



*Servizio di Accoglienza –
Informazioni- Orientamento al
Cittadino
Ospedale S.S. Annunziata
Taranto*

*Report finale
Luglio 2012*

Premessa

Il servizio di Accoglienza, informazione, e orientamento a favore dei cittadini che accedono in ospedale e necessitano di istruzioni per la tutela dei loro diritti in ambito sanitario e assistenziale è giunto alla seconda annualità. Grazie all'esperienza maturata nel primo anno possiamo dire che ha assunto il carattere di un importante punto di riferimento anche degli operatori di servizi, quale l'archivio clinico e radiologico, il CUP centrale, con i cui operatori abbiamo collaborato attivamente per attenuare le tensioni che qualche volta si verificavano con gli utenti assolvendo anche ad una funzione pedagogica quale è quella del Tribunale per i diritti del Malato che ha nella sua "MISSION" educare il cittadino a saper utilizzare correttamente le strutture e le prestazioni sanitarie. Il servizio si è rivolto con particolare attenzione all'accoglienza del cittadino fragile e con necessità di essere accompagnato nel percorso assistenziale e trovare persone disponibili ad ascoltare le proprie esigenze, a fornire consigli e ad attivarsi per venire incontro al proprio bisogno, ma anche ad accompagnarlo fisicamente nei diversi servizi presenti in ospedale ed al Padiglione Vinci, ma anche sul territorio della città.

La finalità che gli operatori del Servizio hanno voluto realizzare è quella di fornire all'utenza informazioni corrette e comprensibili, sia di tipo orientativo che sanitario, correlandosi di volta in volta, alle diverse realtà culturali che vi si presentano.

Un grosso punto di riferimento sono stati gli uffici relazione con il Pubblico, la Direzione Sanitaria del SS. Annunziata e degli altri presidi ospedalieri, i direttori dei distretti e i responsabili dei servizi territoriali, considerato che la nostra attività per estensione oraria e territoriale ha accolto segnalazioni da tutte le zone della ASL.

Si è ritenuto fin dall'attivazione del progetto, di distinguere la presenza degli operatori nelle figure del Front-office e Back-office, anche se tale presenza subisce un turn over per poter dare agli addetti l'opportunità di essere tutti capaci di gestire il servizio.

Molti sono stati anche gli appuntamenti da rispettare al di là degli orari di sportello. "Ricevere l'utenza anche in orari più consoni alle loro esigenze ci ha garantito un rapporto costruttivo e concreto oltre che con i cittadini che a noi si rivolgono, anche con le istituzioni e con le altre realtà che operano nel territorio".

Vanno in particolare ricordati gli incontri per la definizione delle "criticità" emerse attraverso le segnalazioni, i monitoraggi per verificare il superamento delle criticità denunciate o rilevate attraverso segnalazioni, incontri per realizzare il coordinamento territoriale che permette di operare in sintonia e in maniera omogenea sul territorio.

Pur tra qualche difficoltà l'azione del IDM viene apprezzato e ascoltato specialmente quando si ha la volontà di affrontare, accelerare e risolvere i problemi denunciati dai cittadini soli e in difficoltà e molte volte si è riusciti anche a realizzare percorsi e linee guida per contenere disservizi.

Interessante la collaborazione con altre associazioni di pazienti, il dialogo costruttivo con i Dirigenti del P.O. e del DSM di Taranto e di altre località regionali presso le cui strutture vengono dirottati alcuni utenti che necessitano di particolari cure, oltre che con il Ser.T, il C.S.M e le URP locali e Aziendali.

Nel corso di questi mesi, il Servizio Informazioni - Accoglienza-Orientamento al cittadino ha continuato ad incontrare il consenso favorevole degli utenti e, fuori da ogni presunzione, ha assolto ad un compito pedagogico fondamentale. Inoltre è sempre più raro vedere persone disorientate all'interno dell'ospedale alla ricerca di un servizio, di una informazione o di un qualsiasi aiuto. L'utente finalmente ha a disposizione gli addetti al Servizio che, facendosi carico delle sue esigenze in tempo reale, lo aiuta a districarsi fra le difficoltà amministrative: l'interpretazione di una impegnativa del

medico di base, le spiegazioni sul pagamento o esenzione ticket, le informazioni sui percorsi assistenziali, il funzionamento dei servizi e gli adempimenti per accedervi, il raggiungimento dei servizi ospedalieri e territoriali: ma anche la soddisfazione dell'utente che ottiene la risoluzione del problema esposto.

La finalità che gli operatori del Servizio hanno realizzato in questa esperienza ormai al secondo anno è quella di fornire all'utenza informazioni corrette e comprensibili, sia di tipo orientativo che assistenziale, rapportandosi di volta in volta, alle diverse realtà culturali che vi si presentano.

Ulteriore riscontro, poi, è quello relativo al Servizio di accompagnamento dei cittadini disabili, degli anziani, degli stranieri e di ogni utente in difficoltà.

Tale servizio, oltre a riscuotere un enorme consenso e, a trovare conferma, ha anche dato vita all'instaurarsi di rapporti di fiducia e stima, specie da parte degli anziani, e dei disabili che, grazie all'accoglienza effettuata dagli addetti al Servizio, trovano comprensione e soluzione alle loro piccole e talvolta gravi difficoltà.

Va, quindi, ancora una volta, ribadita la fondamentale importanza che il Servizio Informazioni- Accoglienza e orientamento riscontra quotidianamente presso l'Ospedale

Porre il rispetto dei diritti fondamentali come doveri e responsabilità che tutti gli attori del sistema devono assumere (inclusi i cittadini), significa riequilibrare le logiche di azione degli stessi verso obiettivi di tutela e di qualità dell'assistenza, nella prospettiva del paziente. Appare, quindi, sempre più irrinunciabile un ruolo attivo, responsabile e riconosciuto dei cittadini, chiamati a dare un contributo istituzionale al miglioramento della qualità e dell'umanizzazione e, in ultima analisi, alla governance del sistema sanitario.

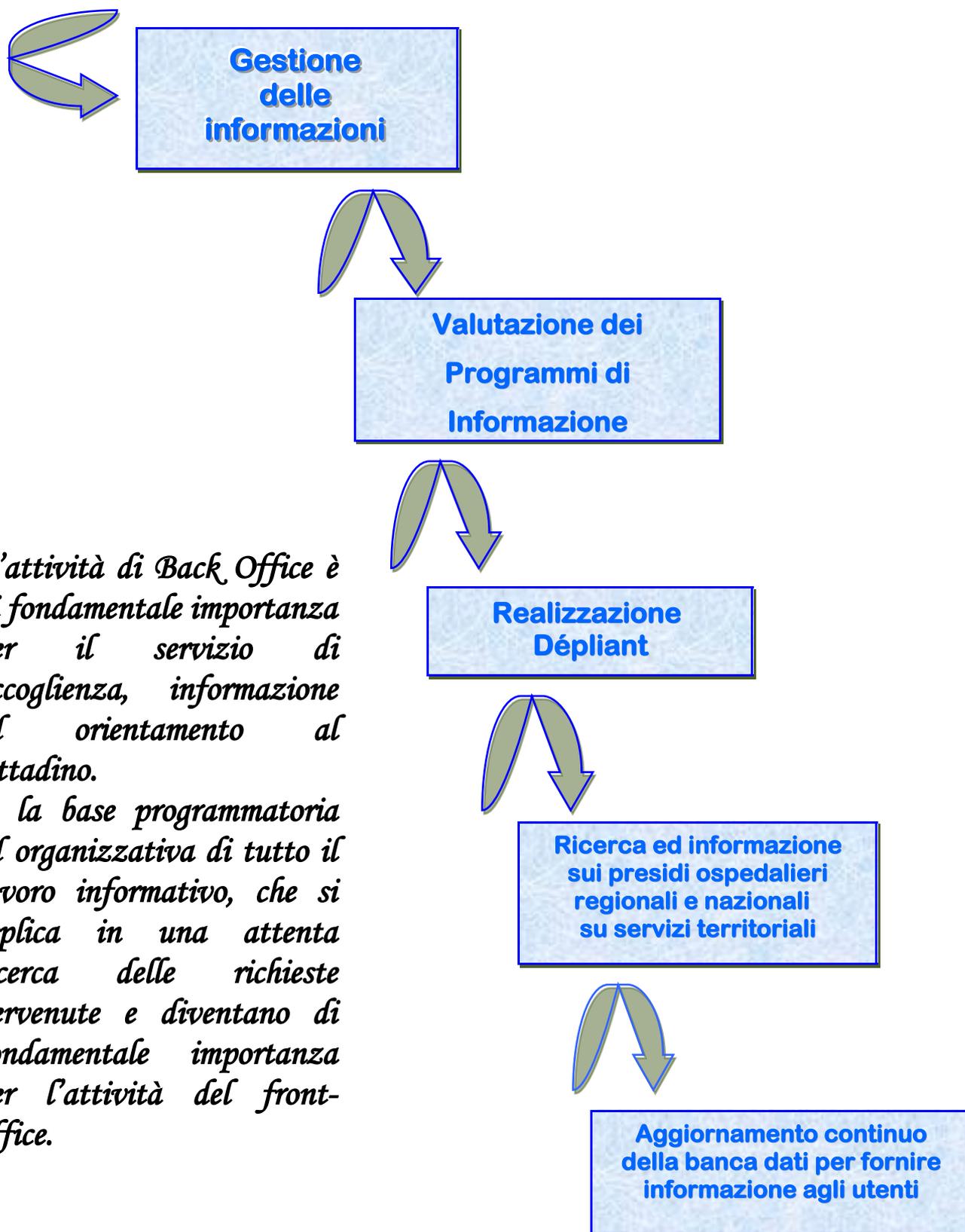
Attività Front Office



Un buon processo di accoglienza si realizza con la capacità di cogliere ciò che sta dietro all'inespresso, il lavoro di squadra degli operatori e la capacità di accogliere ed ascoltare unitamente ad un sorriso.....



Attività del Back Office



L'attività di Back Office è di fondamentale importanza per il servizio di accoglienza, informazione ed orientamento al cittadino.

È la base programmatoria ed organizzativa di tutto il lavoro informativo, che si esplica in una attenta ricerca delle richieste pervenute e diventano di fondamentale importanza per l'attività del front-office.

Dati annuali sulle Informazioni Logistiche

Query Segnalazioni

Amministrative/Sanitarie da agosto 2011 a luglio 2012

patologia clinica	nome	città	protocollo
assistenza domiciliare			
	vita	taranto	293
	michele	maruggio	437
	emma		407
	giuseppe	taranto	412
assistenza RSA - RSSA			
	marianna	crispiano	375
	nicola	taranto	389
	ines	taranto	111
	martino	taranto	103
	michele	maruggio	100
	candelora	torricella	45
	-	taranto	66
	grazia	taranto	123
	girolamo	taranto	173
carezza informazioni			
	giovanni	taranto	446
	ernesto	taranto	427
	maria	taranto	432
	giuseppe	taranto	330
	maria	taranto	444
	luigi	taranto	449
	eloide	taranto	319
	giovanna	taranto	461
	maria teresa	taranto	464
		carosino	473
	giuseppe	taranto	439
	-	tunisia	535
	fernando	leporano	416
	gaetanino		408
	vito antonio	crispiano	350

cattivi comportamenti		
paolo	taranto	520
francesco	taranto	455
antonio	monteiasi	524
isabella	taranto	322
irma	reggio emilia	382
pasquale	manduria	529
antonio	massafra	385
rosa	taranto	502
giovanna	taranto	538
vita	taranto	506
francesca	taranto	514
anna maria	bergamo	485
francesco	talsano	365
emanuele	taranto	530
romana	taranto	471
addolorata	talsano	503
vittoria	taranto	278
rosa lucia	taranto	201
roberto	lama	168
dimissioni forzate		
giovanni	taranto	501
villa serena	lama	448
massimo	taranto	279
-	grottaglie	*202
genoveffa	talsano	52
disservizio		
giovanni	taranto	528
maria	san vito	540
silvana	taranto	392
francesco	leporano	414
zaira	taranto	374
mario	taranto	261
antonio	taranto	108
biagio	taranto	202
rita	taranto	162
cosimo	taranto	166
rocco	taranto	185
francesco paolo	taranto	188
bruna	taranto	115
maria teresa	taranto	116
addolorata	taranto	147
antonio	grottaglie	83
vincenzo	lama	289
lucia	taranto	99

-	taranto	46
antonio	taranto	127
antoinetta	taranto	128
angelo	taranto	43
nicola	taranto	139
carmine	statte	35
antonio	taranto	145
antonia	taranto	32
melina	taranto	144
vittorio	taranto	133
vita	taranto	31
errore medico		
gaetano	taranto	393
estela	taranto	332
pasqualina	taranto	406
vito	taranto	429
salvatore	taranto	410
cosimo	lama	411
eleonora	taranto	333
claudio	san giorgio	531
cosimo	san giorgio	323
domenico	taranto	469
popola	san giorgio	324
lorenza	taranto	424
vincenza	grottaglie	379
cosimo	taranto	378
anastasia	grottaglie	512
maria caterina	taranto	488
lucia	taranto	537
federica	taranto	187
fiorella	carosino	232
rosa maria	cisternino	231
maria giacinta	castellaneta	230
vincenza	taranto	98
maria rosaria	taranto	327
edoardo	taranto	344
rachele	castellaneta	62
giuseppina	taranto	51
rosa	faggiano	47
vita maria	statte	34
antonio	taranto	36
mario	taranto	206
alessia	taranto	177
agostino	taranto	262
annibale	taranto	142

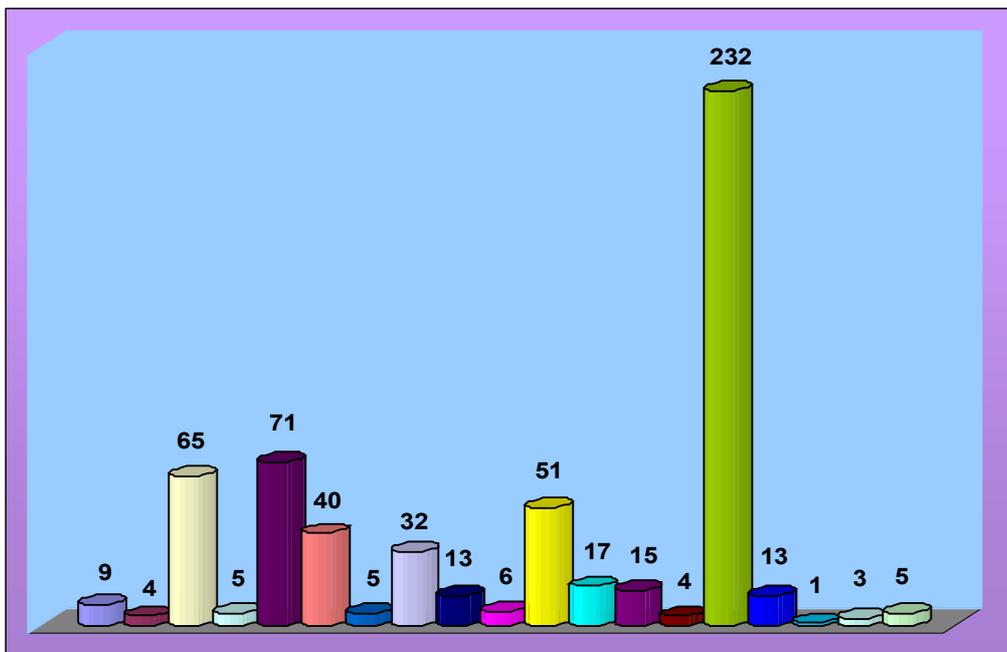
domenico	palagiano	141
patrizia	taranto	149
francesca	taranto	150
antonio	manfredonia	273
michele	taranto	129
antonella	taranto	248
rosa	taranto	104
	taranto	27
raffaella	taranto	12
giuseppe	ginosa	294
derbishaliev	rusa	2
lucia	mottola	106
antonia	taranto	184
giuseppe	taranto	304
INPS legge 104		
-	sava	369
cosimo	taranto	384
	taranto	480
antonio	taranto	484
laura	torino	326
massimo	sava	478
michele	taranto	19
pasquale	san giorgio	179
federica	taranto	208
emanuele	taranto	161
anna	statte	13
francesco cosimo	sava	28
maria	talsano	314
anna	taranto	258
stella	talsano	259
carolina	taranto	239
lorenzo	crispiano	297
lista attesa		
pietro	taranto	366
salvatore	taranto	415
osvaldo	taranto	359
chiara	taranto	345
giovanna	taranto	504
carmelo	taranto	509
francesco	massafra	397
paola	taranto	396
grazia	taranto	391
anna	taranto	505
nicoletta	taranto	388
rosa	taranto	513

nicolò	taranto	534
pamela	taranto	320
maria	lama	403
lucia	taranto	441
grazia	taranto	467
maria antonietta	statte	468
luigi	lama	539
carlo	taranto	362
cosima	taranto	334
egana	rusa	523
grazia	taranto	339
crocifisso	taranto	447
nicola	taranto	542
monica	taranto	25
cosimo	taranto	114
-	-	117
roberto	taranto	122
giuseppe	ginosa	280
-	-	130
umberto	taranto	243
-	taranto	272
paola	taranto	18
sebastiano	taranto	271
antonietta	taranto	270
elio	taranto	269
luigi	taranto	267
felice	carosino	158
giuliana	taranto	131
eupremio	faggiano	310
adriano	statte	350
nicoletta	taranto	40
rosa	taranto	347
maria rosaria	taranto	50
francesco	taranto	53
augusto	taranto	57
sun	taranto	20
charlotte	ginosa	74
vito	taranto	264
francesca	taranto	107
nicoletta	taranto	109
francesco	talsano	6
	taranto	7
mario	taranto	296
gilda	taranto	14
mario	taranto	26

	immacolata	taranto	64
	vincenzo	taranto	175
	domenico	massafra	204
	cosima	taranto	24
	nunzio	taranto	215
	giuseppina	taranto	195
mediatore culturale			
	sciarmila	sri lanka	477
	-	tunisia	535
	charlotte	nigeria	74
	charlotte	guinea	30
	evans	nigeria	522
medici di medicina generale			
	silvana	taranto	409
	silvana	taranto	465
	grazia	taranto	452
	silvana	taranto	418
	giuliano	taranto	60
	rosina	taranto	254
	maria concetta	taranto	315
	tommaso	statte	298
	charlotte	ginosa	30
	vincenzo	taranto	198
	domenico	taranto	134
mobilità sanitaria			
	antonio	leporano	205
	giuliano	taranto	60
	rosina	taranto	254
	maria concetta	taranto	315
	-	taranto	305
	tommaso	statte	298
	charlotte	ginosa	30
	vincenzo	taranto	198
	domenico	taranto	134
	stella	taranto	399
		bulgaria	422
	mariangela	san giorgio	381
	AIL	taranto	496
	ciprian	albania	371
ritardo cartella clinica			
	donatella	taranto	15
	giampiero	taranto	10
	rosetta	taranto	9
	tommaso	taranto	192
	leonardo	taranto	224

	antonio	taranto	282
	marta	taranto	125
	bartolo	taranto	124
	giovanni	taranto	283
	luana	taranto	225
	giovanni	taranto	121
	cosimo	taranto	120
	pietro	taranto	119
	vito	leporano	118
	maria elena	taranto	110
	raffaele	montemesola	285
	stefania	taranto	223
	maria rosaria	leporano	286
	anna	taranto	112
	carla	manduria	284
	alessandro	taranto	113
Ritardo referto salute mentale	anna maria	taranto	413
	damiana	taranto	197
	loredana	taranto	309
	armando	taranto	56
sanità ed illegalità			
	evans	nigeria	522
	antonia	taranto	353
	maria	taranto	533
	arturo	taranto	405
	giovanni	taranto	459
	gabriela	romania	349
	giuseppe	sava	105
	cosimo	taranto	235
	cristian	taranto	61
	domenico	statte	207
	anna	taranto	214
	roberto	taranto	194
tagli ai servizi sanitari	emanuela	san marzano	72
	fabiola	manduria	71
	aldo	taranto	474
	immacolato	taranto	337
legge 53/00			
	salvatore	potenza	483
trasporto oncologico			
	katia	monte parano	227
	-	carosino	229
	maria grazia	-	228
	anna maria	taranto	217

Dati annuali sulle Informazioni Logistiche
Query Segnalazioni
Amministrative/Sanitarie



richieste	TOTALE
assistenza RSA - RSSA	9
Assistenza domiciliare	4
lista attesa	65
mediatore culturale	5
carenza informazioni	71
cattivi comportamenti	40
Dimissioni forzate	5
Disservizio	32
medici di medicina generale	13
mobilità sanitaria	6
errore medico	51
INPS Legge 104	17
legge 194/78	15
tagli ai servizi sanitari	4
ritardo cartella clinica	232
sanità ed illegalità	13
Legge 53/2000	1
Salute mentale	3
Trasporto oncologico	5

Report informazioni amministrative, sanitarie, logistiche ed accompagnamenti

MESE	Gennaio 2012
amministrative/ sanitarie	86
logistiche	430
accompagnamenti	21
totale	537

MESE	Marzo 2012
amministrative/ sanitarie	127
logistiche	437
accompagnamenti	11
totale	575

MESE	Maggio 2012
amministrative/ sanitarie	99
logistiche	379
accompagnamenti	22
totale	500

schede rilevamenti giornalieri

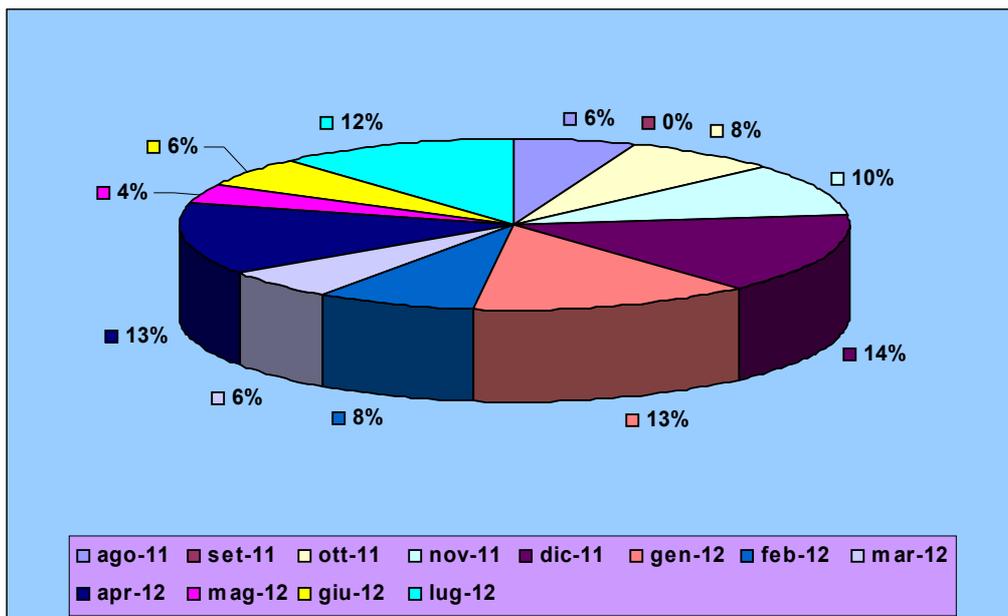
Settimana	Dal 20/02/12 al 24/02/12
Settimana	Dal 25/06/12 al 29/06/12
amministrative/ sanitarie	25
logistiche	108
accompagnamenti	6
Totale	139

Settimana	Dal 16/04/12 al 20/04/12
amministrative/ sanitarie	30
logistiche	105
accompagnamenti	3
Totale	138

Settimana	Dal 16/01/12 al 20/01/12
amministrative/ sanitarie	22
logistiche	95
accompagnamenti	8
Totale	125

Report Accoglienza Stranieri annuale

Mesi	Logistiche	Amministrative	Accompagnamenti
ago-11	3	0	3
set-11	3	1	10
ott-11	4	1	9
nov-11	5	0	3
dic-11	8	2	7
gen-12	7	1	6
feb-12	4	-	2
mar-12	3	-	0
apr-12	7	-	2
mag-12	2	2	2
giu-12	3	-	1
lug-12	6	-	4



Casi risolti relativi agli extracomunitari

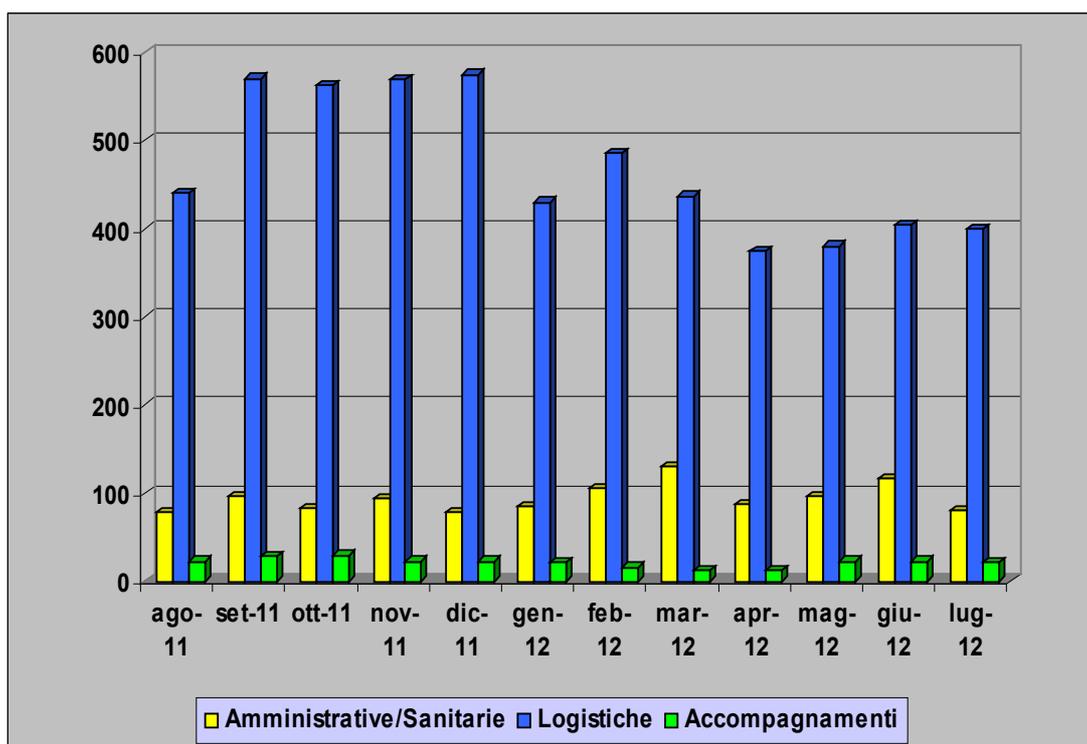
Tunisino	Seguito in pronto soccorso ed in seguito indirizzato alla questura per rilascio permesso di soggiorno.
Albanese	Prenotata visita di flussometria placentare presso ospedale di Brindisi.
Nigeriano	Coadiuvato nel recupero del corpo del fratello conservato presso l'obitorio dell'ospedale. Non era stato inviato certificato di morte dall'ASL agli assistenti sociali del Comune.
Rumena	Seguita per evasione pratiche aborto e per assegnazione medico di base.
Srilankese	In procinto di partorire, non parlando italiano, le assicuriamo, con autorizzazione Direzione Medica, presenza del marito in sala parto.
Bulgaro	In fase terminale. Abbiamo preso contatti con la Prefettura per permettergli di essere rimpatriato.
Rumeno	Bambino rumeno affetto da otite grave. Aiutato ad ottenere medico pediatra di base e accesso alle cure otorinolaringoiatriche presso l'ospedale.
Albanese	Ricoverata in ginecologia, dopo averle scoperto tumore maligno la signora necessita di chemioterapia. Senza permesso di soggiorno non può accedere alle prestazioni. La signora si è fatta ricoverare a Parma.
Francese	Sollecitato rilascio cartella clinica per prosecuzione di cure.
Bulgaria	Signora disoccupata necessita di medico di base ed accesso alle cure.

	L'abbiamo guidata per ottenere tessera sanitaria.
Cinese	Aiutata a rinnovare tessera sanitaria e accedere a visita con dott.ssa Basile e successiva mammografia.
Georgia	Presunto errore medico su intervento vertebre. Richiesta consulenza legale.
Nigeria	Richiesta visita odontoiatrica urgente presso distretto n. 4 per due rifugiati politici.
Nigeria	Contattato reparto di infettivologia per visita urgente per rifugiato politico.
Senegal	Rifugiato politico aiutato a trovare una persona che risultava smarrita dopo incidente avvenuto sulla S/S 106.
Romania	Paziente di un anno ricoverato in pediatria. Attivata la procedura per avere codice EMI.
Srilanka	Intervento per tre rifugiati politici c/o il reparto di oculistica. Prenotato.
Romania	Intervento per una bambina di anni 2 residente in Romania, consigliato di rivolgersi all'ufficio immigrazione della Prefettura.
Romania	Con la collaborazione da parte della Direzione Medica seguito bambino di anni 4 non iscritto al servizio sanitario.

Report Finale

Progetto "Accoglienza Informazione ed Orientamento al cittadino in ospedale"

	Amministrative/Sanitarie	Logistiche	Accompagnamenti	Totali
Agosto 2011	78	440	23	541
Settembre 2011	96	570	28	694
Ottobre 2011	83	562	30	675
Novembre 2011	94	569	23	686
Dicembre 2011	78	575	23	676
Gennaio 2012	85	430	21	536
Febbraio 2012	105	485	16	606
Marzo 2012	130	437	12	579
Aprile 2012	87	374	13	474
Maggio 2012	97	380	23	500
Giugno 2012	117	404	23	544
Luglio 2012	80	400	21	501
TOTALE GENERALE	1130	5626	256	7012



Report Finale

Smistamento sportelli	Informazioni Logistiche	Accompagnamenti	Totali
ACCETTAZIONE	1048	1	1049
ALLERGOLOGIA	28	3	31
ALTRO	45	-	45
AMBULATORIO DI ANESTESIA	0	-	0
AMBULATORIO PSICHIATRIA-NEUROLOGIA	0	8	8
AMBULATORIO REUMATOLOGIA	15	-	15
ANATOMIA PATOLOGICA	70	31	101
ARCHIVIO CLINICO	836	1	837
ARCHIVIO RADIOLOGICO	40	10	50
ASSISTENTI SOCIALI	36	-	36
ASTANTERIA	6	2	8
AUDIOFONOLOGIA	27	9	36
CAMERA MORTUARIA	3	-	3
CAPPELLA	2	-	2
CARDIOLOGIA	123	4	127
CARDIOLOGIA RIABILITATIVA	0	-	0
CASSA LIBERA PROFESSIONE	71	-	71
CENTRO IMMATURI	0	-	0
CENTRO DONNA	124	27	151
CENTRO TRASFUSIONALE	64	2	66
CHIRURGIA GENERALE	69	9	78
CHIRURGIA VASCOLARE	50	1	51
CUCINA	1	1	2
CUP	267	4	271
DERMATOLOGIA	44	5	49
DIABETOLOGIA	37	1	38
DIREZIONE AMMINISTRATIVA	6	1	7
DIREZIONE MEDICA	76	5	81
DIALISI	25	1	26
EMATOLOGIA	0	-	0
ENDOCRINOLOGIA	51	1	52
FARMACIA	233	8	241
FARMACIA ESTERNA	28	7	35
FISIOKINESITERAPIA	17	3	20
FISIOPATOLOGIA DIGESTIVA	27	4	31
GASTROENTEROLOGIA	17	-	17
GINECOLOGIA	73	-	73
INFETTIVOLOGIA	2	-	2
LABORATORIO ANALISI	58	15	73
LAVANDERIA	-	1	0
MEDICINA GENERALE	92	-	92
MEDICINA LEGALE	3	-	3
MEDICINA NUCLEARE	239	26	265
MICROCITEMIA	7	-	7
NEUROCHIRURGIA	20	-	20
NEFROLOGIA	161	3	164
NEONATOLOGIA	6	1	7
NEUROLOGIA	50	6	56
OCULISTICA	17	1	18
ONCOLOGIA	0	-	0
OSTETRICIA	13	2	15
ORTOPEDIA	110	4	114
OTORINOLARINGOIATRIA	8	2	10

Casi risolti sportello accoglienza

Report anno a agosto 2017 (ultimo 21) a cura dell'Associazione Sportelli Accoglienza (ASAA) in collaborazione con il Comune di

DATA SEGNALAZIONE	PROBLEMATICHE	RISOLUZIONE
01/08/2011	Difficoltà di accesso al Distretto di Via Pupino per il rinnovo dell'esenzione necessaria per effettuare visita al figlio minorenni.	Consigliato alla signora che in attesa di produrre la documentazione può farsi fare una liberatoria dal suo Medico Curante.
08/08/2011	Paziente terminale senza assistenza domiciliare	Intervento sia al Distretto che Ass. ANT che hanno provveduto ad attivarsi immediatamente.
08/08/2011	Paziente che deve effettuare un intervento chirurgico per eliminazione di sondino, non è possibile ricoverarlo ne al Moscati e neppure al SS Annunziata	Dopo vari interventi si è provveduto a ricoverare paziente c/o la Rianimazione.
09/08/2011	Trasferimento paziente affetto da HIV dal reparto di Medicina ad Infettivologia, il paziente non vuole il trasferimento	Intervento da parte nostra c/o il Medico per aiutare il paziente, alla fine il reparto ha accettato la volontà del paziente.
22/08/2011	Mancanza di pulizia nel reparto di medicina uomini.	Informato il primario e la lavanderia.
26/08/2011	Esame di scintigrafia miocardica. Non lo ha potuto effettuare per un errore di compilazione da parte del medico di medicina generale.	Dopo il nostro intervento, prenotato per giorno 08/09/2011.
29/08/2011	Tac per paziente 048 prenotata per il 09/03/2012.	Intervento da parte dello sportello prenotato per giorno 13/09/2011.
29/08/2011	Paziente cardiopatico necessita di sostituzione di defibrillatore da effettuare entro giugno. Ad oggi ancora in attesa.	Comunicata la problematica in reparto il paziente verrà sottoposto all'intervento agli inizi di settembre 2011.
29/08/2011	Esame di tomoscintigrafia. Più volte rinviato.	Dopo nostro intervento il paziente effettua l'esame il 29/08/2011.
30/08/2011	Paziente 048 in lista di attesa per esame colonscopia. Prenotato gennaio 2012	Intervento da parte dello sportello prenotato per giorno 17/09/2011
02/09/2011	Paziente ricoverata in medicina necessita di materasso anti decubito.	Messo a disposizione materasso donato al TDM.
02/09/2011	Paziente ricoverato in RSA in dimissioni senza altra collocazione.	Comunicato con il distretto di appartenenza, collocato il paziente in struttura RSSA in data 09/09/2011.
02/09/2011	Paziente ricoverato in chirurgia dal 26/08/2011 è in attesa di effettuare una RMN.	Avuto incontro con Dir. Sanitaria. Risolto con l'effettuazione dell'esame presso l'ospedale di Martina.
20/09/2011	Paziente 048 deve effettuare una colonscopia. Prenotata per gennaio 2012.	Preso in carica direttamente dal reparto per effettuare l'esame.
26/09/2011	Paziente di 90 anni necessita	Parlato con direzione sanitaria che

	di visita ortopedica domiciliare.	attiverà consulenza ortopedica.
28/09/2011	Paziente effettua il 25/07/2011 RX bacino. Gli stessi sono stati smarriti.	Nonostante il nostro intervento non si è riuscito a trovare il referto.
29/09/2011	Paziente diabetico con amputazione di una gamba, necessita di assistenza domiciliare.	Attivati assistenti sociali.
04/10/2011	Paziente detenuto deve effettuare una visita urgente.	Contattato il legale del ragazzo il quale si attiverà per richiesta visita.
22/11/2011	Paziente diabetico, chiede come fare per rinnovo piano terapeutico	Il piano terapeutico può anche farlo il medico di base e poi portarlo c/o il Distretto di appartenenza
14/12/2011	Segnalazione paziente ricoverato in medicina uomini per scarsa pulizia del vitto.	Riferito direttamente al responsabile della mensa.
08/02/2012	Esami in laboratorio analisi registrati invertendo il nome dei pazienti.	Richiesto al laboratorio di effettuare ex novo esami al paziente.
10/02/2012	Dimissioni forzate in paziente ricoverato in struttura privata.	Chiamato primario del reparto che ci assicura che il paziente verrà dimesso solo a completa guarigione.
17/02/2012	Dimissioni forzate in paziente ricoverata in medicina donne.	Attivati assistenti sociali.
22/02/2012	Malata terminale ricoverata in medicina con richiesta di dimissioni.	Richiesto intervento all'ANT per effettuare esami di emogas analisi per somministrazione di ossigeno.
22/02/2012	Malata terminale ricoverata in medicina con richiesta di dimissioni.	Richiesto intervento all'ANT per effettuare esami di eroga analisi per somministrazione di ossigeno.
27/02/2012	Cure odontoiatriche ed esame di gastroscopia in paziente agli arresti domiciliari.	Richiesta informazioni agli assistenti sociali per l'attivazione della pratica.
01/03/2012	Dimissioni protette in struttura RSA.	Coinvolti ass.ti sociali per procedura in struttura RSA.
15/03/2012	Ritardo rimborso cure termali	Rimborso avvenuto.
15/03/2012	Elettromiografia arti inferiori. Disdetta per ferie del medico.	Parlato con primario e prenotato con altro medico della struttura ospedaliera.
16/03/2012	Prenotazione angio RMN vasi encefalici	Prenotato.
19/03/2012	Esame di polisonnografia di un bambino di tre anni.	Prenotata visita al policlinico di Bari.
19/03/2012	Cattiva gestione paziente paraplegico.	Richiesta visita specialistica domiciliare.
22/03/2012	Paziente ricoverata c/o RSA. Difficoltà di accesso ADI	Aiutata ad intraprendere percorso ADI.
04/04/2012	Rifiuto di eseguire c/o clinica privata una tac total body in paziente con diabete.	Contattato il primario della clinica e dopo varie discussioni ha accettato di effettuare l'esame al paziente.
20/04/2012	Paziente seguito dal CSM necessita di elettromiografia agli arti.	Tramite CUP generale chiesta visita urgente.
23/04/2012	Disdetta di TAC da parte del CUP per paziente con codice 048.	Riprenotato esame presso struttura privata.
27/04/2012	Richiesta di aiuto per intervento AQP.	Inviata lettera al Prefetto e AQP.
27/04/2012	Consegnata ecografia	Contattato il reparto hanno effettuato

	appartenente ad altro paziente.	di nuovo l'esame a carico dal SSN.
02/05/2012	Dimissioni forzate nel reparto di NCH a paziente operato di stenosi.	Contattata l'assistente sociale per procedura di dimissioni protette.
03/05/2012	Esame di Holter presso ospedale di Castellaneta. Esito dell'esame smarrito.	Contattato direttore della struttura. Il paziente ha rifatto l'esame.
15/05/2012	Paziente affetta da schizofrenia e seguita dal cim di Taranto.	Provveduto al ricovero presso una struttura protetta di Lecce.
17/05/2012	Malato SLA ricoverato in Neurologia non attivata procedura di dimissioni protette.	Allertata Direzione Medica che ha provveduto di mettere a disposizione ambulanza e personale infermieristico per il trasporto al domicilio del paziente.
31/05/2012	Paziente affetta da sclerosi multipla ricoverata presso il Policlinico.	Richiesto percorso trasferimento in struttura RSA.
13/06/2012	Infezione per impianto di catetere peritoneale.	Parlato con il medico di chirurgia per effettuare quanto prima intervento.
15/06/2012	Dimissioni forzate di paziente ricoverato in nefrologia.	Attivata l'assistente sociale dell'ospedale e l'assistente sociale del comune per aiuto economico pro ricovero in RSA.
15/06/2012	Scarsa assistenza paziente ricoverata in Nefrologia.	Dopo chiarimenti con medici del reparto la signora ha avuto tutta l'assistenza dovuta.
27/06/2012	Paziente necessita di ricovero urgente ma è impossibilitata a lasciare la madre affetta da Alzheimer.	Attivata assistenza domiciliare.
04/07/2012	Paziente ricoverata in neurologia per ischemia senza dimissioni protette.	Allertati gli assistenti sociali per dimissioni protette in strutture RSA.
11/07/2012	Mancanza di farmaco presso farmacia generale.	Parlato con direttore della farmacia per sbloccare la procedura per la somministrazione dello stesso
26/07/2012	Impossibilità di prenotare c/o il nosocomio controllo pacemaker per pazienti operati in altra struttura.	Parlato con dottoressa del reparto di cardiologia che ha provveduto a prenotare.

**Elenco Reparti
MAGGIORMENTE SOLLECITATI
alla consegna delle CARTELLE CLINICHE**

REPARTI	
ORTOPEDIA	16
GINECOLOGIA	18
CHIRURGIA	37
MEDICINA	13
CARDIOLOGIA	23
NEUROLOGIA	13

Informazioni sulla Legge 104/92



Cosa tratta la Legge 104?

*Questa legge si occupa:
dell'Assistenza; dell'Integrazione Sociale; dei Diritti disabili*

Chi può richiedere la 104?

Tutte quelle persone che hanno una minoranza fisica, psichica e sensoriale, tale da determinare un svantaggio sociale e di emarginazione.



Quali sono i presupposti per ottenere il riconoscimento della 104?

Essere riconosciuti come portatori di handicap

Per essere riconosciuti portatori di handicap

- 1. Presentare domanda all'INPS territoriale competente solo per via telematica;*
- 2. La certificazione per la domanda va compilata dal medico curante o dallo specialista*
- 3. Attendere di essere chiamato alla visita.*



Per ottenere le visite domiciliari la domanda va inoltrata direttamente alla Segreteria della Commissione Invalidi Civili presentando una certificazione medica che espliciti l'assoluta incapacità della persona handicappata.

Cosa portare alla visita:

- Un documento di riconoscimento valido;
- Copia della domanda;
- Tutta la documentazione medica relativa alla patologia;
- Foglio di Convocazione.

Le agevolazioni delle Legge 104

L'intento della Legge 1004 è quello di superare gli ostacoli che si frappongono tra persone con handicap ed una loro migliore integrazione attraverso benefici tendenti a favorire l'inserimento della persona nel contesto sociale.

I benefici che si possono ottenere tramite la Legge 104

Agevolazioni Lavorative

Per la Legge 104/92 art.33, comma 6 il portatore di handicap possibilità di scelta:
n.3 giorni di permesso mensile retribuiti
n.2 ore di permesso giornaliero



Permessi per i lavoratori

Il lavoratore che assiste con continuità un familiare in situazione di gravità, può fruire di tre giorni mensili di permesso (Legge 104, art.33 comma 3) che sia parente entro il terzo grado di parentela, solo nel caso in cui i genitori o il coniuge della persona malata abbia più di 65 anni.



Agevolazioni per i genitori

però il figlio non deve essere ricoverato in istituti specializzati. In alternativa , si può ottenere i riposi di 2 ore giornaliere. Mentre per minore dai 3 a 18 anni si può ottenere il permesso di 3 giorni mensili. Legge 104 art. 1.2.3. La domanda per tale agevolazione deve essere presentata all'INPS di appartenenza con relativa documentazione di riconoscimento dello stato di handicap.



Detrazioni fiscali

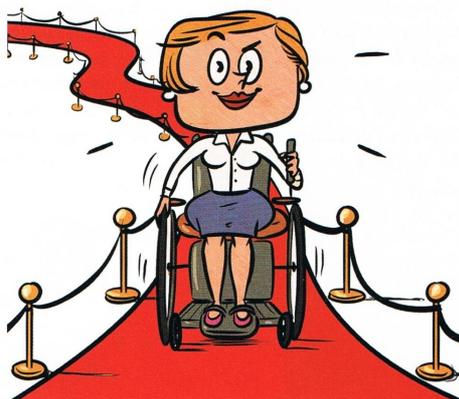
- IVA agevolata al 4% per l'acquisto di protesi, sussidi e strumenti tecnologici;
- esenzione della tassa governativa per la telefonia mobile;
- IVA al 4% per l'acquisto e la trasformazione di veicoli per il trasporto;

- *esenzione del pagamento del bollo auto;*
- *permessi lavorativi retribuiti per i portatori di handicap o per chi assiste un familiare.*

L'Invalidità Civile

Introduzione

Molte persone disabili ne sono pienamente a conoscenza, altre ancora lo ignorano: dal primo gennaio 2010 sono cambiati alcuni importanti passaggi della procedura per la domanda, l'accertamento e il riconoscimento dell'invalidità civile, come anche dell'handicap e della disabilità.



Spetta ora all'Inps e non più alla Asl l'accertamento dello stato di invalidità e la procedura con cui il cittadino deve fare la domanda è telematica, viaggia cioè su internet. Detto questo, il cambiamento seppur notevole, non dovrebbe incidere più di tanto sui diritti delle persone con invalidità. In realtà così non è: come Tribunale per i diritti del malato scopriamo quotidianamente le sofferenze, le attese e i diritti negati di chi si trova alle prese con la legittima esigenza di veder riconosciuto il proprio stato.

Con questa guida, proviamo a fare chiarezze su come è gestita la nuova procedura, con l'obiettivo di "svelare" al cittadino i passaggi fondamentali per far valere i propri diritti. Spesso, infatti, tra le pieghe dei numerosi passaggi dell'iter, si nascondono aspetti decisivi che chi attende di veder riconosciuto il proprio stato e avere i benefici economici connessi, non può ignorare. Il tutto con l'obiettivo di velocizzare una pratica che, secondo la legge, dovrebbe concludersi al massimo entro nove mesi (e non sono pochi) ma che, nella realtà dei fatti, è molto molto più lenta...

Cosa è l'invalidità civile

L'invalidità civile è una condizione riconosciuta dal nostro ordinamento giuridico come presupposto per avere diritto a determinate prestazioni economiche e socio-sanitarie da parte dello Stato (la legge di riferimento è la 118/1971 art. 2).

Qualsiasi persona affetta da patologie di una certa rilevanza può pertanto chiedere il riconoscimento dello stato di invalidità civile, trattandosi di una condizione che si basa sull'essere affetta da determinate menomazioni, può essere ottenuta solo dopo essere stati sottoposti ad una visita da parte di una commissione Asl. Questo significa che non è sufficiente una relazione di un medico specialista ma occorre un accertamento medico legale di un apposito ente riconosciuto dal Servizio sanitario nazionale. I termini invalidità e handicap sono talvolta utilizzati come sinonimi. In realtà non è così.

La certificazione di invalidità civile e la certificazione di handicap non sono la stessa cosa, una persona disabile è invalida civile soltanto dopo essere stata esaminata dalla commissione medico-legale competente. Lo stesso vale per il certificato di handicap: una persona disabile non è handicappata finché lo stato di handicap non viene accertato dalla commissione medico legale competente (L. 104/92 art. 4). La persona con invalidità civile può anche non avere richiesto il certificato di handicap e viceversa.

Chi è l'invalido civile

È considerato invalido civile chi ha una minorazione cioè, in tutto o in parte, di svolgere un'attività nel modo o nei limiti definiti "normali". Sono invalidi civili anche:

- gli affetti da minorazioni psichiche o insufficienze mentali derivanti da difetti sensoriali e funzionali, che abbiano una riduzione della capacità lavorativa in misura superiore a 1/3;
- Il minore con difficoltà persistenti a svolgere compiti e funzioni proprie dell'età;
- Il cittadino con più di 65 anni che abbia difficoltà a svolgere i compiti e le funzioni proprie della sua età;
- I ciechi civili;
- I sordomuti.

Non rientrano tra gli invalidi civili:

- Gli invalidi di guerra, gli invalidi del lavoro e gli invalidi per servizio, che vengono riconosciuti tali a seguito di cause specifiche derivanti dalla guerra, dalla prestazione lavorativa (per i lavoratori privati) o di un servizio (per i dipendenti pubblici e le categorie assimilate).

Ottenere il riconoscimento della invalidità civile

Per esercitare i propri diritti, l'invalido civile deve ottenere il **riconoscimento** della condizione invalidante.

I criteri che conseguono al riconoscimento della invalidità civile sono:

- Protesi ed ausili;
- Iscrizione nelle liste speciali del Centro per l'Impiego;
- Esenzione dal ticket;
- Assegno mensile;
- Indennità di frequenza per i minori;
- Pensione di inabilità;
- Indennità di accompagnamento.

Vediamo ora come è possibile ottenere il riconoscimento della invalidità civile, sulla base delle nuove procedure stabilite dalla legge 102 del 3 agosto 2009, ed entrate in vigore dall'1 gennaio 2010.

Come si presenta la domanda

Dal 1° gennaio 2010, la domanda volta ad ottenere i benefici in materia di invalidità civile, cecità civile, sordità civile, handicap e disabilità dovrà essere inoltrata all'INPS anziché alla ASL, esclusivamente per **via telematica (on line)** collegandosi al sito www.inps.it e accedendo all'applicazione *InvCiv2010*.

Primo passo...

ANDARE DA UN MEDICO ABILITATO ALLA CERTIFICAZIONE TELEMATICA

Prima di presentare la domanda, devi recarti da un medico abilitato alla compilazione telematica del **certificato medico** che attesti le infermità invalidanti. L'elenco dei medici abilitati è disponibile sul sito internet dell'INPS, ma se il nostro medico di famiglia non è ancora abilitato, possiamo chiedergli di farlo, in pratica il medico deve dotarsi di un codice PIN, compilando l'apposita richiesta sul sito web dell'Inps oppure recandosi presso una qualunque agenzia dell'Inps munito di documento di identità. Una volta compilato il certificato on line a cura del medico, la procedura genera una **ricevuta** che il medico dovrà **stampare e consegnarci**, la ricevuta reca anche il **numero di certificato** che dovrai poi riportare nella domanda. Il medico provvede inoltre alla **stampa e al rilascio del certificato medico firmato in originale** che dovrai comunque **esibire all'atto della visita**.

Attenzione! Il certificato ha una validità di **90 giorni** dalla data di rilascio; pertanto hai **90 giorni di tempo per presentare la domanda!**

RICHIESTA DI CARTELLA CLINICA

a cura del
Tribunale dei Diritti del Malato
Servizio Accoglienza Informazione ed Orientamento al Cittadino



Che cosa contiene

La cartella clinica contiene:

- i dati personali (nome, cognome, data e luogo di nascita, residenza, domicilio, professione);
- dati anamnestici (storia medica familiare, malattie pregresse, eventuali allergie);
- dati obiettivi relativi alla diagnosi riscontrata al momento del ricovero;
- terapie eseguite;
- indagini di laboratorio e strumentali, consulenze specialistiche utili alla definizione della patologia che ha determinato la necessità del ricovero.



Chi ne è responsabile

Il responsabile della compilazione è il primario del reparto.

Alla dimissione la cartella viene consegnata all'Archivio clinico e da questo momento chi risponde della corretta conservazione della stessa e della gestione informatica è il Dirigente dell'Archivio. La conservazione della cartella clinica è illimitata nel tempo.



Chi può consultarla



La cartella clinica è un documento con valore giuridico e pertanto l'accesso ai dati in essa contenuti può essere consentito solo ed esclusivamente a chi ne ha diritto.

Tale accesso è consentito a tutti coloro che ne hanno titolo nell'esercizio della propria professione, nel rispetto del segreto professionale (art. 622 del c.p.) e del segreto d'ufficio (art. 326 del c.p.) oltre che alle norme contenute nella legge sulla privacy D.Lgs. 675/96. la persona ricoverata, può consultarla, a richiesta, anche nel corso della degenza.

Chi può



La copia della Cartella Clinica può essere richiesta **solo dopo le dimissioni** da:

- Titolare della cartella, se maggiorenne
 - Persona delegata dal paziente presentando delega scritta.
 - Persona esercitante la potestà genitoriale di minore o tutore di interdetto;
 - Eredi legittimi

- **Dall'Autorità Giudiziaria**

Dove e come richiederla

La cartella clinica deve essere richiesta presso lo sportello dell'Ufficio Archivio posto al piano terra dell'ospedale dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 compilando un modulo appositamente predisposto dalla Direzione Medica e indicando il periodo del ricovero ed il relativo reparto. Alla richiesta deve far seguito il versamento di € 10.00 per i primi 200 fogli e di ulteriori € 0.05 per ogni foglio successivo. Tale versamento dovrà essere fatto presso la Cassa Libere Professioni del CUP e non è soggetto ad esenzione ticket. Il cup presso cui effettuare il versamento è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00 – il sabato dalle ore 7.30 alle ore 11.30. La ricevuta del versamento deve essere mostrata poi all'impiegato dell'ufficio cartelle cliniche al momento del ritiro della cartella come prova di avvenuto pagamento.

La cartella clinica può anche essere spedita al domicilio del richiedente o a quello del medico curante o inoltrata via fax, purché tale richiesta venga esplicitata nella domanda.

Dove ritirarla

La copia si ritira presso l'Ufficio Cartelle Cliniche dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

E' autorizzato a ritirarla solo il titolare della cartella clinica o altra persona munita di delega. All'atto del ritiro occorre esibire, all'addetto dell'ufficio preposto, il documento di riconoscimento del paziente e il documento personale del delegato.

I tempi per la consegna variano dai 15/20 giorni e non possono superare i 30 giorni.



Richiesta radiogrammi eseguiti durante il ricovero

DOVE SI RICHIEDONO

- La richiesta deve essere fatta presso lo sportello Cassa Libera Professione del CUP dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 12.30, martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 07.30 alle ore 11.30.

TICKET RADIOGRAMMI

- Il costo dei radiogrammi prevede una cauzione di € 20.00 . Questo servizio non è soggetto ad esenzione ticket.

DOVE SI CONSEGNAANO

- I referti possono essere ritirati presso lo sportello Archivio Radiologico sito al seminterrato del Padiglione Vinci ed è possibile trattenerli per un periodo di 60 giorni rinnovabili di altri 60 con ulteriore versamento.



Il presente foglio è stato formulato per migliorare l'informazione agli utenti sui servizi dell'Ospedale SS. Annunziata – Taranto

a cura del
Tribunale dei Diritti del Malato
Servizio Accoglienza Informazione ed Orientamento al Cittadino



Questionario per raccogliere l'opinione dei cittadini utenti sulla qualità del “SERVIZIO DI ACCOGLIENZA” presso l’Ospedale “SS. Annunziata” Taranto

Gentile Signora, Egregio Signore,

Stiamo svolgendo uno studio sulla qualità del nostro Servizio;

Le sottoponiamo il presente questionario, per conoscere le Sue aspettative e modificare, se necessario, il nostro servizio per riuscire a soddisfare le sue esigenze.

Le risposte rimarranno anonime e le saremo grati se vorrà arricchire con tutti i dettagli che ritiene necessari gli aspetti positivi e quelli negativi del Suo rapporto con noi.

Grazie per la disponibilità e la cortese attenzione

Il Responsabile del Servizio Accoglienza

Data di compilazione del questionario:

...../...../.....

Dati della persona che risponde al questionario

Sesso: Maschio Femmina

Età: Inferiore a 25 anni
 Compresa tra 25 e 45 anni
 Tra i 45 e i 60 anni
 Superiore ai 60 anni

Professione: Studente
 Pensionato
 Casalinga
 Operaio
 Impiegato
 Libero professionista

Monitoraggio condotto dall'URP avvalendosi della collaborazione del TDM



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Governo Italiano



LOGO

QUESTIONARIO SERVIZI EROGATI NEI
REPARTI DI

GINECOLOGIA E OSTETRICIA

TERAPIA INTENSIVA NEONATALE

OCULISTICA

OTORINOLARINGOIATRIA

Conclusioni

Il report evidenzia la mole di attività svolta nel primo semestre, in totale 3272 interventi diversi; in questo non sono previsti gli interventi più complessi e di pura pertinenza del Tribunale per i Diritti del malato, calcolabile tra il 10% e il 12%, in quanto hanno necessitato di una tutela sociale o legale e che vengono trattati con azioni diverse decise di volta in volta a seconda della violazione del diritto, tutto questo permette ai cittadini di avere una risposta che qualche volta può essere negativa e non corrispondente alle aspettative.

Se volessimo analizzare i dati, dobbiamo concludere che esiste un'ottima collaborazione sia a livello territoriale che con i presidi ospedalieri.

Una soddisfacente risposta soprattutto dal territorio per l'assistenza sanitaria agli stranieri, un plauso pubblico la dobbiamo alla dottoressa Di Gregoria sempre disponibile a venire incontro alle nostre esigenze.

A proposito delle criticità dobbiamo ammettere che esistono ancora delle resistenze da parte degli operatori di alcuni reparti che conoscono poco o non conoscono affatto la "Mission" della nostra organizzazione e che vivono i nostri interventi come interferenze o ancor peggio come attacchi personali. Purtroppo dobbiamo ammettere che non siamo riusciti ancora ad incidere sui comportamenti del personale, sulla loro relazione, sulla capacità

di accogliere il paziente nella forma più confacente al suo stato, ma questo in uno sparuto numero di operatori, per cui il paziente, è un “fastidio” da controllare e tenere a debita distanza.

Altra criticità è legata alla tenuta della documentazione sanitaria. Alla solerzia con cui deve essere consegnata la stessa compresa la cartella clinica, soprattutto in quei casi in cui i documenti sono fondamentali per la prosecuzione delle cure, così come ancora si stenta a mettere in campo quei percorsi assistenziali nei pazienti più complessi e soprattutto con i malati oncologici e cronici.

Ci auguriamo risultati migliori che possono ritornare utili anche alla nostra Azienda e un ringraziamento particolare va rivolta alla professionalità e allo spirito di sacrificio di Federica Fago, Lucia Valente e Marianna Mingolla che ogni giorno si impegnano per modificare e migliorare questo complesso Pianeta della sanità che per essere governato ha bisogno dell’apporto di tutti, erogatori e fruitori.

