

SOMMARIO

1. Scopo
2. Generalità
3. Applicabilità
4. Responsabilità
5. Definizione operativa del servizio
6. Documentazione
7. Requisiti Strutturali

REVISIONI

N° REV.	DATA STESURA	DESCRIZIONE	Rif. PARAGR.	Rif. PAGINA
00	21/02/2003	Prima emissione	Tutti	Tutte
01	18/02/2005	Revisione documento	Tutti	Tutte
02	17/05/2005	Revisione documento	Tutti	Tutte
03	02/08/2005	Revisione documento	Tutti	Tutte
04	09/05/2008	Revisione documento	Tutti	Tutte
05	11/01/2016	Revisione documento	Tutti	Tutte
06	11/02/2025	Revisione documento	Tutti	Tutte
Redazione		Verifica	Approvazione	
Firma	data 12/02/25		Firma	data 18/2/25

ATTENZIONE: la mancanza delle firme indica che questo documento è una stampa della versione aggiornata disponibile in rete ed utilizzabile per sola lettura.

1. SCOPO

Definire le responsabilità, le attività e le modalità relative all'erogazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali effettuabili presso la Casa di Cura.

Per quanto riguarda le prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale Complessa si rimanda alla procedura Gestione Attività di Day surgery e CAC.

2. GENERALITÀ

Il Direttore Sanitario, quale responsabile delle attività ambulatoriali garantisce l'organizzazione tecnico-sanitaria, l'applicazione del regolamento sull'ordinamento e sul funzionamento della struttura. Il Direttore Sanitario assicura la sua presenza presso la Casa di Cura come da normativa vigente e per almeno il 25% delle ore di attività del presidio.

Le attività ambulatoriali sono eseguite sulla base di linee guida di categorie di settore in relazione alle aree di intervento dell'assistenza specialistica ambulatoriale.

Cfr. **All. 06 Sez. 7.5 Gestione Linee Guida**

Sono definiti, a cura dei medici e del Direttore Sanitario, i percorsi terapeutici per il trattamento di patologie rilevanti per frequenza ed interesse clinico dell'area ambulatoriale.

Cfr. **All. 08 Sez. 7.5 Percorsi Diagnostico Terapeutici (PDT)**

La documentazione di cui sopra è consultabile e scaricabile dal portale interno della Casa di cura nella sezione Documentazione.

All'esecuzione delle attività ambulatoriali presiedono il personale medico ed infermieristico competente:

- sono presenti medici (in possesso della specializzazione inerente la specifica attività clinica) in numero proporzionale agli accessi ambulatoriali e alla tipologia dell'attività svolta.
- per quanto concerne il personale non medico (qualificato e abilitato) esso è presente, ove occorra, in numero proporzionale agli accessi ambulatoriali e alla tipologia dell'attività svolta. Durante l'attività ambulatoriale viene garantita almeno un'unità infermieristica.

Tutte le prestazioni effettuate sono registrate e corredate dalle generalità riferite dall'utente: dati anagrafici e quadro clinico del paziente.

L'elenco di tutte le prestazioni erogate è a disposizione dell'utente attraverso la presenza di brochure informative presso gli sportelli dedicati, unitamente alla Carta dei Servizi Casa di Cura. La Carta dei servizi è altresì disponibile sul sito della Casa di Cura all'indirizzo www.ccbra.it.

I Responsabili delle attività cliniche svolte nell'ambulatorio coincidono con i Referenti delle U.F. di degenza laddove coesista attività ambulatoriale e di degenza; negli altri casi (esempio cardiologia) si rimanda alla Carta dei Servizi.

La pianificazione temporale delle visite è presente all'Ufficio Prenotazioni sito al piano terra della Casa di cura nelle modalità indicate dall'**AII. 07/Sez. 7.5 Programmazione e Prenotazione dell'attività clinica e modalità di accesso** e Cfr. **Mod. 0349 Tabella di programmazione Area Ambulatorio**.

3. APPLICABILITÀ

Le attività descritte nella seguente procedura vengono applicate e svolte da tutto il personale della Casa di Cura dedicato alle prestazioni ambulatoriali.

4. RESPONSABILITÀ

Redazione: Direttore Sanitario

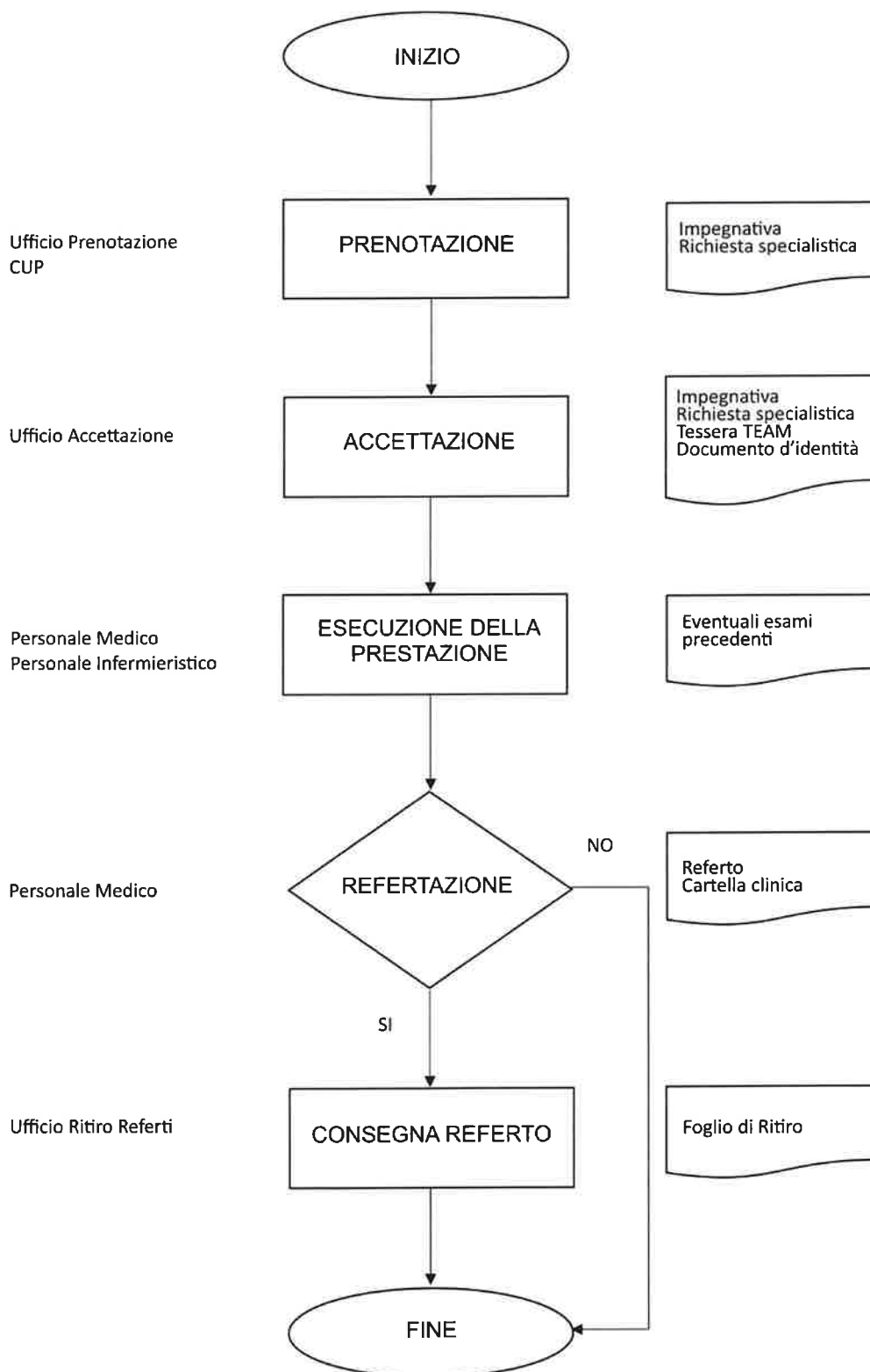
Verifica: Responsabile Settore per la Qualità

Approvazione: Legale Rappresentante

Applicazione: la responsabilità relativa alla applicazione è di tutto il personale coinvolto nell'erogazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali.

5. DEFINIZIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO

Il processo di erogazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali si articola in diverse fasi che si possono evincere dal *diagramma di flusso* sotto riportato:



5.1 Prenotazione della prestazione

La prenotazione delle prestazioni effettuate a pazienti esterni avviene secondo le modalità indicate nell' **All. 07/Sez. 7.5 Programmazione e Prenotazione dell'attività clinica e modalità di accesso.**

Per quanto riguarda le i criteri di eleggibilità ed esclusione, questi sono indicati nelle Istruzioni operative specifiche per tipologia di ambulatorio.

5.2 Accettazione dati paziente

Cfr. **All. 03 Sez. 7.5 Accettazione Amministrativa prestazioni specialistiche**

5.3 Esecuzione della prestazione

L'esame viene eseguito dal medico specialista e/o dal personale infermieristico e tecnico competente. Nel caso in cui l'esame lo richieda, il personale dedicato verifica che il paziente abbia effettuato la corretta preparazione necessaria all'esecuzione ed abbia compilato la modulistica in uso. Qualora la prestazione richieda un consenso informato, questo viene distribuito e spiegato al paziente ed archiviato nella documentazione sanitaria.

Tutta la documentazione controllata e normata internamente è scaricabile dal portale interno nella sezione **Modulistica – Ambulatori.**

L'esecuzione della prestazione avviene nel rispetto della dignità della persona e della privacy: durante l'esecuzione della prestazione l'ambulatorio deve essere chiuso e l'accesso consentivo solo a personale sanitario previo riconoscimento dello stesso.

Cfr. Istruzioni specifiche Ambulatorio.

5.4 Refertazione

L'attività di refertazione viene svolta dal personale medico competente; la modalità di refertazione dipende dalla prestazione specialistica erogata.

Le registrazioni e le copie dei referti vengono conservate secondo le modalità ed i tempi sanciti dalla normativa vigente.

Cfr. **All. 01 Sez. 7.5 Gestione della documentazione sanitaria § 2.5 Registrazione e archiviazione dei referti dell'attività specialistica ambulatoriale.**

5.5 *Consegna del referto*

Il referto viene nella maggior parte dei casi consegnato direttamente al paziente.

Qualora la refertazione sia successiva, la consegna avviene presso l'Ufficio Informazioni sito al piano interrato nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 11.30; viene utilizzata apposita modulistica contenente anche la possibilità di delega al ritiro.

Gli eventuali esami precedentemente effettuati dal paziente e consegnati al medico durante l'esecuzione della prestazione verranno restituiti al paziente nel nuovo referto.

5.6 *Prenotazione visita e/o esami a pazienti interni*

Le prestazioni interne hanno priorità rispetto alle ambulatoriali esterne in caso di urgenza clinica. Per i pazienti in pre-ricovero, le prestazioni devono essere pianificate in modo da non ritardare l'intervento chirurgico.

La prestazione interna richiede massima coordinazione tra i reparti di chirurgia, il reparto del pre-ricovero, l'ufficio prenotazioni, i medici e gli ambulatori di diagnostica per immagini.

La richiesta di esecuzione della prestazione avviene da parte del medico chirurgo, dell'anestesista o del medico di reparto compilando l'apposito modulo di richiesta interna (**Mod. 0059 Modulo di Richiesta Esame**) e inviato all'Ufficio Prenotazioni. Le richieste urgenti possono essere accolte anche telefonicamente presentando solo in seguito la richiesta cartacea.

La prenotazione viene inserita come INTERNA e la conferma di prenotazione è comunicata al personale infermieristico di reparto.

Il paziente, se trasportabile viene accompagnato all'ambulatorio nell'orario previsto. Il medico può anche essere chiamato a svolgere la consulenza in reparto in caso il paziente non sia trasportabile.

Il referto della visita specialistica è immediato e scritto direttamente nella cartella clinica del paziente. Il referto dell'esame diagnostico è reso disponibile a seconda delle urgenze applicate e verrà inserito nella cartella clinica del paziente.

Eventuali prospettive di controlli futuri vengono segnalati al medico curante tramite comunicazione scritta.

6. DOCUMENTAZIONE

- Impegnativa e/o richiesta medica
- Istruzioni operative ambulatorio
- Informative e brochure specifiche

7. REQUISITI STRUTTURALI

Tutti i materiali, i farmaci, le confezioni soggetti a scadenza, portano in evidenza la data della scadenza stessa.

I locali dedicati alle attività ambulatoriali:

- sono correlati alla tipologia e al volume di attività erogate in quanto per ogni tipologia di esame sono stati strutturati degli spazi in relazione a quanto indicato dai medici responsabili;
- garantiscono l'autonomia logistica, strutturale e funzionale rispetto ad altri locali in cui si svolge attività non sanitaria in quanto collocati nella struttura principale destinata interamente alle attività sanitarie.

Esiste una sala per l'esecuzione delle prestazioni:

- che garantisce il rispetto della privacy dell'utente (in particolare con area separata per spogliarsi)
- con lavabo con comandi non manuali

I locali hanno spazi di:

- attesa (dotato di un adeguato numero di posti a sedere rispetto ai picchi di frequenza degli accessi)
- accettazione (sportello prenotazioni i, sportelli uffici accettazione e informazione),
- attività amministrative (sportello prenotazioni i, sportelli uffici accettazione e informazione) comuni alle diverse tipologie di prestazioni erogate all'interno della Casa di Cura tengono conto delle misure di sicurezza.

Le aree di attesa, accettazione e svolgimento delle attività amministrative sono in comune per le diverse tipologie di prestazione erogate e sono dimensionati in rapporto alle esigenze specifiche.

I servizi igienici per il personale sono distinti da quelli per gli utenti

I servizi igienici per gli utenti sono limitrofi alla sala d'attesa

I locali dedicati alle attività ambulatoriali sono dotati di:

- spazio per refertazione;
- spazio per il deposito del materiale pulito;
- spazio per il deposito del materiale sporco collocato in ogni ambulatorio in quanto il materiale utilizzato è monouso e pertanto viene immediatamente smaltito utilizzando gli appositi contenitori;
- spazio per il deposito del materiale d'uso, delle attrezzature, delle strumentazioni;
- un carrello per la gestione delle emergenze.

Il locale ambulatorio dispone di attrezzature e presidi medico chirurgici in relazione alla specificità dell'attività svolta.

Nel caso in cui il locale ambulatorio accolga risorse tecnologiche destinate a prestazioni di specialità diverse, queste non sono usate contemporaneamente.

Per quanto concerne i locali dedicati all'attività ambulatoriale si sottolinea che:

- La temperatura invernale/estiva è compresa entro 20° - 28° C;
- l'umidità relativa è compresa tra 40 – 60%;
- il numero di ricambi aria/ora è almeno pari a 2v/h.

In tutti i locali sono assicurate l'illuminazione e la ventilazione naturali nel rispetto delle normative vigenti; nello specifico l'illuminamento di esercizio è:

- almeno 200 lx nelle zone comuni
- 300-750 lx nelle zone visita

È inoltre garantita una efficace estrazione forzata in quanto la struttura è dotata di un impianto di condizionamento.

Cfr. Planimetrie Ambulatori