 7 - ingresso civico 55 - I piano

Tel. 035.267.3762-8 - Fax 035.267.4907

email: lab.paolobelli@asst-pg23.it

L'accettazione è aperta da lun a ven dalle 8,00 alle 15,00

orario apertura: dal lun al ven dalle 8,00 alle 17,00

Sabato e Domenica chiuso

Centro di Terapia Cellulare “Gilberto Lanzani”

Presidio M. Rota

Padiglione “Anzoletti”

Tel. 035.227. 8684 - Fax: 035.227 8674

email: lablanzani@asst-pg23.it

orario apertura: dal lun al ven dalle 8,00 alle 18,00

Sabato e Domenica chiuso

5. LA DEGENZA E IL CENTRO TRAPIANTI DI MIDOLLO OSSEO

La Degenza si trova al II piano della torre 6 ed è dotata di 26 letti suddivisi in 2 moduli assistenziali:

- il modulo A con 15 letti.
- Il modulo B in zona protetta denominata “Centro Trapianti di Midollo Osseo” con 11 letti in camera singola con bagno.

L’assistenza è assicurata 24 ore al giorno per 365 giorni all’anno; nelle ore diurne dei giorni feriali vi prestano servizio 2 medici con la supervisione del Direttore dell’Ematologia; la presenza di almeno un medico di turno diurno (ore 8-20) e notturno (ore 20-8 - guardia interdivisionale in condivisione con l’Oncologia) è garantita anche nei giorni festivi. Il Sabato dalle 8,00 alle 12,00 è sempre presente un secondo medico che copre l’attività di *Day Hospital* e la richiesta di visite urgenti.

Il Coordinatore Infermieristico della degenza è la Sig.ra Emilia Locatelli.

Nei giorni feriali da lunedì a venerdì l’assistenza infermieristica si avvale di 6 infermieri al mattino, 4 al pomeriggio e 3 di notte. Nei giorni di sabato e festivi sono previsti 4 infermieri al mattino, 3 di pomeriggio e 3 di notte.

Le attività principali sono:

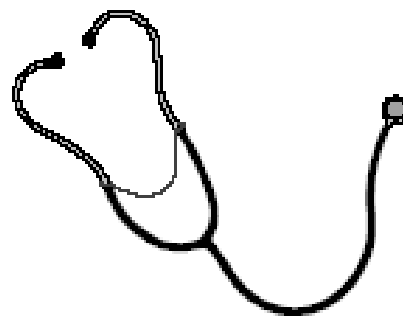
- procedure di trapianto di midollo osseo autologo ed allogenico (da donatore familiare, non familiare e da cordone ombelicale) in pazienti con patologie ematologiche;
- programmi di chemioterapia a dosi mieloablativi;
- trattamento delle complicanze legate al trapianto allogenico;
- procedura di prelievo di midollo osseo allogenico condotti in anestesia generale;
- programmi innovativi di terapia cellulare.

Modalità di ricovero

La maggior parte dei ricoveri avviene secondo una lista di programmazione. Sono comunque previsti ricoveri urgenti per pazienti provenienti dal Pronto Soccorso. Il giorno precedente il ricovero il paziente viene contattato telefonicamente dall’infermiere della Degenza che comunica la disponibilità del posto letto. Talvolta la comunicazione può giungere il giorno stesso del ricovero.

Il giorno del ricovero, il paziente, munito di tessera sanitaria, se possibile, accompagnato da un familiare si presenta presso la Degenza per essere accolto. L’accoglienza viene effettuata dal personale infermieristico che provvede a compilare l’anamnesi infermieristica in modo da valutare eventuali problemi ed il livello di autosufficienza. Il paziente viene poi accompagnato nella camera, dove verrà visitato dal Medico di Reparto o dal Medico di Guardia. Al paziente vengono consegnati l’opuscolo informativo di presentazione dell’Unità “Guida per il Paziente ricoverato in Ematologia” (vedi allegato) ed il foglio di proposta di ricovero che il familiare porta all’Ufficio Accettazione Ricoveri presso il CUPS per l’apertura della Cartella Clinica.

L’ufficio Accettazione Ricoveri provvede a creare il frontespizio della Cartella Clinica inserendo tutti i dati anagrafici e clinici conosciuti. Stampa le etichette con il codice identificativo RI (= riferimento identificativo) da utilizzare per tutte le richieste di prestazioni e per identificare eventuali campioni biologici. Il familiare ritorna poi in Degenza e consegna all’infermiere il foglio di proposta di ricovero e la documentazione rilasciata dal CUPS.



Visita medica in corso di Degenza (giro visita)

Il medico di turno in Degenza provvede alla visita quotidiana dei pazienti (di norma una volta al giorno la mattina) e all'iter diagnostico; controlla e prescrive le terapie che, nei casi più complessi, vengono discusse e decise in riunioni collegiali alla presenza del Direttore di Unità, di tutti i medici e dei Coordinatori infermieristici (dalle 8,00 alle 9,00 il lunedì e il venerdì e dalle 15,00 alle 16,00 il martedì). Nel corso delle riunioni viene valutata la condizione clinica e viene considerato il percorso diagnostico-terapeutico del singolo paziente e pianificata la possibile dimissione.

Informazioni ai pazienti ed ai parenti

Durante il ricovero il paziente è costantemente informato sulla sua condizione clinica. Il Responsabile della Degenza ed il medico di turno ricevono i parenti e/o le persone autorizzate (possono richiedere informazioni solo le persone dichiarate dal paziente nel consenso informato firmato al momento del ricovero) per fornire informazioni sullo stato di salute dei pazienti ricoverati tutti i giorni da lunedì al venerdì durante l'orario di visita dalle 12,30 alle 13,30. In caso di situazioni particolari è possibile incontrare i medici in orari diversi previo accordo.

L'orario di visita parenti è il seguente:

tutti i giorni dalle 13.00 alle 14.30 e dalle 19.30 alle 20.30. L'ingresso è consentito ad una sola persona per orario di visita e non è di norma permesso l'ingresso ai bambini (fino a 14 anni).

Documentazione rilasciata al paziente al momento della dimissione

Al momento della dimissione il medico di turno in Degenza stende una relazione di ricovero nella quale vengono riportate la diagnosi, una breve storia clinica, l'eventuale terapia prescritta a domicilio e la programmazione per il successivo controllo in *Day Hospital* o presso gli Ambulatori. Nel caso sia stata prescritta una terapia domiciliare, viene consegnato anche un documento per il ritiro presso la Farmacia delle dimissioni dei farmaci da assumere a domicilio in quantità sufficiente all'affidamento al Medico di Medicina Generale. Tali farmaci sono presenti nel prontuario terapeutico ospedaliero e possono essere dispensati solo i farmaci a carico del SSN o regionale.

In caso di necessità il paziente può essere trasferito in altra Unità sanitaria (ad es. a bassa intensità, riabilitativa o Hospice). In tal caso il paziente viene trasportato con autoambulanza e accompagnato da lettera di dimissione e copia degli esami principali.

Attività trapiantologica dal 2011 al 2017

Anno	autologhi	allogenici
2011	68	48
2012	80	49
2013	68	52
2014	66	53
2015	65	54
2016	58	71
2017	61	66

6. IL DAY HOSPITAL E GLI AMBULATORI

A seguito di una recente riorganizzazione l'assistenza e la cura dei pazienti esterni è garantita da team specialistico dedicato ad una specifica malattia, seguiti in regime ambulatoriale, di Macroattività Ambulatoriale Complessa (MAC), di *Day Service* (DS) o di *Day Hospital* (DH). Ciò garantisce la presa in carico del paziente sin dal momento della diagnosi da parte dei medici che lo seguiranno lungo tutto il decorso della cura sia che essa preveda una gestione ambulatoriale o di MAC o di DH.

Per questo motivo l'attività ambulatoriale (posta al piano terra) e quella infusione (posta al primo piano) sono integrate e viene mantenuta la separazione per singola patologia: Linfomi e Mieloma Multiplo gestiti al primo piano, Malattie Mieloproliferative e Leucemie gestite al piano terra.

La terapia infusione è comunque esclusivamente gestita presso il Day Hospital (DH) di Ematologia, parte integrante del DH dipartimentale di Oncologia ed Ematologia. Ampliata di recente la parte ematologica si suddivide in due corsie: una, dedicata alla gestione dei pazienti allotrapiantati (con due punti visita e 6 posti letto/poltrone) e la seconda (con quattro punti visita e 12 posti letto/poltrone) dedicata ai programmi terapeutici infusionali di tutti i pazienti ematologici e al follow-up dei pazienti con Linfomi e Mieloma Multiplo. Il DH dispone poi di altri spazi quali: il punto prelievi, le sale d'attesa, il punto infermieristico, il punto allestimento della terapia ancillare ed i magazzini.

Il Coordinatore Infermieristico sia degli Ambulatori che del DH è la Sig.ra Ines Morandi.

Una parte dei punti visita è collocata nell'Area ambulatoriale al piano terra nel corpo intermedio fra le torri 5 e 6 (ingresso civico 43) e condivide alcuni spazi con l'Oncologia e il SIMT:

- sala d'attesa,
- CUP di torre,
- Archivio.

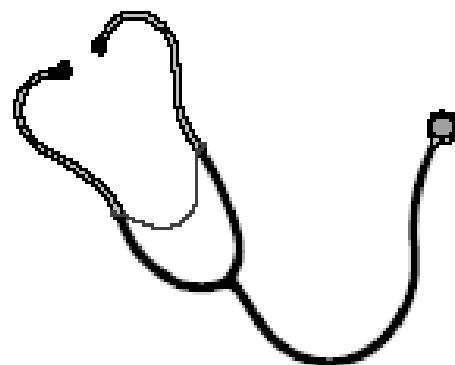
Le attività svolte in regime di MAC/DS o DH sono:

- trattamenti chemioterapici o terapie con nuovi farmaci (quali ad es. gli anticorpi monoclonali) per i pazienti affetti da neoplasie ematologiche (leucemie linfomi, mielomi, aplasie midollari) che non richiedono il ricovero ordinario;
- eventuali terapie di supporto;
- monitoraggio della risposta a tali trattamenti e della eventuale tossicità;
- monitoraggio dei pazienti trapiantati di midollo nei mesi immediatamente successivi la dimissione e trattamento di eventuali complicanze come GvHD e riattivazioni virali.

Le attività svolte in regime ambulatoriale sono:

- prima visita ematologica;
- visita ematologica di controllo o di *follow-up*;
- consulenza ematologica a pazienti degenti presso altra A.O. o altra Unità dell'Azienda;
- prelievo ematico per indagini laboratoristiche;
- biopsia osteomidollare o agoaspirato midollare.

I punti visita (detti comunemente ambulatori) dell'Ematologia, ubicati al piano terra e al I piano della torre 6, sono aperti di norma secondo il seguente schema:



Ambulatorio	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
632 Piano Terra	Ambulatorio Generale	Ambulatorio Generale	Ambulatorio Generale	Ambulatorio Generale	Ambulatorio Generale
631 Piano Terra	Leucemie	Leucemie	Leucemie	Leucemie	Leucemie
630 Piano Terra	Malattie Mieloproliferative	Leucemie	Malattie Mieloproliferative	Leucemie	Malattie Mieloproliferative
8 I° piano	Sperimentazione fase I	Allotrapianti	Sperimentazione fase I	Allotrapianti	Allotrapianti
9 I° piano	Allotrapianti	Allotrapianti	Allotrapianti	Allotrapianti	Allotrapianti
10 I° piano	//	Mielomi	PICC	Linfomi	Leucemie
11 I° piano	Linfomi	Linfomi	Linfomi	Linfomi	Linfomi
12 I° piano	Mielomi	Mielomi	Mielomi	Mielomi	Mielomi
13 I° piano	Linfomi	Linfomi	Linfomi	Linfomi	Linfomi

Gli ambulatori 10, 11, 12, 13 sono dedicati alla gestione dei pazienti con linfoma o mieloma seguiti in regime ambulatoriale o MAC. Il punto visita 10 è aperto solo il martedì e il giovedì ed è dedicato ai pazienti seguiti in regime ambulatoriale, mentre il mercoledì è impegnato per il posizionamento dei cateteri PICC. Gli ambulatori 8 e 9 sono dedicati ai pazienti allotrapiantati seguiti in regime ambulatoriale, MAC, DS o DH e ai pazienti arruolati ai protocolli clinici di fase I (l'ambulatorio 8 il lunedì e il mercoledì).

Gli ambulatori 630, 631, 632 sono al piano terra nell'Area Ambulatori e sono aperti tutti i giorni dal lunedì al venerdì. Il 630 e il 631 sono dedicati alla gestione dei pazienti con Leucemia o Malattie Mieloproliferative Croniche seguiti in regime ambulatoriale o MAC.

L'Ambulatorio Generale (632) effettua le prime visite, le visite urgenti, le visite parere per pazienti non noti entro le 14,00; dopo tale orario le visite urgenti vengono riferite al medico di guardia (fino alle 16,00 sempre presso l'Ambulatorio Generale, dopo tale ora in Degenza).

A fianco è posto il punto infermieristico (633).

I pazienti possono essere seguiti:

- in regime ambulatoriale se necessitano di visita e prescrizione terapia domiciliare
- in regime di *Day Service* (DS) se non necessitano di terapie infusionali ma solo di indagini diagnostico-strumentali multispecialistiche;
- in regime di macroattività ambulatoriale complessa (MAC) se necessitano di terapie infusionali

Modalità di accesso al DH dell'Ematologia

Il primo accesso in DH è programmato dal medico ematologo o dopo una visita ambulatoriale o al momento della dimissione dalla Degenza. Le priorità nella programmazione degli accessi vengono definite dai medici dell'Ematologia a seguito delle visite e degli accertamenti effettuati.

All'arrivo il paziente si reca al piano di riferimento: piano terra i pazienti riferiti agli ambulatori delle Malattie Mieloproliferative e delle Leucemie; primo piano i pazienti riferiti ai Linfomi e ai Mielomi e gli allotrapianti. Preleva il numero progressivo di chiamata per l'esecuzione dei prelievi, si accomoda in sala d'attesa e attende il proprio turno di chiamata.

Una volta effettuati i prelievi ematici il paziente attende il proprio turno per la visita specialistica sempre in sala d'attesa.

L'ordine di chiamata per la visita specialistica viene stabilito dal medico in base alle esigenze cliniche e/o organizzative (durata delle terapie, necessità trasfusionali, procedure diagnostiche).

Nel corso della visita il medico esegue l'esame obiettivo, prescrive la terapia ed eventuali controlli strumentali e di laboratorio, programma la data dell'eventuale accesso successivo e consegna al paziente la prenotazione. Una volta terminata la visita il paziente si accomoda in sala d'attesa infusioni e attende il proprio turno di chiamata.

L'accesso termina con la conclusione della terapia prevista.

Il DH e l'attività MAC funzionano dal lunedì al venerdì dalle 7,00 alle 17,00; il sabato mattina solamente per casi urgenti o per terapie già programmate. Il personale presente al sabato mattina (un medico e un infermiere) svolge anche attività ambulatoriale urgente.

Tempi di attesa

Tutti i pazienti che devono ricevere terapia infusione vengono di norma convocati nella fascia oraria che va dalle 7.00 alle 9.00 per l'esecuzione del prelievo venoso e una volta pervenuti i risultati degli esami ematici vengono chiamati per la visita medica. Tale organizzazione è dettata dalla necessità di valutare le condizioni del paziente (parametri clinici, ematologici e biochimici che misurano la eventuale tossicità di pregresse terapie) prima di procedere con la prescrizione terapeutica prevista. Per il giudizio di idoneità alla terapia sono quindi necessari sia la visita preliminare che il referto dell'emocromo.

Quale conseguenza dell'organizzazione sopra descritta è possibile fissare solo un tempo minimo e massimo di attesa (tra il tempo di accettazione e l'inizio della terapia programmata) che si dichiara variabile tra 60 e 300 minuti. Tale variabilità è spiegata ai pazienti al loro primo accesso dal medico di riferimento. Va quindi tenuto presente che la permanenza in DH potrebbe protrarsi per tutta la fascia diurna della giornata.

Documentazione rilasciata al paziente

Il medico, dopo aver valutato il quadro clinico del paziente, prescrive la terapia e stende una relazione della visita comprendente la terapia infusione, il quadro clinico, l'eventuale terapia domiciliare e la programmazione per il successivo accesso in DH o presso gli Ambulatori e la consegna al paziente.

Modalità di accesso agli Ambulatori

Per **prenotare** una prestazione il paziente deve essere in possesso:

- ✓ della richiesta del medico curante e/o specialista (ricetta rossa) interamente compilata, con riportato il quesito diagnostico, ossia la motivazione per la quale si richiede la prestazione, e l'indicazione dell'eventuale codice di esenzione;
- ✓ della Carta Regionale dei Servizi (se residenti in Lombardia) o della tessera sanitaria o del codice fiscale (se residenti fuori regione).

Si può prenotare:

- **on line** collegandosi al sito: <https://www.crs.regione.lombardia.it/sanita/goHome.udg>;
- **telefonicamente**, contattando il **Call Center dedicato** al numero verde 800.624 624 (da cellulare 035.267 8000) dalle 9.15 alle 12.15 e dalle 14 alle 16 da lunedì a venerdì, o il **Call Center Regionale** al numero verde 800.638 638 (da cellulare 02.999599 a pagamento secondo il tuo piano tariffario), attivo da lunedì a sabato dalle 8 alle 20.;

- **di persona**, recandosi in Farmacia oppure agli sportelli del CUP centrale o del CUP di torre 6. Le visite di controllo prescritte dallo specialista ematologo a seguito delle prime visite sono già prenotate.

Per le **ricette con bollino verde**, si prenota **di persona** recandosi agli sportelli del CUP di torre 6.

Se il curante indica chiaramente sull'impegnativa il carattere di urgenza, ci si reca al CUP di torre 6 (ingresso 43) dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 15.30. In tutte le altre fasce orarie ci si reca al Pronto Soccorso. Se il paziente è trasportato in ambulanza deve passare dal Pronto soccorso. L'erogazione della visita è di norma entro le 72 ore e comunque a discrezione del medico di riferimento per la patologia.

Se la prestazione è richiesta da uno specialista di altra Azienda Ospedaliera, si invia la richiesta via fax (modulistica dell'Ente e lettera di accompagnamento) al numero **035.2674881** dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 14,00; dopo le 14,00 e nei festivi al numero **035.2674904**.

Se la prestazione è richiesta da uno specialista di altra Unità di questa Azienda, si invia la richiesta di consulenza via fax al numero 4881 dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 14,00; dopo le 14,00 e nei festivi al numero 4904.

Se la prestazione è richiesta da un medico del pronto Soccorso, si telefona al numero **8369** e si invia il fax al numero 4881 dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 14,00; dopo le 14,00 e nei festivi al numero 4904

Se la prestazione è richiesta in libera professione, non è necessaria la richiesta del medico curante. Basta telefonare al numero **035.267 8004**, attivo da lunedì a venerdì dalle 9.15 alle 12.15 e dalle 13 alle 16.45.

Le visite di controllo sono di norma programmate direttamente dallo specialista ematologo di riferimento. In caso di visite di controllo a cadenza semestrale o annuale valgono le regole di prenotazione di una prima visita, richiedendo in questo caso l'appuntamento nell'ambulatorio di riferimento essendo paziente già noto.

All'atto della prenotazione (solo in caso di prenotazione agli sportelli) al paziente viene rilasciato il foglio riportante la data dell'appuntamento, l'ora e vengono fornite indicazioni riguardanti la documentazione da portare.

Accettazione

Il giorno dell'accesso il paziente, munito di tessera sanitaria ed eventuale esenzione e richiesta di visita ematologica, si presenta presso gli sportelli del CUP di torre 6, premendo al totem il tasto D, per ricevere il numero per effettuare l'accettazione amministrativa (registrazione formale dell'accesso e consegna dei documenti relativi al ticket, emessi anche in caso di importo pari a zero). I CUP di torre sono attivi da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 16. In altre fasce orarie ci si deve presentare al CUP Centrale.

Si deve seguire la stessa procedura anche se si è esenti dal pagamento del ticket, per consentire la registrazione della prestazione e la stampa del documento attestante che nessun pagamento è dovuto.

Terminata l'accettazione il personale amministrativo rilascia un codice d'accesso che identifica l'ambulatorio di riferimento e l'ordine d'accesso al paziente che si accomoda nella sala d'attesa (al piano terra o al primo piano a seconda della patologia).

In sala d'aspetto è presente un display elettronico che indica il codice chiamato dai diversi ambulatori.

Gli orari e l'ordine di accesso possono variare in base al piano di lavoro e alle necessità cliniche valutate dal medico in servizio presso lo specifico ambulatorio.

Tempi di accesso alle prestazioni

Tipo di prestazione	Tempi di attesa prenotazione	
	Minimo	massimo
Prima visita	2 mesi	3 mesi
Visite di controllo richieste dal Medico di base	Di norma entro una settimana sempre secondo valutazione del medico di riferimento per la patologia	
Visite di controllo richieste da altro specialista		
Consulenze per altre Unità o per altre AO	Di norma entro le 72 ore sempre secondo valutazione del medico di riferimento per la patologia	

Le visite urgenti e le visite parere di pazienti noti vengono eseguite dall'ambulatorio di competenza se aperto, in caso contrario vengono eseguite dall'Ambulatorio Generale.

7. LABORATORIO DI DIAGNOSTICA “PAOLO BELLI”

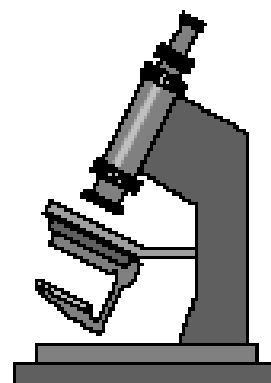
Il Laboratorio di Diagnostica “Paolo Belli” è situato al primo piano della Torre 7 (Ingresso 55 dell’*Hospital Street*) ed è dotato delle più moderne attrezzature per le indagini immunologiche e molecolari

Il Laboratorio è accreditato secondo quanto previsto dalla D.G.R. 20 Luglio 2001-N7/5640 per le attività diagnostiche comprese nell’ambito delle seguenti specializzazioni:

- **Ematologia ed Emocoagulazione;**

Esami eseguiti

- Vedi allegato ModEmatLab 01



Modalità di accesso alle prestazioni:

Richiedente	Modulistica	Luogo e orario consegne campioni
Medico Ematologia	Richiesta esami (ModEmatLab 01)	Locale accettazione – I piano torre 7 dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 15,00
Specialisti interni all’Azienda		
Specialisti di altre Aziende	Richiesta esami (ModEmatLab 01) e autorizzazione Direzione di altra Azienda o convenzione	

NOTA BENE: l’urgenza è per il Laboratorio un esame che per esigenze di servizio (scelta terapeutica) viene eseguito prima degli altri. La refertazione entro le 24 - 48 ore viene eseguita per casi particolari e concordata con il medico richiedente. Si prega di segnalare sulla richiesta di accompagnamento l’eventuale urgenza della risposta e contattare telefonicamente il laboratorio.

Il materiale da esaminare, accompagnato dalla richiesta, deve essere inviato tempestivamente al Laboratorio nel rispetto delle indicazioni di conservazione definite nell’All.1 della presente Specifica.

Tempo di consegna dei referti

Ogni prestazione richiede tempi e modalità di esecuzione differenti. I tempi indicati s’intendono per giorni lavorativi e sono applicabili agli esami svolti in regime di attività routinaria. Sono esclusi dai suddetti tempi di refertazione i campioni che necessitano di approfondimenti diagnostici, che vengono raccolti a scopo di ricerca o all’interno di protocolli specifici in cui il risultato molecolare risulta necessario solo in tempi successivi per decisioni terapeutiche.

- Immunofenotipo e citochimica 1 giorno
- Diagnostica molecolare 21 giorni.

I referti sono firmati dai Dirigenti preposti.

Modalità di consegna dei referti

I referti degli esami richiesti per pazienti dell'Ematologia sono consegnati in Segreteria (Torre 6, quarto piano) e da qui distribuiti in Degenza, *Day Hospital*, Ambulatori. Le infermiere hanno il compito di inserirli nella cartella del paziente corrispondente e farli visionare al medico di competenza.

I referti degli esami richiesti per pazienti ricoverati in altre Unità dell'Azienda sono inviati al medico richiedente tramite posta interna.

I referti degli esami richiesti per pazienti provenienti da altre Aziende Sanitarie sono inviati ai medici richiedenti via Fax (a numeri sicuri indicati dai medici richiedenti).

Copia di referti

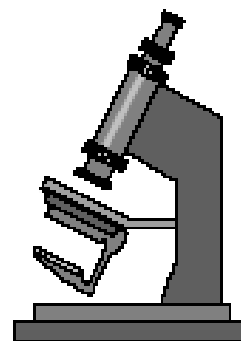
In caso di smarrimento, è possibile richiedere al Laboratorio una copia del referto che verrà fotocopiata dall'originale o ristampata dal database informatico dal personale che provvederà a farla validare dal proprio Responsabile.

Conservazione dei documenti relativi agli esami

L'archiviazione e la conservazione della documentazione relativa agli esami eseguiti nel Laboratorio di Diagnostica Paolo Belli avviene su supporto informatico e cartaceo. L'accesso all'archivio è consentito al solo personale autorizzato del Laboratorio.

8. IL CENTRO DI TERAPIA CELLULARE “GILBERTO LANZANI”

Il Centro di Terapia Cellulare “G. Lanzani” fa parte dell’Unità di Ematologia. È stato realizzato nel 2003 grazie all’impegno dell’Associazione Italiana contro le Leucemie, linfomi e mieloma (AIL) Bergamo – sezione Paolo Belli. Il Responsabile del Laboratorio è il Dott. Martino Introna. Il Centro si occupa di manipolazione e criopreservazione di cellule staminali ematopoietiche (CSE) secondo norme di qualità FACT-JACIE, ma anche di produzione di prodotti di terapia cellulare (PTC) secondo le norme europee GMP (Good Manufacturing Practice, ossia Buone Norme di Fabbricazione). Infatti il Centro è una “Cell Factory” e nel 2008 ha ottenuto dall’Autorità competente AIFA (Agenzia Italiana per il Farmaco) l’autorizzazione a produrre prodotti per terapia cellulare sterili di piccolo volume. L’ultimo rinnovo dell’autorizzazione è stato ricevuto in data 29 aprile 2016.



Nel Centro si riconoscono tre aree, definite ognuna in base alle attività in essa svolte:

- **Settore di processazione di cellule staminali ematopoietiche**, (chiamato anche Istituto dei tessuti secondo la nuova normativa europea) che svolge attività di ricevimento, eventuale lavorazione (ad es. purificazione, selezione), controllo di qualità, congelamento, stoccaggio e distribuzione di cellule staminali ematopoietiche per trapianto (provenienti da prodotti aferetici, midollo osseo o sangue cordonale). Questa area è costituita da una camera bianca di classe C (classificazione basata su parametri ambientali di contaminazione controllata) e viene anche chiamato Istituto dei Tessuti così come previsto dalla normativa vigente.
- **Settore di produzione di prodotti di terapia cellulare** secondo norme GMP, autorizzato da AIFA nell’ambito di protocolli clinici approvati. Al momento attuale sono prodotti due tipi di cellule per terapia cellulare: linfociti T citotossici attivati, chiamati “cytokine induced killer” (CIK), espanse da sangue periferico o da sangue cordonale, e cellule mesenchimali stromali (MSC), espanse a partire da prelievi di midollo osseo o dalla matrice del cordone ombelicale. Questa area è costituita da due camere bianche di classe B ed una camera bianca in classe C (per manipolazioni in sistemi chiusi).
- **Settore di ricerca sperimentale ematologica**, che svolge attività di ricerca per la caratterizzazione e lo sviluppo di nuovi farmaci convenzionali e/o di nuove terapie biologiche (cellule e/o anticorpi), nell’ambito dell’oncoematologia. Questa area è costituita da un laboratorio standard.

Il Centro è inoltre dotato di un magazzino, due locali di crio-congelamento e stoccaggio delle cellule staminali ematopoietiche e dei prodotti di terapia cellulare e di due laboratori per le analisi di controllo qualità delle cellule ad uso clinico.

L’accesso al Centro è consentito al solo personale autorizzato mediante un sistema di controllo elettronico. Inoltre il personale autorizzato può accedere all’area controllata GMP (classificata per qualità dell’aria), solo ed esclusivamente attraverso l’area degli spogliatoi e applicando regole di vestizione molto rigide.

Esami/procedure eseguiti

- Purificazione di cellule staminali ematopoietiche, mediante selezione positiva.
- Deeritrocitazione di midollo osseo (in collaborazione con il Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale).
- Congelamento, stoccaggio e distribuzione di cellule staminali ematopoietiche.
- Produzione, stoccaggio, controllo qualità e distribuzione di cellule per terapia cellulare (CIK e MSC)
- Analisi immunologica delle cellule staminali ematopoietiche e dei prodotti per terapia cellulare (citometria a flusso).
- Conta assoluta di popolazioni cellulari.
- Analisi clonogeniche.
- Controllo di vitalità.
- Analisi delle endotossine batteriche nei prodotti di terapia cellulare.
- Analisi microbiologiche ambientali.

Modalità di accesso alle prestazioni

Gli esami/ procedure eseguiti nel Centro di Terapia Cellulare “G. Lanzani” sono svolti esclusivamente nell’ambito del Programma Trapianto dell’Ematologia e della Cell Factory.

I prodotti di Terapia Cellulare sono utilizzati esclusivamente nell’ambito di protocolli clinici o altri usi clinici approvati dalle autorità competenti (AIFA), dal comitato etico locale e dai comitati etici degli altri centri clinici che hanno aderito ai protocolli specifici.

Modalità di esecuzione delle prestazioni

Tutte le attività del Centro di Terapia Cellulare “G. Lanzani” sono svolte nel rispetto delle norme vigenti e degli standard di qualità richiesti (norme UNI EN ISO 9001:2008 e JACIE per l’attività di processazione delle cellule staminali ematopoietiche e norme GMP europee per le attività di produzione di prodotti per terapia cellulare). In particolare il Centro è dotato di un Sistema di Qualità, gestito da un Responsabile della Assicurazione Qualità interno. Il Sistema di Qualità è integrato con le altre unità della UOC Ematologia e permette la totale tracciabilità delle attività in tutte le loro fasi. Le attività sono eseguite seguendo procedure operative standard (SOP), aggiornate regolarmente, e i passaggi tracciati mediante una modulistica approvata e, laddove applicabile, condivisa con le altre unità.

I locali di criocongelamento (uno presso il laboratorio Lanzani e l’altro in ASST-PG23, ma sotto la responsabilità del dott. Introna) sono dotati di un sistema di allarme, che si attiva in caso di bassi livelli di ossigeno nell’aria o di malfunzionamento del sistema di conservazione in azoto liquido. Quest’ultimo allarme è anche remotizzato, al fine di garantire una perfetta conservazione dei prodotti nel tempo. Anche le condizioni di conservazione sono tracciabili.

9. L’UFFICIO ORGANIZZATIVO STUDI CLINICI

L’Ufficio Organizzativo studi clinici nasce con lo scopo di supportare la ricerca clinica profit e no-profit dell’Unità di Ematologia in accordo alle norme di Buona Pratica Clinica (GCP) e alla normativa di riferimento in materia di sperimentazione clinica, per portare il più rapidamente possibile i risultati della ricerca e le nuove terapie al letto del malato. Interviene in tutte le fasi di progettazione, conduzione, analisi e pubblicazione dei risultati di uno studio clinico, comprese le attività inerenti i rapporti con i comitati etici e gli enti regolatori nazionali e sovra-nazionali.

L’Ufficio fornisce servizi di carattere amministrativo, gestionale, metodologico ed etico ai ricercatori dell’Ematologia, per l’ideazione, il disegno, le fasi di *start up*, la conduzione, l’analisi e la reportistica di

studi clinici, affinché questi siano eseguiti nel rispetto delle modalità e dei tempi previsti nel protocollo e in accordo con le GCP.

L'Ufficio fornisce:

- assistenza e supporto nella preparazione di studi clinici da un punto di vista scientifico e amministrativo;
- mediazione e gestione dei rapporti con gli Sponsor che hanno deciso di investire su professionalità, efficienza e capacità di arruolamento dell'Ematologia, per garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti dagli studi;
- supporto alla realizzazione e conduzione di studi clinici, dalla progettazione e stesura della documentazione alla sottomissione alle autorità regolatorie, dalla raccolta dei dati secondo quality management fino alla pubblicazione finale;
- coordinamento e ottimizzazione degli aspetti documentali, regolatori, amministrativi e di arruolamento;
- sviluppo di schede raccolte dati elettroniche, con relativa gestione del database, e analisi dei dati affiancata ad un'efficiente sistema di reportistica.

L'Ufficio è composto da data manager, statistico, segreteria amministrativa e scientifica in grado di sostenere i clinici in alcuni aspetti critici degli studi, quali il disegno sperimentale, la validazione statistica, la preparazione e sottomissione dello studio al comitato etico e agli organi regolatori, quando necessario come nel caso degli studi di fase I, gli aspetti legati alla definizione del budget e alla sottoscrizione dei necessari contratti, la raccolta dei dati e l'analisi statistica.

Le attività dell'Ufficio sono coordinate da uno Study Coordinator sotto la supervisione del Direttore dell'Ematologia.

10. ASSISTENZA AL PAZIENTE

Lo strumento fondamentale di informazione al paziente è costituito da questa Specifica del Servizio Fornito e dagli opuscoli informativi dei diversi servizi forniti dall'Ematologia.

Il servizio di Assistenza Sociale dell'Ospedale può fornire informazioni relative alla normativa sulla invalidità, sulla disabilità, sulla richiesta di protesi ed ausili, sulla attivazione di servizi domiciliari o percorsi di supporto palliativo ed altro. Inoltre l'Associazione Paolo Belli e l'AIL Bergamo offrono la possibilità di avere un sostegno per i bisogni socio-assistenziali, attraverso l'attivazione di diversi servizi gratuiti che cercano di andare incontro alle esigenze specifiche degli Ammalati e delle loro famiglie.

I servizi assistenziali messi a disposizione dalle Associazioni sono presentati ai pazienti ed ai familiari mediante materiale informativo esposto in Degenza ed in *Day Hospital* nelle apposite bacheche.

I medici assicurano una costante informazione ai pazienti durante le visite e i colloqui con i familiari.

Il Laboratorio di Diagnostica Paolo Belli fornisce assistenza/consulenza telefonica ai medici richiedenti i vari test di laboratorio circa le modalità operative d'esecuzione dei test e l'interpretazione dei risultati.

Richiesta copia documentazione sanitaria

È possibile richiedere, personalmente o delegando qualcuno, il duplicato della documentazione sanitaria relativa a ricoveri e prestazioni ambulatoriali (referti, cartelle ambulatoriali, cartelle cliniche ecc...), rivolgendoti allo sportello cartelle cliniche del CUP centrale (ingresso 32). Oppure puoi compilare, firmare e inviare tramite fax (**035.2674820**) o tramite mail (**cclinichecups@asst-pg23.it**) l'apposito modulo di richiesta specificando tutti i dati essenziali per rintracciare la documentazione (nome e cognome del paziente, unità e data dove si è stati ricoverati o dove si è eseguita la prestazione, recapito telefonico, eventuale indirizzo per la spedizione) e allegando fotocopia del documento di identità.

Fascicolo Sanitario

Garantire la continuità e la qualità della cura è l'obiettivo più ambizioso del Sistema Informativo Socio-Sanitario (SISS) e quello rispetto al quale la Regione Lombardia è all'avanguardia nel panorama nazionale e internazionale.

Per supportarne il perseguimento il SISS mette a disposizione un gran numero di servizi realizzati in ottica completamente integrata.

Il "pilastro" su cui tutti i servizi offerti sono fondati è il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE): una cartella sanitaria virtuale che raccoglie e rende disponibili tutte le informazioni e i documenti clinici relativi a un cittadino, prodotti sul territorio regionale da medici e operatori socio-sanitari anche di strutture diverse.

Tutta la storia sanitaria del paziente, completa e sempre aggiornata, viene in questo modo organizzata in un unico fascicolo, consultabile per via telematica, in qualsiasi istante e da qualsiasi luogo, da chi è autorizzato (medici e operatori socio-sanitari) e limitatamente a quella parte per cui l'autorizzazione è stata data.

Ogni medico e operatore socio-sanitario autorizzato inserisce infatti nel fascicolo le informazioni di sua competenza e consulta quelle contenute durante lo svolgimento della propria attività, sempre dopo il rilascio del consenso al trattamento dei dati da parte del paziente. Inoltre, tutte le informazioni "sensibili" gestite all'interno del SISS vengono trattate nel più ampio rispetto della vigente legislazione sulla privacy.

[Consulta on line il tuo Fascicolo Sanitario Elettronico](#)

Rilascio Certificati e Relazioni

Certificato di ricovero

Il rilascio del certificato da parte dell'azienda ospedaliera avviene dietro esplicita richiesta del paziente. Può essere buona norma comunicare in sede di accettazione la necessità di avere la Comunicazione di inizio ricovero e/o il Certificato di malattia in sede di dimissione da ricovero.

Certificato presenza/accompagnamento

Sono certificazioni rilasciate ai pazienti o ai loro accompagnatori per attestare la loro presenza presso l'Azienda, al fine di giustificare ad esempio l'assenza dal lavoro; non possono essere riportate indicazioni della Unità presso la quale è stata erogata la prestazione, il timbro con la specializzazione del sanitario o comunque informazioni che possano far risalire allo stato di salute del paziente.

Relazioni cliniche per gli usi consentiti

Il rilascio di relazioni cliniche da parte della struttura avviene dietro esplicita richiesta del paziente per gli usi consentiti per legge.

11. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

L'utente può inviare osservazioni, segnalazioni, reclami relativi ad atti o comportamenti che a suo parere negano o limitano la fruibilità delle prestazioni dichiarate. L'utente, qualora ritenga che le osservazioni o segnalazioni possano avere una rapida soluzione da parte del personale dell'Unità di Ematologia coinvolto, può contattare direttamente il personale stesso perché fornisca le spiegazioni richieste.

Il reclamo, invece, deve essere presentato all'UOS URP e *Customer Experience* (URP), situato al IV piano della Torre 2, ingresso civico 15 o personalmente, o per posta, o via fax (**035.2673076**), o via e-mail (urp@asst-pg23.it). La presentazione del reclamo attiva un'istruttoria che si conclude con una risposta scritta all'utente, al fine di fare chiarezza sull'inconveniente presentatosi e di giungere a opportuna soluzione. L'Unità predispone nel minor tempo possibile un'analisi delle cause ad una prima risposta che invia ad URP. Sarà poi quest'ultimo che a nome dell'Azienda preparerà la comunicazione all'utente.

12. ALLEGATI

- **All1SSFEmat** “Prelievo, conservazione ed invio di campioni biologici al Laboratorio di Diagnostica ematologica
- **All2SSFEmat** “Organigramma dell'Unità di Ematologia”.
- **ModEmatLab01** “Richiesta Test di Laboratorio”
- Guida per il paziente ricoverato in Ematologia.
- Guida per il paziente del *Day Hospital*/Macroattività ambulatoriale complessa (MAC) di Ematologia.
- Guida per il paziente dell'Ambulatorio di Ematologia.
- Guida alla gestione del catetere venoso centrale tunnellizzato per il paziente a domicilio
- Informazioni utili per il paziente con PICC
- Vademecum per il paziente sottoposto a trapianto allogenico di cellule staminali emopoietiche.