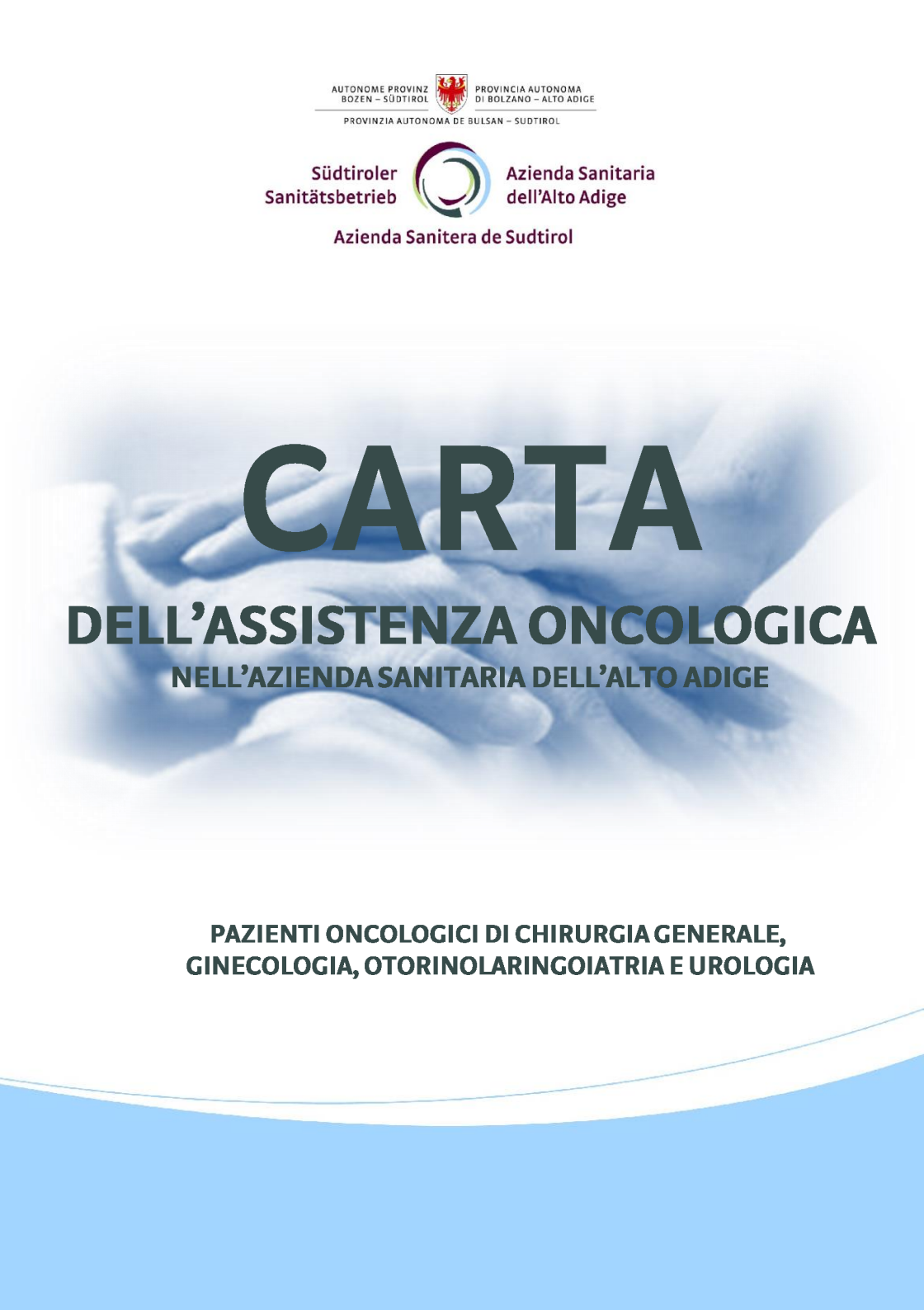




CARTA

DELL'ASSISTENZA ONCOLOGICA

NELL'AZIENDA SANITARIA DELL'ALTO ADIGE

**PAZIENTI ONCOLOGICI DI CHIRURGIA GENERALE,
GINECOLOGIA, OTORINOLARINGOIATRIA E UROLOGIA**

3^a Edizione

Dicembre 2021

Ringraziamo le Primarie e i Primari, le Responsabili e i Responsabili dei servizi e reparti coinvolti nonché le Direttrici e i Direttori degli Uffici Comunicazione e Relazioni con il Pubblico comprensoriali per la preziosa collaborazione.

A cura di:

Ripartizione Comunicazione, Marketing e Relazioni con il Pubblico dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige (media@asdaa.it)

Ufficio prestazioni ospedaliere e di specialistica ambulatoriale

Staff per la Qualità

Questa nuova edizione della “Carta dell'assistenza oncologica”, riporta i profondi cambiamenti che l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige sta compiendo, anche nel campo oncologico, per continuare nel percorso intrapreso di ottimizzazione e miglioramento delle prestazioni offerte.

Questo opuscolo, dedicato alle problematiche oncologiche, è stato aggiornato secondo i nuovi criteri dettati dalla certificazione della chirurgia oncologica e si prefigge di essere un valido sostegno nella ricerca delle informazioni e delle offerte sanitarie, legate a questa patologia.

Se necessita di ulteriori informazioni, può rivolgersi al personale sanitario o agli Uffici Comunicazione e Relazioni con il Pubblico presenti nei principali ospedali e/o consultare il nostro sito web: www.asdaa.it

1. PRESENTAZIONE

1.1	Fini istituzionali.....	7
1.2	Ospedale senza dolore	8
1.3	Consenso informato	8
1.4	Privacy	8
1.5	Comitato etico aziendale	9
1.6	Registro tumori e delle cause di morte in Alto Adige	10
1.7	Standard di qualità	10
1.8	Presentazione dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige	11
1.9	Comprensori sanitari e ospedali	12

2. INFORMAZIONI GENERALI

2.1	Diritto all'assistenza ospedaliera	16
2.2	Il ricovero in ospedale	16
2.3	Prestazioni ambulatoriali	18
2.4	Prenotazione delle prestazioni	18
2.5	Ticket sulle prestazioni sanitarie erogate	20
2.6	Ritiro referti	20
2.7	Assistenza farmaceutica	20
2.8	Cure termali	21
2.9	Assistenza sul territorio	21
2.10	Distretto sanitario	23
2.11	Invalidità	24
2.12	Numeri utili	27

3. PERCORSO DELLA PAZIENTE E DEL PAZIENTE ONCOLOGICO

3.1	Incidenza dei tumori maligni	29
3.2	Screening oncologici	29
3.3	Il tumore	30
3.4	Terapie	30
3.5	Certificazione della chirurgia oncologica	31
3.6	Tumor Board	31
3.7	Percorso della paziente e del paziente oncologico in ambito chirurgico	33

4. REPARTI CHIRURGICI COINVOLTI

4.1	Ospedali e unità operative che eseguono interventi chirurgici oncologici	36
4.2	Chirurgia generale	37
4.3	Ginecologia	39
4.4	Otorinolaringoiatria	42
4.5	Urologia	43

5. REPARTI E SERVIZI NON CHIRURGICI COINVOLTI

5.1	Anatomia patologica ed istologia	45
5.2	Anestesia	46
5.3	Farmacia – distribuzione diretta farmaci	48
5.4	Gastroenterologia ed endoscopia digestiva	49
5.5	Immunoematologia e trasfusionale	50
5.6	Laboratorio di analisi cliniche e biochimiche	52
5.7	Medicina interna	53
5.8	Medicina nucleare	54
5.9	Oncologia medica – Day Hospital	56
5.10	Radiologia	58
5.11	Radioterapia oncologica	58
5.12	Riabilitazione fisica	60
5.13	Senologia	61

6. GRUPPI INTERDISCIPLINARI DI SUPPORTO

6.1	Hospice e cure palliative	63
6.2	Medicina complementare	64
6.3	Psico-oncologia	66
6.4	Terapia del dolore	67

7. PARTECIPAZIONE DELLA CITTADINA E DEL CITTADINO

7.1	Uffici Comunicazione e Relazioni con il Pubblico	69
7.2	Diritti e doveri dell'utente malato	70
7.3	La Carta di Parigi	72
7.4	Commissioni conciliative	73
7.5	Organismi di tutela	74
7.6	Associazioni di volontariato in ambito oncologico	75

1.

PRESENTAZIONE

Fini istituzionali

- Mission
- Visione strategica dell'Azienda
- Valori di riferimento dell'Azienda

Ospedale senza dolore

Consenso informato

Privacy

Comitato etico aziendale

Registro tumori e cause di morte dell'Alto Adige

Standard di qualità

Presentazione dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige

Comprensori sanitari e ospedali

1. PRESENTAZIONE

1.1 FINI ISTITUZIONALI

Mission

La missione dell'Azienda Sanitaria è di garantire la tutela della salute per l'intero territorio della Provincia Autonoma di Bolzano, nonché di soddisfare i bisogni sanitari delle cittadine e dei cittadini. Vengono garantite le prestazioni e i servizi di prevenzione, terapia, assistenza e riabilitazione, secondo quanto previsto dalla programmazione provinciale e dalla normativa sia provinciale che nazionale di riferimento. Inoltre l'Azienda persegue l'obiettivo di promozione della salute inteso quale miglioramento complessivo della qualità di vita della popolazione. A tali fini, l'Azienda garantisce i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), nonché le prestazioni aggiuntive (extra-LEA), definite dalla Giunta Provinciale. Si avvale di servizi gestiti direttamente o erogati da altri soggetti pubblici e privati convenzionati, secondo le caratteristiche qualitative e quantitative specificate dagli accordi contrattuali.

Particolare importanza riveste l'obiettivo dell'Azienda di porre al centro dell'attenzione la paziente e il paziente oncologico, migliorando nel contempo il percorso chirurgico oncologico.

Ad ogni persona colpita da malattia oncologica maligna, indifferentemente da quale zona dell'Alto Adige provenga, deve essere garantito un tipo di trattamento adeguato ai più nuovi standard scientifici e basato su linee guida riconosciute a livello internazionale.

Visione strategica dell'Azienda

Per soddisfare i bisogni di salute della cittadinanza e le aspettative professionali del personale, l'Azienda crea un'organizzazione che gode della loro fiducia. Questa visione strategica discende da alcuni principi ispiratori condivisi.

I principi ispiratori di questa visione strategica sono i seguenti:

- l'eguaglianza dei diritti
- la soddisfazione del bisogno di salute attraverso prestazioni appropriate
- il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni offerte
- il coinvolgimento e la qualificazione continua delle risorse umane attraverso programmi di formazione e aggiornamento, promuovendo lo sviluppo continuo di nuove conoscenze e competenze professionali
- l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse nell'ottica del raggiungimento di elevati livelli di efficienza ed efficacia

Valori di riferimento dell'Azienda

L'Azienda si fonda su un insieme di valori etici di riferimento condivisi, che orientano il comportamento di tutti coloro che vi operano.

L'Azienda si ispira ai seguenti valori:

- professionalità
- collaborazione

1. PRESENTAZIONE

- lealtà e impegno
- responsabilità
- trasparenza
- riservatezza dei dati

1.2 OSPEDALE SENZA DOLORE

Dal marzo 2010, con l'entrata in vigore della legge 38 "Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative ed alla terapia del dolore" è divenuto un obbligo riportare la rilevazione del dolore, la tecnica antalgica, i farmaci utilizzati ed i risultati ottenuti nella cartella clinica della paziente e del paziente.

Riconoscere, che l'accesso alle cure palliative ed alla terapia del dolore sono un diritto di tutte le cittadine e i cittadini, dimostra una crescente attenzione per la loro qualità della vita, obiettivo prioritario per la nostra Azienda

La formazione fatta in questi anni ha permesso di aumentare la sensibilità e l'attenzione del personale sanitario verso la sofferenza delle pazienti e dei pazienti al fine di mettere in atto tutto quanto è oggi possibile per alleviarla.

1.3 CONSENSO INFORMATO

"Il medico deve fornire al paziente la più idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive e le eventuali alternative diagnostico-terapeutiche e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate; il medico nell'informarlo dovrà tenere conto delle sue capacità di comprensione, al fine di promuoverne la massima adesione alle proposte diagnostico-terapeutiche. Ogni ulteriore richiesta di informazione da parte del paziente deve essere soddisfatta" (art. 30 Codice di Deontologia Medica).

Un trattamento sanitario può essere praticato solo se la persona interessata abbia prestato il proprio consenso libero ed informato. Tale persona ha diritto di ricevere preliminarmente informazioni adeguate sulla finalità e sulla natura del trattamento nonché sulle sue conseguenze ed i suoi rischi.

1.4 PRIVACY

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati

Dati sensibili

Alla cittadina e al cittadino che entrano in contatto con le strutture sanitarie per diagnosi, cure, prestazioni mediche, operazioni amministrative devono essere garantite la più assoluta riservatezza e il più ampio rispetto dei suoi diritti fondamentali e della sua dignità. I dati personali che rivelano informazioni relative allo stato di salute (cosiddetti dati relativi

1. PRESENTAZIONE

alla salute), così come i dati genetici e biometrici sono soggetti a particolari e stringenti tutele.

Trattamento dei dati

L'art. 13 del Regolamento UE nr. 2016/679 stabilisce che, prima di procedere alla raccolta dei dati, deve essere fornita all'interessata o all'interessato un'apposita informativa che, in un'ottica di trasparenza, fornisce innumerevoli informazioni, tra cui la finalità e modalità di trattamento, i tempi di conservazione dei dati, l'indicazione del titolare del trattamento nonché i diritti dell'interessata, dell'interessato.

Consenso al trattamento dei dati

Il consenso al trattamento dei dati sanitari è indispensabile affinché l'Azienda Sanitaria possa tutelare la salute e/o l'incolumità fisica delle cittadine e dei cittadini. Al contrario, il dissenso al trattamento dei suddetti dati, comporta che l'Azienda sanitaria non possa erogare prestazioni diagnostiche, terapeutiche e specifiche misure di prevenzione, ad eccezione di prestazioni urgenti. In Azienda è possibile fornire un consenso generale al trattamento dei dati nonché un consenso al trattamento libero e facoltativo dei dati tramite il Dossier Sanitario Elettronico. Ulteriori informative e relativi consensi potranno essere richiesti in relazione ai diversi trattamenti di dati personali di interesse dell'interessata, dell'interessato, qualora necessario. Al fine di garantire al meglio gli interessi dei cittadini, l'Azienda sanitaria, nel rispetto del Regolamento Europeo nr. 2016/679 ha provveduto alla nomina del Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Office- DPO). Il DPO assieme alla Referente privacy formano la cosiddetta "Cabina di regia privacy", punto di riferimento per quanto attiene il trattamento dei dati in Azienda.

Contatto: Data Protection Office, via Cassa di Risparmio n. 4, 39100 Bolzano
e-mail: privacy@sabes.it

Consenso per l'utilizzo di campioni biologici ai fini di ricerca

Nell'ipotesi in cui i dati sanitari venissero messi a disposizione per la ricerca scientifica, l'Azienda Sanitaria garantirà il loro trattamento in forma anonima, nel rispetto della normativa vigente. In tali casi potrà essere richiesto un ulteriore e specifico consenso.

1.5 COMITATO ETICO AZIENDALE

Presso il Comprensorio sanitario di Bolzano ha sede il Comitato Etico Aziendale secondo quanto previsto dal Decreto del Ministro della Salute del 13.09.2012, che svolge le sue funzioni per tutti e quattro i Comprensori Sanitari.

Le funzioni del Comitato etico sono:

- Controllo e verifica
 - della sperimentazione clinica dei farmaci
 - della sperimentazione clinica dei dispositivi medici
 - delle questioni riguardanti l'uso di farmaci e dispositivi medici
 - dell'impiego di procedure chirurgiche e cliniche

1. PRESENTAZIONE

- degli studi di prodotti alimentari sull'uomo
- Funzioni consultive in relazione a iniziative riguardanti la ricerca e l'innovazione

1.6 REGISTRO TUMORI E DELLE CAUSE DI MORTE DELL'ALTO ADIGE

Il registro tumori esegue un'esatta rilevazione statistica delle malattie neoplastiche, suddivise per organi, gruppi di pazienti e periodi. Verifica l'esattezza e l'attendibilità delle diagnosi di tumore per trarne conclusioni di rilevanza statistica sulla frequenza e i modelli di distribuzione delle varie patologie. Il registro tumori, grazie alle informazioni che è in grado di fornire, è interamente al servizio della terapia oncologica. Sull'esempio di modelli stranieri si presta in modo ottimale a offrire a ospedali e personale medico convenzionato determinati servizi per l'assistenza alle pazienti e ai pazienti, oltre ad un supporto di carattere scientifico.

1.7 STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità costituiscono una forma di garanzia per l'utente sul livello atteso di qualità del servizio, che l'Azienda si impegna ad assicurare.

Tabella degli standard di qualità

ID	Categoria	Fattore	Obiettivo	Indicatore	Standard	Verifica
1	Aspetti relazionali	Riconoscibilità del personale	Ogni dipendente dell'azienda esibisce in modo visibile il cartellino di riconoscimento	N. dipendenti che non esibiscono il cartellino di riconoscimento / N. totale di dipendenti	0%	Monitoraggio reclami/segnalazioni
2	Umanizzazione	Assicurare le cure necessarie per il contenimento della sofferenza	Appropriata terapia del dolore	Valutazione del dolore: terapia del dolore garantita a tutti i pazienti	100%	Monitoraggio tramite questionario
			Garantire accesso alle Cure Palliative	Risorse dedicate (posti letto, hospice, ...) per l'assistenza palliativa	100%	Monitoraggio aziendale
3	Tempi accessibilità		Rilasciare copia della cartella clinica (CC) entro termini massimi previsti	N. copie delle CC rilasciate entro 30 giorni / N. totale copie CC richieste	100%	Monitoraggio reclami/segnalazioni
4	Assistenza		Garantire un processo clinico assistenziale governato	Tutti i pazienti hanno un percorso coordinato	100%	Monitoraggio reclami/segnalazioni
				Offerta di supporto psico-oncologico a tutti i pazienti	100%	Monitoraggio tramite questionario
5	Tutela, ascolto e verifica		Rispondere ai reclami entro termini previsti, salvo casi che presentano caratteristiche di complessità	Esistenza di una procedura per la gestione dei reclami	si	Carta dei servizi aziendale
				N. risposte ai reclami entro 30 giorni / N. totale reclami ricevuti	100%	Monitoraggio tramite report
6	Informazione e Comunicazione	Informazione al/paziente sul processo terapeutico	Garantire un primo colloquio esaustivo sul processo terapeutico	N. dei/delle pazienti soddisfatte delle informazioni ricevute / N. totale pazienti informati	>95%	Audit
		Informazioni per la/paziente sui servizi offerti	Garantire informazione sull'offerta di prestazione	Presenza della carta dell'assistenza oncologica	si	Messa a disposizione della carta dell'assistenza oncologica nei vari reparti e servizi
		Processi di informazione ed espressione consenso informato da parte del/paziente o chi per essa/essa	Garantire acquisizione del consenso informato	A tutti vengono fornite le informazioni attraverso l'acquisizione del consenso informato prima del trattamento (escluse le emergenze)	100%	Audit

1. PRESENTAZIONE

1.8 PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA SANITARIA DELL’ALTO ADIGE



Azienda Sanitaria dell’Alto Adige
Via Cassa di Risparmio 4
39100 Bolzano

Sito Web <http://www.asdaa.it>

Direttore generale: dott. Florian Zerzer
Direttore sanitario: dott. Josef Widmann
Direttrice tecnico-assistenziale: dott.ssa Marianne Siller
Direttore amministrativo: dott. Enrico Wegher

Tabella popolazione residente e estensione per Comprensorio sanitario

Comprensorio sanitario	Estensione (km ²)	Popolazione (nr. abitanti)
Bolzano	1512,57	236.358
Merano	2542,41	138.692
Bressanone	1273,79	78.233
Brunico	2071,66	80.432
Azienda Sanitaria	7400,43	533.715

Fonte: ISTAT/ASTAT



Distretti e punti di riferimento

1. PRESENTAZIONE

1.9 COMPENSORI SANITARI E OSPEDALI



Bolzano



Merano

Silandro



Bressanone

AUTONOME PROVINZ
BOZEN – SÜDTIROL



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO – ALTO ADIGE

PROVINCIA AUTONOMA DE BULSAN – SÜDTIROL

Südtiroler
Sanitätsbetrieb



Azienda Sanitaria
dell'Alto Adige

Azienda Sanitaria de Südtirol

Vipiteno



Brunico

San Candido



1. PRESENTAZIONE

Compensorio sanitario di Bolzano

Ospedale centrale di Bolzano

Via L. Böhler 5
39100 Bolzano
Tel. 0471 438 111
Fax 0471 438 250

Compensorio sanitario di Merano

Ospedale aziendale di Merano

Via Rossini 5
39012 Merano
Tel. 0473 263 333
Fax 0473 264 688

Ospedale di base di Silandro

Via Ospedale 3
39028 Silandro
Tel. 0473 738 111
Fax 0473 738 425

Compensorio sanitario di Bressanone

Ospedale aziendale di Bressanone

Via Dante 51
39042 Bressanone
Tel. 0472 812 111

Ospedale di base di Vipiteno

Via S. Margherita 24
39049 Vipiteno
Tel. 0472 774 111
Fax 0472 774 109

Compensorio sanitario di Brunico

Ospedale aziendale di Brunico

Via Ospedale 11
39031 Brunico
Tel. 0474 581 111
Fax 0474 586 000

Ospedale di base di San Candido

Via Freising 2
39038 S. Candido
Tel. 0474 917 111
Fax 0474 917 000

2.

INFORMAZIONI GENERALI

Diritto all'assistenza sanitaria

Il ricovero in ospedale

- Documenti necessari per il ricovero
- Dimissioni
- Management delle dimissioni
- Rilascio documentazione sanitaria (cartella clinica)

Prestazioni ambulatoriali

Prenotazione delle prestazioni

Ticket sulle prestazioni sanitarie erogate

Ritiro referti

Assistenza farmaceutica

Cure termali

Assistenza sul territorio

- Medica o medico di medicina generale
- Continuità assistenziale
- Assistenza sanitaria domiciliare
- Servizio infermieristico territoriale

Distretto sanitario

Invalidità

- Domanda per il riconoscimento dell'invalidità
- Collocamento mirato
- Protesi e ausili

Numeri utili



2. INFORMAZIONI GENERALI

2.1 DIRITTO ALL'ASSISTENZA SANITARIA

Tutte le persone iscritte al Servizio Sanitario Provinciale hanno diritto ad accedere ai servizi di assistenza sanitaria. Le prestazioni sono normalmente erogate in forma gratuita, salvo il pagamento del ticket ove previsto. Per le cittadine e i cittadini dell'Unione Europea si applica la normativa vigente. Alle persone straniere non in regola con le norme concernenti l'ingresso e il soggiorno è garantita l'assistenza limitatamente alle prestazioni urgenti ed essenziali, ancorché continuative, per malattia e infortunio.

- **prestazioni urgenti:** cure la cui mancata o ritardata esecuzione possono costituire un pericolo per la vita o creare un danno per la salute della persona
- **prestazioni essenziali:** prestazioni sanitarie, diagnostiche e terapeutiche, relative a patologie non pericolose nell'immediato e nel breve termine, ma che nel tempo potrebbero determinare maggiore danno alla salute o complicanze per l'incolumità.

L'accertamento dell'essenzialità della prestazione così come dell'urgenza rientra nell'ambito della responsabilità del personale medico.

2.2 IL RICOVERO IN OSPEDALE

Il ricovero in ospedale garantisce l'assistenza ospedaliera per la diagnosi e la cura delle malattie che richiedono interventi d'urgenza e di emergenza e delle malattie acute che non possono essere curate in ambulatorio o a domicilio.

Il ricovero può avvenire in regime:

- **di urgenza ed emergenza:** attraverso il Pronto Soccorso
- **ordinario programmato:** su richiesta del personale medico dell'unità operativa o di medicina generale

Il ricovero ordinario programmato può essere:

- **in degenza ordinaria:** questo ricovero comprende oltre all'assistenza sanitaria, anche vitto e alloggio
- **in Day Hospital:** ricovero o cicli di ricovero programmati inferiori a una giornata con erogazione di prestazioni multiprofessionali
- **in Day Surgery:** ricovero programmato inferiore a una giornata con esecuzione di interventi chirurgici

Documenti necessari per il ricovero

- tessera personale per l'assistenza sanitaria
- documento di riconoscimento
- eventuale tessera del gruppo sanguigno
- per le persone straniere sono necessari un documento di riconoscimento e l'assicurazione sanitaria e, se iscritti al Servizio Sanitario Nazionale, la tessera sanitaria

Si suggerisce inoltre di portare con sé:

- referti (referti medici, ecografie, esami di laboratorio, radiografie ecc.)
- farmaci abituali

2. INFORMAZIONI GENERALI

- oggetti personali necessari per la degenza (biancheria intima, vestaglia, calzini, pantofole, oggetti per la toilette quotidiana ecc.)

Parcheggio

Per le pazienti e i pazienti oncologici è prevista l'esenzione dal pagamento del ticket per il parcheggio, con una dichiarazione che sarà emessa dalle segreterie dei relativi reparti o servizi. Fanno eccezione gli ospedali di Merano e Silandro.

Dimissioni

La dimissione è disposta dal personale medico del reparto che rilascia una relazione per la medica o il medico curante ove sono riportate sinteticamente le informazioni relative al ricovero e le indicazioni sulla eventuale prosecuzione delle cure e sul follow-up.

Management delle dimissioni

Il Management delle dimissioni garantisce una dimissione programmata dalla sede ospedaliera con la finalità di garantire il miglior percorso di cura possibile senza variazioni e/o interruzioni dell'assistenza necessaria. Il servizio viene attivato nella sede ospedaliera al momento della prevista dimissione e si concretizza attraverso un percorso predefinito, che mette in comunicazione i vari professionisti coinvolti tra loro e le persone (parenti o care-givers) che concorreranno nell'erogazione dell'assistenza.

Rilascio di documentazione sanitaria

La direzione medica di ogni ospedale rilascia a richiesta, dietro pagamento, copia della cartella clinica, della scheda ambulatoriale e del verbale del Pronto Soccorso.

Tabella: orari e contatti per la richiesta della cartella clinica

Ospedale	Telefono	Orari
Bolzano	0471 438 210	lunedì-venerdì, ore 9.00-12.00
Merano	0473 264 009	lunedì- venerdì, ore 9.00-12.30/14.00-16.00 martedì, ore 14.00-16.00
Silandro	0473 735 530	lunedì- giovedì, ore 9.00-12.00/14.00-16.00 venerdì, ore 9.00-12.00
Bressanone	0472 812 401	lunedì-giovedì, ore 9.00-11.00/14.30-16.30 venerdì, ore 9.00-12.00
Vipiteno	0472 774 312	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00
Brunico	0474 581 002	lunedì-giovedì, ore 9.00-12.00/13.30-15.30 venerdì, ore 9.00-12.00
San Candido	0474 917 111	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00/13.00-16.00

2. INFORMAZIONI GENERALI

2.3 PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Le prestazioni di specialistica ambulatoriale sono:

- prima visita
- visita di controllo (follow up)
- esami di diagnostica strumentale
- erogazione di cure chemioterapiche e radioterapiche

Queste prestazioni possono essere eseguite:

- **in regime istituzionale:** tramite impegnativa della medica o del medico curante (personale medico di medicina generale, dell'ospedale o specialista del Servizio Sanitario Nazionale) redatta sul ricettario del SSN
- **in libera professione (intramuraria):** visite a pagamento con possibilità di scelta della medica o medico specialista

Particolare attenzione va riposta nella compilazione delle esenzioni ticket. In caso di mancata o errata compilazione, l'assistita o l'assistito, nonostante sia in possesso dell'esenzione, dovrà pagare l'importo del ticket. Risulta quindi fondamentale che al momento della sua compilazione faccia sempre presente le proprie esenzioni per evitare errori o omissioni e i disagi conseguenti

2.4 PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Per accedere alle prestazioni ambulatoriali specialistiche è necessaria la prenotazione. Le prenotazioni devono essere eseguite tramite il Centro Unico di Prenotazione (CUP), ad eccezione di alcune prestazioni che devono essere prenotate tramite i rispettivi servizi o le segreterie. Sulla base della normativa vigente sono contraddistinti quattro diversi livelli di priorità clinica:

- **urgenti (U):** entro 24 ore dalla richiesta, vi si accede normalmente tramite Pronto Soccorso
- **prioritarie (B):** da eseguire entro 10 giorni dalla richiesta
- **differibili (D):** entro 30 giorni dalla richiesta per visite specialistiche oppure entro 60 giorni dalla richiesta per prestazioni diagnostico-strumentali
- **programmate (P):** accesso con prenotazione da eseguire entro 120 giorni dalla richiesta.

Consigli utili agli utenti per la prenotazione

- essere in possesso della prescrizione medica (impegnativa) al momento della prenotazione
- si consiglia di utilizzare la fascia oraria del mezzogiorno e del pomeriggio e se possibile, l'accesso alle prenotazioni tramite e-mail
- tenere a portata di mano carta e penna per annotare le informazioni
- comunicare le disdette di visite e/o esami già prenotati

2. INFORMAZIONI GENERALI

CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE PROVINCIALE (CUPP)

Prenotazioni

Tel.: 100 100 (prefisso 0471, 0472, 0473, 0474)

Web: sanibook.asdaa.it

E-Mail: prenotazioni@asdaa.it

Alcune prestazioni si prenotano agli sportelli dei reparti/ambulatori.

Prenotazioni in libera professione intramuraria

Tel.: 0471 466 466

Web: sanibook.asdaa.it

E-Mail: lpi@asdaa.it

In alternativa nei seguenti ospedali/distretti:

Bolzano

Sportello: Servizio casse multifunzionali

Poliambulatori: lunedì-venerdì, ore 8.00-17.30

Nuova clinica: lunedì-venerdì, ore 8.00-16.30

Padiglione "W": lunedì-venerdì, ore 8.00 -12.45 e 13.45 - 16.30

Territorio:

Distretti S. Quirino/Gries, Egna, Laives: lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00

Merano

Sportello: non presente

Silandro

Sportello: Ospedale, nuovo tratto, piano terra, lunedì-giovedì, ore 8.00-16.00 e venerdì, ore 8.00-13.00

Bressanone

Sportello: Servizio casse multifunzionali

Ospedale, edificio D, piano terra, lunedì-giovedì, ore 8.00-16.00 e venerdì, ore 8.00-13.00

Vipiteno

Sportello: Ospedale, entrata principale, piano terra, lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00

Brunico

Sportello: Servizio casse multifunzionali

Ospedale, entrata principale, piano terra, lunedì-venerdì, ore 8.00-16.00

S. Candido

Sportello: Ospedale, entrata principale, piano terra, lunedì-venerdì, ore 8.00-16.00

Disdire le visite e le prestazioni prenotate permette di ridurre i tempi di attesa

2. INFORMAZIONI GENERALI

2.5 TICKET SULLE PRESTAZIONI SANITARIE EROGATE

La paziente e il paziente oncologico hanno diritto all'esenzione dal pagamento del ticket per farmaci, visite ed esami appropriati per la cura del tumore, comprese le eventuali complicanze e la riabilitazione. Sulle impegnative deve essere comunque riportato il codice relativo all'esenzione per patologia. Il pagamento dell'eventuale ticket, relativo a prestazioni non inerenti alla patologia oncologica, può essere effettuato prima o dopo della fruizione delle prescrizioni previste presso i vari punti cassa, in base alle disposizioni vigenti in ogni singola struttura.

2.6 RITIRO REFERTI

I referti devono essere ritirati dall'assistita o dall'assistito presso la struttura che ha erogato la prestazione o lo sportello consegna referti, ove esiste. Nel rispetto delle norme sulla privacy, è necessario che la persona che ritira i referti, esibisca il talloncino nominativo, consegnato all'atto dell'accettazione assieme ad un documento di riconoscimento in corso di validità.

Nel caso che una persona terza sia incaricata del ritiro del referto, quest'ultima al momento del ritiro deve esibire un suo documento di riconoscimento, il talloncino nominativo, la delega firmata dalla paziente o dal paziente con allegata fotocopia del documento di riconoscimento.

In caso di mancato ritiro del referto, entro 90 giorni dalla data a decorrere dalla quale poteva essere ritirato, la cittadina e il cittadino, anche se esenti, devono pagare l'intera tariffa della prestazione (riferimento normativo: art. 4, diciottesimo comma della Legge 412 del 30.12.91 nonché circolare applicativa del Ministero del Tesoro n. 29 dell'01.04.92)

2.7 ASSISTENZA FARMACEUTICA

Distribuzione diretta farmaci da struttura pubblica

Negli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico sono stati istituiti dei punti di distribuzione, gestiti dai servizi farmaceutici, che si occupano della distribuzione diretta di farmaci alle pazienti e ai pazienti in dimissione da ricovero ospedaliero (ordinario, diurno) e alle pazienti e ai pazienti affetti da malattie croniche che fanno frequente ricorso alla struttura specialistica.

2. INFORMAZIONI GENERALI

2.8 CURE TERMALI

Gli utenti che necessitano di cure idrotermali possono usufruire degli stabilimenti convenzionati con il Servizio Sanitario Provinciale, liberamente scelti, accedendovi direttamente con la sola impegnativa rilasciata dal personale medico di medicina generale.

2.9 ASSISTENZA SUL TERRITORIO

L'assistenza sul territorio viene effettuata dal servizio di medicina di base e garantisce alle pazienti e ai pazienti oncologici la continuità assistenziale sul territorio, coordinando delle attività specifiche svolte dal personale sanitario dipendente del distretto, dal personale medico di medicina generale o dal servizio di guardia medica.

La medica o il medico di medicina generale

L'attività medica viene prestata nello studio della medica o del medico negli orari prestabiliti o al domicilio della paziente o del paziente (se non trasportabile).

Coloro che hanno lasciato un messaggio in segreteria verranno ricontattati al massimo entro 3 ore e comunque entro le ore 21.00.

Le visite domiciliari sono eseguite in base all'urgenza:

- nel corso della stessa giornata, se la richiesta viene recepita entro le ore 10.00
- diversamente, la visita dovrà essere effettuata entro le ore 12.00 del giorno successivo

La continuità assistenziale

La continuità assistenziale comprende il servizio notturno e il servizio festivo ed è garantito dal personale medico di medicina generale o dalla guardia medica.

Giorni lavorativi: dalle ore 20.00 alle 8.00.

Fine settimana: da sabato ore 8.00 a lunedì ore 8.00 e dalle ore 10.00 di ogni giorno prefestivo infrasettimanale fino alle ore 8.00 del giorno successivo al festivo.

Assistenza sanitaria domiciliare

Per garantire la continuità assistenziale ed evitare ospedalizzazioni improprie e ritardare la perdita dell'autosufficienza delle pazienti e dei pazienti, vengono eseguiti anche interventi sanitari a domicilio.

La richiesta deve essere indirizzata dal personale medico di medicina generale con motivazione al servizio di medicina di base – distretti sanitari.

Esistono due tipi di assistenza domiciliare:

- **assistenza domiciliare programmata (A.D.P.):** viene erogata dal personale medico di medicina generale secondo una cadenza prestabilita (settimanale, quindicinale, mensile) alle proprie assistite o ai propri assistiti che, per motivi di salute, non possono recarsi in ambulatorio, pur necessitando di controlli continuativi

2. INFORMAZIONI GENERALI

- **assistenza domiciliare integrata (A.D.I.):** comprende un complesso di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali rese al domicilio delle persone non più autosufficienti

Servizio infermieristico territoriale

Il servizio è diviso in distretti con specifici ambiti territoriali di competenza ed ha la finalità di avvicinare l'assistenza infermieristica all'utenza.

Può essere attivato:

- dal personale medico di medicina generale o specialista ospedaliero, qualora siano necessari interventi riguardanti l'ambito della diagnosi e cura
- dai parenti o dalla paziente o dal paziente
- dal personale infermieristico dei reparti ospedalieri per l'ambito dell'assistenza infermieristica

L'attività del servizio infermieristico territoriale si estende essenzialmente ai seguenti ambiti:

- assistenza infermieristica ambulatoriale
- assistenza infermieristica a domicilio della persona malata (sia in forma autonoma che integrata)
- assistenza residenziale alle persone anziane e disabili (in forma di collaborazione/supervisione al personale presente)

L'accesso agli ambulatori infermieristici distrettuali è consentito a tutta la cittadinanza residente della provincia.

2. INFORMAZIONI GENERALI

2.10 DISTRETTO SANITARIO

Il distretto sanitario è la struttura operativa per l'erogazione delle prestazioni sanitarie sul territorio.

Tabella distretti sanitari dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige

Comprensorio sanitario di Bolzano		
Distretto sanitario		Amministrazione tel. 0471
Val Gardena	Ortisei: via Purger 14	797 780
Val d'Ega-Sciliar	Cardano: via Collepietra 33	435 431
	Nova Ponente: Paese 20	616 440
	Nova Levante: via Roma 48	613 654
	Castelrotto: via Vogelweide 10/B	706 086
	Fiè allo Sciliar: piazza della Chiesa 4	725 201
Salto-Sarentino-Renon	Sarentino: via Postwiese 1	624 611
	Collalbo: via P. Mayr 25	357 710
	Meltina: Via Anton Oberrauch 1/A	668 240
	San Genesio: via Schranz 10/a	354 045
Oltradige	Appiano: via J.G. Plazer 29	670 880
	Caldaro: piazza dei Rottenburg 1	964 103
	Terlano: Via Niederthor 7	256 072
Laives-Bronzolo-Vadena	Laives: piazza G.Falcone e P.Borsellino 1	595 415
Bassa Atesina	Egna: piazza F. Bonatti 1	829 206
Bolzano		
- Centro-Piani-Rencio	via Renon 37	319 503
- Don Bosco	piazza Don Bosco 11	541 010
- Europa	via Palermo 54	541 103
- Gries-San Quirino	piazza W. A. L. Cadonna 12	439 122
- Oltrisarco	via Pietralba 10 e via C. Augusta 99	436 314
Comprensorio sanitario di Merano		
Distretto sanitario		Amministrazione tel. 0473
Merano e circondario	Merano: via Roma 3	496 706
Naturno e circondario	Naturno: via Gustav Flora 8	671 700
Lana e circondario	Lana: via Andreas Hofer 2	558 300
Val Passiria	San Leonardo in Passiria: via Passiria 3	659 500
Media Val Venosta	Silandro: via Principale 134	736 600
Alta Val Venosta	Malles: vicolo Mercato 4	836 000
Comprensorio sanitario di Bressanone		
Distretto sanitario		Amministrazione tel. 0472
Bressanone e circondario	Bressanone: via Roma 5	813 690
Chiusa e circondario	Chiusa: Seebegg 17	813 130
Alta Valle Isarco	Vipiteno: via S. Margherita 24	774 316
Comprensorio sanitario di Brunico		
Distretto sanitario		Amministrazione tel. 0474
Brunico e circondario	Brunico: vicolo dei Frati 3	586 506
Val Badia	San Martino in Badia: via Piccolino 71	586 120
Tures Aurina	Campo Tures: via Hugo von Taufers 19	586 160
Alta Val Pusteria	San Candido: via Prato 6	917 450

2. INFORMAZIONI GENERALI

2.11 INVALIDITÀ

Persone affette da infermità invalidanti non più migliorabili, che determinano una sensibile riduzione o la perdita totale della capacità lavorativa, possono presentare domanda per il riconoscimento dell'invalidità civile. Ai fini dell'assistenza socio-sanitaria e della concessione dell'indennità di accompagnamento, si considerano invalide o invalidi soggetti minori o di età superiore ai 65 anni, che abbiano difficoltà persistenti a svolgere i compiti e le funzioni proprie dell'età.

Domanda per il riconoscimento dell'invalidità

La domanda per il riconoscimento dell'invalidità civile deve essere presentata utilizzando gli appositi moduli disponibili, con firma in originale, presso:

Tabella contatti per la presentazione della domanda di riconoscimento dell'invalidità

Comprensorio sanitario	Ubicazione	Orario	Telefono
Bolzano	via Amba Alagi 33, 3° piano	lunedì, martedì, mercoledì e venerdì, ore 9.00-12.00; giovedì ore 08.30-13.00 e 14.00-17.30	0471 909 280 /282/297
Merano	via Laurin 22/24	lunedì-venerdì, ore 9.00-12.00; lunedì, ore 14.00-15.30	0473 264 712/13
Bressanone	via Roma 5	lunedì, ore 8.00-12.00; martedì e mercoledì, ore 9.00-12.00; giovedì, ore 10.00-18.00; venerdì, ore 8.00-11.00	0472 813 640
	Vipiteno via Margherita 24	lunedì-venerdì, ore 8.30-12.30; mercoledì, ore 14.00-16.00	0472 774 316
	Chiusa Seebegg 17	lunedì, ore 8.00-12.30 e 13.30-18.00; martedì e giovedì, ore 9.30-12.30; mercoledì, ore 8.00-12.30	0472 813 130
	centro di riferimento Rio di Pusteria	martedì, ore 8.45-12.00	0472 813 243
Brunico	Via Giuseppe Verdi 4	lunedì-venerdì, ore 9.00-12.00; lunedì, ore 14.00-16.00	0474 586 580

Alla domanda devono essere allegati:

- certificato medico in originale, redatto dalla medica o dal medico di fiducia o da specialista, attestante tutte le infermità invalidanti
- documentazione clinica, di recente rilascio ed in fotocopia, attestante lo stato di salute

Il riconoscimento dello stato di invalida o invalido civile dà diritto, in relazione all'età, all'invalidità accertata e agli eventuali redditi a un sostegno economico quale la pensione per invalide e invalidi civili parziali o totali e per questi ultimi anche l'indennità di accompagnamento.



2. INFORMAZIONI GENERALI

Sussistono inoltre una serie di agevolazioni. Le più significative sono:

- precedenza nell'assegnazione della sede lavorativa, in caso di superamento di concorso presso enti pubblici
- avvicinamento del posto di lavoro, ove possibile
- permessi di 3 giorni al mese o riduzione dell'orario lavorativo di due ore giornaliere per la persona in stato di handicap grave o per il familiare convivente che lo assiste in maniera continuativa
- esenzione dal pagamento del „bollo“ per autoveicoli modificati a uso della persona portatrice di handicap
- contributi provinciali per l'acquisto della prima casa

Il collocamento mirato per soggetti disabili (Legge n. 68/1999)

La persona disabile, riconosciuta invalida nella misura superiore al 45%, ha diritto al collocamento mirato. Per fruire di tale beneficio, la stessa deve richiedere la valutazione della propria capacità lavorativa alla relativa commissione istituita presso il servizio di medicina legale del Comprensorio sanitario di Bolzano. Questa esprimerà un giudizio medico-legale circa la capacità lavorativa residua, formulando una relazione contenente le linee progettuali per l'integrazione lavorativa della persona disabile e le tipologie di inserimento lavorativo.

Protesi e ausili

L'Azienda Sanitaria fornisce gratuitamente, a fronte di una invalidità riconosciuta, alle persone in particolari situazioni (es. non autosufficienti in attesa del riconoscimento di invalidità civile) nonché ai minori che necessitano di un intervento di prevenzione, cura, riabilitazione di una invalidità permanente, i seguenti supporti:

- AUSILI (es. carrozzelle, letti, deambulatori)
- PROTESI (es. di arto, protesi acustiche, protesi seno)
- ORTESI (es. busti ortopedici, scarpe ortopediche, tutori) correlati all'infermità invalidante riconosciuta

La domanda si presenta:

Bolzano:

Servizio di Medicina legale - settore assistenza invalidi, via Amba Alagi 33 - 3° piano
Tel. 0471 439 129

Merano:

Sportelli amministrativi, via Laurin 24
tel. 0473 264 712 (protesi); tel. 0473 264 713 (invalidità)

Bressanone:

Sportelli amministrativi dei distretti sanitari
tel. 0472 813 020/021 (medicina legale)

Brunico:

Via Giuseppe Verdi 10
tel. 0474 586 580

2. INFORMAZIONI GENERALI

2.12 NUMERI UTILI

Centrale provinciale di emergenza	112
Croce bianca/Croce rossa	0471 444 444
Centro Unico di Prenotazione Provinciale	0471/2/3/4 100 100
Pronto Sanità (Uffici Relazioni con il Pubblico)	840 002 211 (tariffa uno scatto)

COMPENSORIO SANITARIO DI BOLZANO

Centro Unico di Prenotazione Provinciale	0471 100 100
Ufficio Relazioni con il Pubblico	0471 439 823
Ospedale di Bolzano - punto di informazione	0471 438 274
Servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica)	0471 438 288
Hospice e cure palliative	0471 438 501

COMPENSORIO SANITARIO DI MERANO

Centro Unico di Prenotazione Provinciale	0473 100 100
Ufficio Relazioni con il Pubblico	0473 264 985
Ospedale di Merano - punto di informazione	0473 263 099
Ospedale di Silandro - punto di informazione	0473 738 111
Clinica "Fonte di San Martino"	0473 447 755

COMPENSORIO SANITARIO DI BRESCANONE

Centro Unico di Prenotazione Provinciale	0472 100 100
Ufficio Relazioni con il Pubblico	0472 812 145
Ospedale di Bressanone - punto di informazione	0472 812 111
Ospedale di Vipiteno - punto di informazione	0472 774 111

COMPENSORIO SANITARIO DI BRUNICO

Centro Unico di Prenotazione Provinciale	0474 100 100
Ufficio Relazioni con il Pubblico	0474 581 004
Ospedale di Brunico - punto di informazione	0474 581 111
Ospedale di San Candido - punto di informazione	0474 917 111

3.

PERCORSO DELLA PAZIENTE E DEL PAZIENTE ONCOLOGICO

Incidenza dei tumori maligni

Screening oncologici

- Tumore della cervice uterina
- Tumore della mammella
- Tumore del colon-retto

Il tumore

- Come si sviluppa un tumore?

Terapie

- Terapia chirurgica
- Radioterapia
- Chemioterapia
- Ormonoterapia

Certificazione della chirurgia oncologica

- Obiettivo e requisiti

Tumor Board

Percorso della paziente e del paziente oncologico in ambito chirurgico

- Fasi ed attività

3. PERCORSO DELLA PAZIENTE E DEL PAZIENTE ONCOLOGICO

3.1 INCIDENZA DEI TUMORI MALIGNI

Il numero medio di nuovi casi per anno diagnosticati nel periodo è pari a 1.765 tra i maschi (688,6 casi per 100.000 abitanti) e a 1.417 tra le femmine (538,1 casi per 100.000 abitanti). I tumori più frequenti tra i maschi sono quelli della prostata (20,4% dei casi), del colon-retto (11,6%), della vescica (9,7%), i melanomi (9,4%) e del polmone (9,2%). Nelle femmine, il tumore della mammella (25,0% dei casi) è al primo posto tra tutte le neoplasie, seguito dal tumore del colon-retto (10,3%), dai melanomi (9,3%) e dal tumore del polmone (6,6%). Questi dati sono stati estrapolati dalla Relazione sanitaria 2020 della Provincia di Bolzano e si riferiscono al quinquennio 2013-2017.

3.2 SCREENING ONCOLOGICI

Attraverso i programmi di screening oncologici si persegue l'obiettivo di individuare la malattia in fase preclinica o i suoi precursori nella popolazione. I programmi sono rivolti a una popolazione asintomatica, che viene invitata a sottoporsi a un test. I tumori per i quali è stata dimostrata l'efficacia di un programma di screening in termini di riduzione di incidenza e mortalità sono il tumore della mammella e della cervice uterina per la popolazione femminile, del colon retto per la popolazione generale. In Provincia di Bolzano sono attivi il programma di screening per il tumore della mammella, della cervice uterina e del colon-retto.

Tumore della cervice uterina

Il test di screening, raccomandato per individuare precocemente il tumore della cervice uterina, è l'esame del Pap-test, da effettuare ogni tre anni per le donne di età compresa tra 25 e 64 anni. L'efficacia di questo screening è stata dimostrata sia dalla riduzione della mortalità nelle aree in cui è stato applicato, che da studi specifici.

Tumore della mammella

Il test di screening, raccomandato per individuare precocemente il tumore della mammella, consiste in una mammografia da eseguire ogni due anni per le donne in età compresa tra 50 e 69 anni. In Alto Adige il programma di screening per questo tumore è attivo a livello provinciale dal 2003.

Tumore del colon-retto

Il test di screening, raccomandato per individuare precocemente il tumore al colon-retto, è la ricerca del sangue occulto nelle feci (SOF). Nel biennio 2013-2014 sono state invitate circa 100.000 persone tra i 50 e i 69 anni.

3.3 IL TUMORE

Come si sviluppa un tumore?

Un tumore si sviluppa quando le cellule normali iniziano a moltiplicarsi in modo anomalo. Il sistema immunitario dell'organismo riesce talvolta a distruggere tali cellule, ma se ciò non avviene, le cellule continuano a riprodursi fino a formare un tumore inizialmente ben localizzato e circoscritto.

3.4 TERAPIE

I metodi di cura delle affezioni tumorali sono sostanzialmente tre:

- la terapia chirurgica (operazione);
- la terapia radiante (radioterapia);
- la terapia farmacologica (chemioterapia, ormonoterapia, immunoterapia, cure con farmaci che inibiscono la crescita cellulare).

Spesso queste terapie sono combinate fra di loro.

Terapia chirurgica

L'intervento chirurgico è spesso il primo passo per curare il tumore. In caso di diagnosi precoce e quando la massa tumorale è sufficientemente piccola e circoscritta, l'operazione potrebbe essere sufficiente da sola a guarire il cancro. In altri casi occorre affiancare la radioterapia e/o la chemioterapia, per eliminare le cellule tumorali che si sono eventualmente diffuse intorno al tumore o in altre parti del corpo, attraverso il sangue e il circolo linfatico.

Radioterapia

La radioterapia può essere applicata come unico ed efficace metodo di cura quando l'operazione non è necessaria o è impossibile (terapia esclusiva). La radioterapia può inoltre servire a ridurre il volume della massa tumorale prima dell'operazione, facilitandone così l'asportazione (terapia preoperatoria). La radioterapia postoperatoria distrugge eventuali cellule tumorali residue, impedendo la recidiva del tumore.

Chemioterapia

La chemioterapia è un trattamento che utilizza farmaci citostatici, ossia che inibiscono la crescita cellulare prevenendo la formazione di metastasi.

Ormonoterapia

Gli ormoni vengono utilizzati in particolare per le neoplasie agli organi più sensibili ad essi, come il seno nella donna e la prostata nell'uomo, soprattutto in seguito all'intervento chirurgico per eliminare eventuali cellule rimaste ed evitare la formazione di metastasi.

3. PERCORSO DELLA PAZIENTE E DEL PAZIENTE ONCOLOGICO

3.5 CERTIFICAZIONE DELLA CHIRURGIA ONCOLOGICA

Qual è l'obiettivo della certificazione?

La diagnosi di malattia oncologica costituisce una minaccia esistenziale per ogni cittadina o cittadino coinvolto. Anche familiari, amiche ed amici vivono questa patologia con grande emotività. Il sistema sanitario pubblico ha il compito e la responsabilità di combattere questa malattia potenzialmente letale, garantendo la migliore offerta terapeutica disponibile. La certificazione è un efficace strumento per migliorare il tasso di sopravvivenza di tali pazienti.

Anche in futuro, in caso di malattia tumorale, ogni paziente dell'Alto Adige potrà ottenere un trattamento secondo i più innovativi standard scientifici.

Quali sono i requisiti richiesti?

Il rispetto degli standard previsti dal progetto di certificazione costituisce requisito fondamentale per il raggiungimento di una certificazione riconosciuta non solo a livello nazionale, ma anche internazionale.

Tra questi requisiti vi sono:

- l'implementazione di Tumor Boards, in grado di assicurare una collaborazione strutturata e in rete tra gli specialisti coinvolti e afferenti alle varie specialità cliniche
- il rispetto dei criteri di qualità definiti nel percorso di ogni paziente oncologico (griglia degli indicatori)
- il rispetto delle soglie previste per specifica patologia (numero minimo di interventi chirurgici per ospedale)
- il rispetto delle soglie previste per chirurgo o chirurgo, dedicato alla gestione clinica di definite patologie (numero minimo di interventi chirurgici per professionista)

3.6 TUMOR BOARD

Definizione

Il Tumor Board è un organismo collegiale consultivo che, attraverso una visione complessiva della paziente e del paziente oncologico ed un elevato livello di interdisciplinarietà dell'approccio clinico, ne suggerisce i percorsi diagnostici/terapeutici di cura più appropriati. E' composto da figure professionali appartenenti alle diverse unità operative o servizi (oncologia, chirurgia, radioterapia, radiologia e altri). Il Tumor Board prende in carico le pazienti ed i pazienti oncologici e individua in maniera collegiale e con approccio multidisciplinare uno o più trattamenti di cura appropriati.

Le finalità su cui si basa la multidisciplinarietà è di prevedere, fin dall'inizio del percorso assistenziale, il coinvolgimento di tutte le figure professionali potenzialmente interessate, per attuare una piena sinergia tra le operatrici e gli operatori a vantaggio delle pazienti e dei pazienti oncologici.

Composizione

Sono obbligatoriamente coinvolte mediche e medici specialisti in: chirurgia, oncologia medica, radioterapia, anatomia e patologia, radiologia, medicina nucleare.

Essendo un organismo a composizione parzialmente fissa e parzialmente variabile, il gruppo interdisciplinare di cura assumerà una connotazione specifica di patologia, coinvolgendo figure professionali aggiuntive oltre a quelle obbligatoriamente previste, scelte secondo il criterio della congruità tra tipo di neoplasia e specializzazione medica.

Decisione terapeutica

La decisione terapeutica deve essere presa in seguito a discussione collegiale in merito ad ogni paziente con nuova diagnosi di patologia e in ogni momento del successivo decorso, secondo un piano preordinato di valutazioni e trattamenti sequenziali, definito dal gruppo stesso, oppure ogni qual volta la specialista o lo specialista che in quel frangente ha direttamente in gestione il caso, lo ritenga opportuno (es. progressione di malattia, insorgenza di complicanze, problemi di compliance ecc). La discussione collegiale può non essere necessaria per i casi clinici che rientrino in situazioni standard, previste da linee guida condivise, riportate in apposito documento, sottoscritto dalle discipline interessate, ma in tal caso deve essere menzionata l'assegnazione alla specifica linea guida.

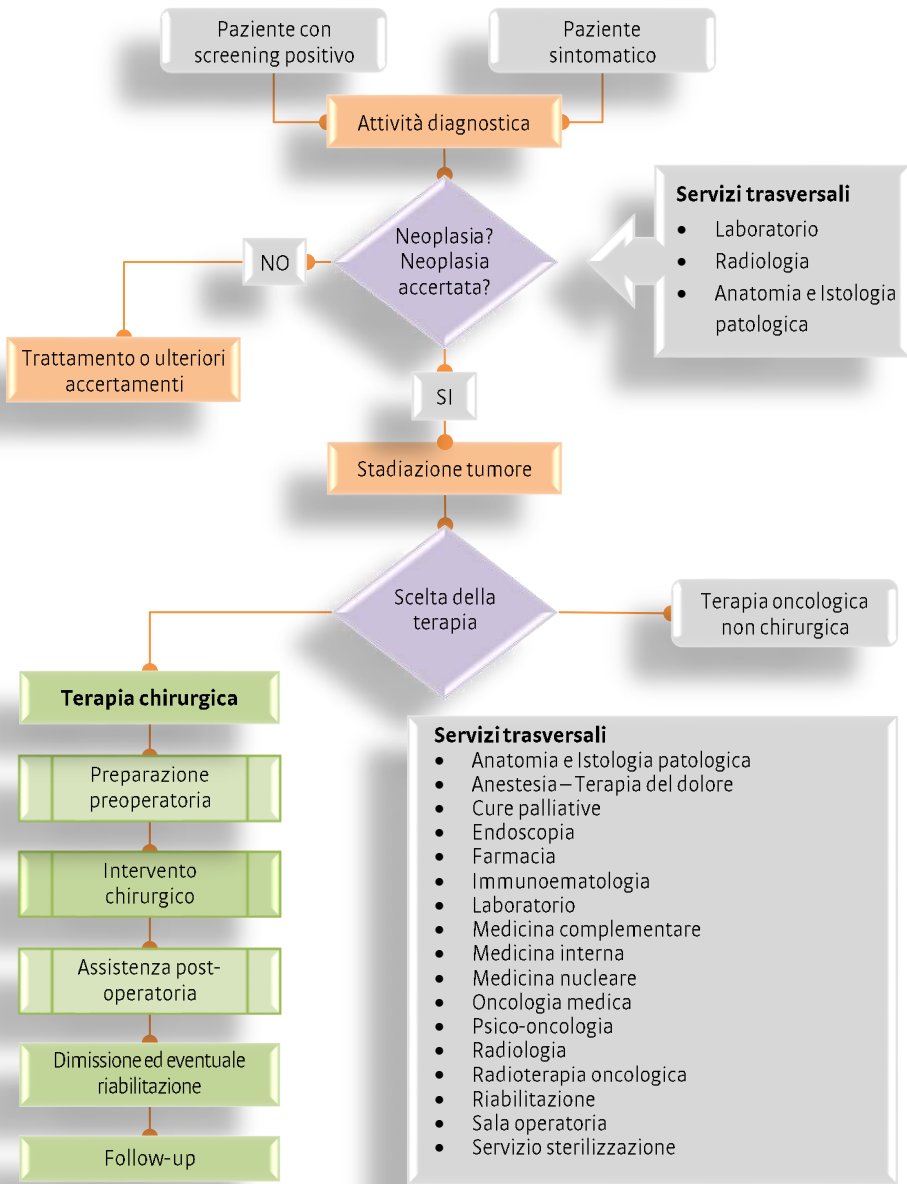
Colloquio con la paziente e il paziente

Studi condotti negli USA hanno dimostrato che la metodologia del Tumor Board rappresenta un efficace strumento per la riduzione di una seconda opinione medica; a tal fine, è molto importante che alla persona malata siano fornite adeguate e complete informazioni sulle proposte terapeutiche che corrispondono alle decisioni assunte dal gruppo. Le decisioni, prese di concerto, vengono annotate nella cartella clinica e in caso di dubbio consistente, dovrà essere comunicata la possibilità di richiedere un ulteriore parere medico. La comunicazione con la paziente o il paziente è compito del personale medico. Avviene con tempi e modalità adeguati che comprendono la comunicazione con i familiari nel caso venga richiesto e consentito. Una volta informato, la paziente o il paziente potrà sottoscrivere il consenso al trattamento. Il processo di comunicazione e consenso dovrebbe sempre essere condotto dalla medica o dal medico, referente per l'istruttoria del caso.

3. PERCORSO DELLA PAZIENTE E DEL PAZIENTE ONCOLOGICO

3.7 PERCORSO DELLA PAZIENTE E DEL PAZIENTE ONCOLOGICO IN AMBITO CHIRURGICO

Fasi e attività



4.

REPARTI CHIRURGICI COINVOLTI

Ospedali e unità operative che eseguono interventi chirurgici oncologici

- Tabella riassuntiva ospedali/unità operative/interventi

Chirurgia generale

Ginecologia

Otorinolaringoiatria

Urologia



4. REPARTI CHIRURGICI COINVOLTI

4.1 OSPEDALI E UNITÀ OPERATIVE CHE ESEGUONO INTERVENTI CHIRURGICI ONCOLOGICI

La seguente tabella riassuntiva evidenzia gli ospedali e le relative unità operative dell'Azienda Sanitaria, abilitate a eseguire gli interventi chirurgici connessi alle diverse patologie.

Tabella ospedali/unità operative/interventi

<i>Ospedali:</i>	<i>Bolzano</i>	<i>Merano</i>	<i>Bressanone</i>	<i>Brunico</i>
Chirurgia generale				
Carcinoma del colon	✓	✓	✓	✓
Carcinoma del retto	✓	✓	✓	-
Carcinoma del pancreas	✓	-	-	-
Carcinoma dello stomaco	✓	✓	-	✓
Carcinoma del fegato	✓	✓	-	-
Chirurgia tiroidea	✓	✓	✓	✓
Chirurgia generale-Ginecologia				
Carcinoma della mammella	✓	✓	✓	✓
Ginecologia				
Carcinoma degli organi genitali	✓	✓	-	-
Otorinolaringoiatria				
Carcinoma del distretto capo collo	✓	-	-	-
Urologia				
Carcinoma della prostata	✓	✓	✓	-
Carcinoma del rene	✓	✓	✓	-
Carcinoma della vescica (cistectomia)	✓	✓	✓	-

✓ Strutture che eseguono gli interventi chirurgici indicati.

* Una volta eseguito il primo intervento chirurgico di orchifunicolectomia i pazienti verranno seguiti solo presso il reparto di Urologia dell'Ospedale centrale di Bolzano per il proseguimento delle terapie mediche ed eventualmente chirurgiche.

4. REPARTI CHIRURGICI COINVOLTI

4.2 CHIRURGIA GENERALE

La chirurgia generale oncologica si occupa nell'ambito di un trattamento multidisciplinare (oncologia medica, radioterapia, patologia ed altri ambiti clinici), delle neoplasie del colon e del retto, dello stomaco, nonché dei tumori del fegato, vie biliari e pancreas. Vengono trattati i tumori maligni e benigni della tiroide, surrene e altri di competenza della chirurgia viscerale. Sono abilitate a eseguire interventi chirurgici oncologici le chirurgie degli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico.

Tabella patologie e personale medico chirurgico abilitato

Ospedale di Bolzano	
Primario:	Dott. Antonio Frena
Coordinatore infermieristico:	Davide Ruzzante
Ubicazione:	nuova clinica, tratto A, 4° piano
Orari segreteria:	lunedì-venerdì, ore 7.45-12.00 e 13.00-16.00
Telefono:	0471 436 400
Carcinoma	Chirurghe/Chirurghi – Dr./Dr.sse
Colon	Romano Polato, Michele Ciola, Peter Marinello, Christoph Mayr, Stefan Patauner
Retto	Romano Polato
Pancreas	Ivo Kompatscher, Michele Ciola
Stomaco	Ivo Kompatscher, Christian Schoenthaler
Fegato	Antonio Frena, Stefan Patauner
Mammella	Romano Polato, Peter Marinello, Christoph Mayr
Tiroide	Francesco Miceli, Eva Brugger

4. REPARTI CHIRURGICI COINVOLTI

Tabelle: patologie e personale medico chirurgico abilitato

Ospedale di Merano

Primario:	Prof. Dr. Heinrich Pernthaler
Coordinatrice infermieristica:	Christine Kessler
Ubicazione:	torre A, 3° piano
Orari segreteria:	lunedì-venerdì, ore 7.00-15.30
Telefono:	0473 263 305

Carcinoma **Chirurgi – Dr.**

Colon	Heinrich Pernthaler
Retto	Heinrich Pernthaler
Stomaco	Heinrich Pernthaler
Fegato	Heinrich Pernthaler
Esofago	Heinrich Pernthaler
Tiroide	Heinrich Pernthaler, Ennio Longo

Ospedale di Bressanone

Primario:	Dott. Alois Habicher
Coordinatrice infermieristica:	Elisabeth Thurner
Ubicazione:	edificio B, 1° piano
Orari segreteria:	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00 e 13.00-16.00
Telefono:	0472 812 532/533

Carcinoma **Chirurgi – Dr.**

Colon	Andrea dal Borgo, Alois Habicher
Retto	Kurt Leitner
Tiroide	Alois Habicher, Michael Mamming

Ospedale di Brunico

Primario:	Dott. Günther Sitzmann
Coordinatore infermieristico:	Andrea de Martin Polo
Ubicazione:	pianoterra
Orari segreteria:	lunedì-venerdì, ore 8.00-16.00
Telefono:	0474 581 150

Carcinoma **Chirurghe/Chirurgi – Dr./Dr.sse**

Colon	Alex Wiegele, Roman Pizzinini
Stomaco	Günther Sitzmann, Dietmar Burger
Tiroide	Monika Niederkofler, Barbara Mahlkecht

4. REPARTI CHIRURGICI COINVOLTI

4.3 GINECOLOGIA

La ginecologia oncologica pelvica si articola in tre aree, predittiva/preventiva con screening e diagnostica precoce, terapeutico/chirurgica e follow-up (assistenza post-terapeutica alle pazienti oncologiche trattate).

Offre alle donne un percorso completo ed integrato comprendente:

- la prevenzione;
- la diagnostica precoce;
- la terapia chirurgica anche massimale, in cui si privilegia la mini-invasività e la conservazione dell'organo;
- i controlli dopo terapia.

Opera in moderna integrazione interdisciplinare, sulla scorta delle più avanzate esperienze internazionali, con istopatologia, diagnostica per immagini, oncologia medica, radioterapia oncologica e psico-oncologia.

Tabella patologie e personale medico chirurgico abilitato

Ospedale di Bolzano	
Primario:	Dott. Martin Steinkasserer
Coordinatrice infermieristica:	Sabine Pardeller
Ubicazione:	edificio centrale, 3° piano, area rossa
Orari segreteria:	lunedì-venerdì, ore 8.30-12.30 e 14.00-16.00
Telefono:	0471 438 048
Carcinoma	Chirurghi – Dr.
Apparato genitale femminile	Martin Steinkasserer

4. REPARTI CHIRURGICI COINVOLTI

Tabelle: patologie e personale medico chirurgico abilitato

Ospedale di Merano	
Primario:	Dott. Herbert Heidegger
Coordinatrice infermieristica:	Petra Kuen
Ubicazione:	torre B, 3° piano
Orari segreteria:	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00 e 13.00-16.00
Telefono:	0473 264 151
Carcinoma	Chirurghe/Chirurghi – Dr./Dr.sse
Apparato genitale femminile	Herbert Heidegger, Johann Hübner
Mammella	Herbert Heidegger, Irmgard Himmel

Ospedale di Bressanone	
Primario:	Dott.ssa Sonia Prader
Coordinatrice infermieristica:	Franziska Penn
Ubicazione:	edificio A, seminterrato
Orari segreteria:	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00 e 13.00-17.00
Telefono:	0472 812 562
Carcinoma	Chirurgo – Dr.
Mammella	Verena Thalmann, Sonia Prader

Ospedale di Brunico	
Primario:	Dott. Herbert Hanni
Coordinatrice infermieristica:	Martha Theissl
Ubicazione:	3° piano
Orari segreteria:	lunedì-venerdì, ore 8.00-16.00
Telefono:	0474 581 333
Carcinoma	Chirurgo – Dr.
Mammella	Herbert Hanni, Johann Brugger



4. REPARTI CHIRURGICI COINVOLTI

4.4 OTORINOLARINGOIATRIA

L'unità chirurgica operativa otorinolaringoiatrica si occupa del trattamento delle seguenti neoplasie, soprattutto maligne:

- tumori del collo, tumori della cute del volto, del naso, del padiglione auricolare
- tumori del labbro, della cavità orale e della lingua
- tumori delle cavità nasali, dei seni paranasali
- dell'orecchio medio e della faringe
- tumori della laringe e trachea
- tumori o metastasi nei linfonodi del collo

L'inquadramento clinico, il trattamento e il periodo riabilitativo postoperatorio avvengono in stretta collaborazione con diversi specialisti, allo scopo di ottenere il miglior risultato possibile in termini oncologici e funzionali. Ciascun paziente, che viene dimesso con diagnosi di tumore maligno, rientra di routine nel programma di follow-up, che prevede delle tappe fisse di controllo endoscopico e, nel caso fosse necessario, di esami radiologici.

Tabella patologie e personale medico chirurgico abilitato

Ospedale di Bolzano	
Primario:	Dott. Luca Calabrese
Coordinatrice infermieristica:	Carmen Pardeller
Ubicazione:	edificio centrale, 5° piano, area rossa
Orari segreteria:	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.30 e 13.30-16.00
Telefono:	0471 438 641
Carcinoma	Chirurghi – Dr.
Distretto capo-collo	Luca Calabrese, Lorenz Gallmetzer, Lukas Pedò, Sascia Budiman Martin Patscheider, Roberto Magnato

4. REPARTI CHIRURGICI COINVOLTI

4.5 UROLOGIA

L'urologia oncologica si occupa dei tumori urogenitali che vengono trattati sia con tecnica chirurgica a cielo aperto che con tecnica mini-invasiva secondo le linee guida europee in collaborazione interdisciplinare.

Tabelle: patologie e personale medico chirurgico abilitato

Ospedale di Bolzano

Primario:	Prof. dott. Armin Pycha
Coordinatrice infermieristica:	Agnes Blasbichler
Ubicazione:	edificio centrale, 2° piano, area rossa
Orari segreteria:	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.30 e 14.00-16.00
Telefono:	0471 438 686

Carcinoma

Chirurghie/Chirurghi – Dr./Dr.sse

Prostatectomia radicale	Armin Pycha, Salvatore Palermo, Evi Comploj
Reni	Armin Pycha, Salvatore Palermo, Emanuela Trenti, Evi Comploj
Vescica	Armin Pycha, Salvatore Palermo, Evi Comploj

Ospedale di Merano

Primario:	Dott. Christoph Gamper
Coordinatrice infermieristica:	Petra Kuen
Ubicazione:	torre B, 3° piano
Orari segreteria:	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00
Telefono:	0473 264 355

Carcinoma

Chirurghi – Dr.

Prostatectomia radicale	Christoph Gamper
Reni	Christoph Gamper
Vescica	Christoph Gamper

Ospedale di Bressanone

Primario:	Dott. Michael Aigner
Coordinatrice infermieristica:	Helena Innerhofer
Ubicazione:	edificio A, 4° piano
Orari segreteria:	lunedì-giovedì, ore 8.00-17.00; venerdì ore 8.00-12.00
Telefono:	0472 812 922

Carcinoma

Chirurghi – Dr.

Prostatectomia radicale	Michael Aigner
Reni	Michael Aigner
Vescica	Markus Bayer

5.

REPARTI E SERVIZI NON CHIRURGICI COINVOLTI

Anatomia e Istologia Patologica

Anestesia

Farmacia - distribuzione diretta farmaci

Gastroenterologia ed endoscopia digestiva

Immunoematologia e trasfusionale

Laboratorio analisi cliniche e biochimiche

Medicina interna

Medicina nucleare

Oncologia medica – Day Hospital

Radiologia

Radioterapia oncologica

Riabilitazione fisica

Senologia

5. REPARTI E SERVIZI NON CHIRURGICI COINVOLTI

5.1 ANATOMIA E ISTOLOGIA PATOLOGICA

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr.	Coordinamento
Bolzano	edificio centrale, 1° piano, area rossa	lunedì-venerdì ore 8.00-16.00	0471 438 145	Guido Mazzoleni	Paolo Dal Checco

L'anatomia e istologia patologica è un servizio aziendale. Effettua le analisi macroscopiche, microscopiche, genetiche e molecolari su cellule, tessuti, organi e liquidi biologici umani, indirizzate alla diagnosi di processi patologici dei più svariati tipi (dai tumori alle infiammazioni, ecc.).

Attività

- esecuzione di autopsie cliniche, di medicina delle assicurazioni e di medicina legale
- esami istologici
- esami intraoperatori al congelatore
- esami citologici
- esami di citogenetica
- esami di patologia molecolare

5. REPARTI E SERVIZI NON CHIRURGICI COINVOLTI

5.2 ANESTESIA

Tabella: orari e contatti

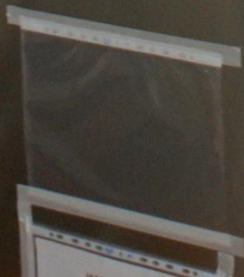
Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr.	Coordinamento
Bolzano	edificio centrale, 2° piano, area blu	lunedì-giovedì, ore 8.30-12.30 e 14.00-16.00 venerdì, 8.30-12.30	0471 439 472 /73	Loris Fabbro	Daria Franchi
Merano	torre A, 1° piano	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.30 e 13.00-16.00	0473 263 100	Matthias Bock	Robert Kobald
Silandro	1° piano	lunedì, giovedì e venerdì, ore 14.30-16.30	0473 735 160	Kurt Habicher	Gerhard Piccolruaz
Bressanone	edificio A, seminterrato	lunedì-giovedì, ore 8.30-16.00; venerdì, ore 8.30-12.00	0472 812 502	Ivana Magdalena Gutwenger	Martin Pflanzner
Vipiteno	pianoterra	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00	0472 774 312	Peter Bacca	Melissa De Zordo
Brunico	2° piano	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00	0474 581 660	Marco Pizzinini	Paul Gutweniger
San Candido	2° piano	lunedì-venerdì, ore 8.30-16.00	0474 917 111	Maria Elena Gorra	Sonia Tschurtschenthaler

Il servizio si occupa di assistere tutte le pazienti ed i pazienti sottoposti ad intervento chirurgico sia esso d'elezione che d'urgenza.

Attività

- consulenze anestesilogiche su richiesta a pazienti ricoverati
- visita anestesilogica preoperatoria a tutte le pazienti e i pazienti (urgenze comprese) da sottoporre ad interventi chirurgici o a indagini tecnico-strumentali a scopo diagnostico con relativa prescrizione dei farmaci della premedicazione
- esecuzione di anestesie generali, loco-regionali o MAC (monitored anesthesia care) in pazienti da sottoporre ad interventi chirurgici o ad indagini tecnico-strumentali
- assistenza postoperatoria in sala risveglio
- controllo del dolore acuto postoperatorio (APS)
- posizionamento e/o rimozione di cateteri venosi centrali semplici e complessi in pazienti ricoverati o in regime ambulatoriale
- emergenza intraospedaliera nelle ore notturne e festive
- coordinamento dell'attività chirurgica ed anestesilogica

Hearth Ro



5. REPARTI E SERVIZI NON CHIRURGICI COINVOLTI

5.3 FARMACIA – DISTRIBUZIONE DIRETTA DI FARMACI

5.3.1. Farmacia

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr./ssa
Bolzano	edificio centrale, piano terra, area rossa	lunedì-venerdì, ore 8.00-13.00;	0471 437 938	Alicia Tavella
Merano	piano terra	lunedì-venerdì, ore 8.45-16.00	0473 264 933	Barbara Battistini
Bressanone	edificio A1, seminterrato		0472 813 260	Anna Avi
Brunico	tratto D, 1° piano, interrato		0474 581 900	Martin Grossgasteiger

Il servizio, attraverso i farmacisti, garantisce un supporto farmaceutico logistico e scientifico-farmacologico a reparti e servizi ospedalieri e territoriali convenzionati.

Attività in équipe multidisciplinare

- allestimento presso i propri laboratori specialistici di terapie venose personalizzate in ambito nutrizionale e oncologico
- controlli di purezza e di attività dei farmaci associati ai radionuclidi in medicina nucleare
- allestimento di preparazioni galeniche

5.3.1. Distribuzione diretta farmaci

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.
Bolzano	edificio centrale, 1° piano, area blu	lunedì-venerdì, ore 8.30-13.00 e 14.00-16.45	0471 435 156
Merano	piano terra	lunedì-venerdì, ore 8.45 – 16.00	0473 264 948
Bressanone	edificio A1, seminterrato		0472 813 260
Brunico	tratto D, 1° piano, interrato		0474 581 480

La Distribuzione diretta è intesa come dispensazione, tramite l'Azienda Sanitaria, di farmaci erogati alle pazienti e ai paziente con la finalità di garantire una continuità terapeutica da ospedale a territorio. Questo tipo di erogazione avviene all'atto della dimissione da ricovero, a seguito di visita specialistica, a pazienti cronici e a pazienti in assistenza domiciliare.

Il farmacista offre un supporto di consulenza sul farmaco in merito a caratteristiche, utilizzo e conservazione del farmaco.

5. REPARTI E SERVIZI NON CHIRURGICI COINVOLTI

5.4 GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr.	Coordinamento
Bolzano	edificio centrale, 1° piano, area blu	lunedì-venerdì, ore 8.30-13.00	0471 438 341	Michele Comberlato	Roberta Dapor
Merano	torre A, 1° piano	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00	0473 263 140	Prof. Oreste Pieramico (responsabile)	Agnes Lerchegger
Silandro	prove funzionali, edificio nuovo, pianoterra	lunedì- venerdì, ore 8.00-16.00	0473 735 160 /161		Emma Fleischmann
Bressanone	edificio A, ambulatorio di medicina, pianoterra	lunedì- venerdì, ore 8.00-12.00 e 13.00-16.00	0472 812 710	Othmar Bernhart	Pfattner Alfons
Vipiteno	ambulatorio di medicina, pianoterra	lunedì-giovedì, ore 8.00-16.00; venerdì, ore 8.00-12.00	0472 774 672	Hartmut Steinle	Gazzoli Daniela
Brunico	ambulatorio di medicina, pianoterra	lunedì-venerdì, ore 8.00-16.00	0474 581 120	Siegfried Weger	Helga Auer
San Candido	ambulatorio di medicina, pianoterra	lunedì-venerdì, ore 8.00-16.00	0474 917 170	Gottfried Kühebacher	Markus Hellweger

La gastroenterologia di Bolzano, unica a livello aziendale, comprende anche il servizio di fisiopatologia ed endoscopia digestiva. Si occupa della diagnosi e cura delle malattie dell'apparato digerente con il supporto di procedure endoscopiche ed ecografiche diagnostiche e terapeutiche e di esami di fisiopatologia. Negli altri ospedali il servizio viene effettuato dal reparto di medicina interna.

5. REPARTI E SERVIZI NON CHIRURGICI COINVOLTI

5.5 IMMUNOEMATOLOGIA E TRASFUSIONALE

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr.	Coordinamento
Bolzano	padiglione multifunzionale, pianoterra, area azzurra	lunedì-venerdì ore 8.30-16.00	0471 438 290 /256	Cinzia Vecchiato	Thomas Dal Seno

La terapia infusione e la salassoterapia devono essere prenotate presso il CUPP (Centro Unico di Prenotazione provinciale) tel. 0471 457 457. Per effettuare la prenotazione bisogna essere muniti di impegnativa per prima visita immunoematologica, rilasciata dal personale medico di medicina generale o specialista.

La terapia trasfusionale viene espletata previo contatto telefonico con il personale medico di medicina generale o specialista di riferimento e su successivo appuntamento, accompagnato da impegnativa per visita immunoematologica prioritaria.

Le consulenze di aferesi terapeutica o raccolta di cellule staminali emopoietiche vengono gestite mediante valutazione dei singoli casi e discussione collegiale con la medica o il medico specialista inviante, previo contatto tel. 0471 908 290.

Eventuali prestazioni urgenti vengono gestite inviando l'utenza ad eseguire una visita urgente presso il Pronto Soccorso con una eventuale nostra valutazione.



5. REPARTI E SERVIZI NON CHIRURGICI COINVOLTI

5.6 LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE E BIOCHIMICHE

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr.	Coordinamento
Bolzano	edificio centrale, pianoterra, area viola	lunedì-venerdì, ore 7.30-12.00 e ore 13.30-17.00 prelievi (solo su prenotazione): lunedì-venerdì, ore 7.00-10.00	0471 438 306 0471 439 675 (prenotazione prelievi)	Mirija Svaldi	Andrea d'Angella
Merano	torre B, piano rialzato	prelievi: lunedì-venerdì, ore 7.00-10.00 prelievi (solo su prenotazione): lunedì-venerdì, ore 7.00-10.00	0473 263 001 0471 264 001 (prenotazione prelievi)	Stefan Platzgummer	Monika Alber
Silandro	1° piano	prelievi: lunedì-venerdì, ore 7.00-9.00	0473 735 300		Helga Gruber
Bressanone	edificio A, pianoterra	lunedì-giovedì, ore 7.30-15.30; venerdì, ore 7.30-15.00	0472 813 200	Christina Troi	Irmgard Schmidhofer
Vipiteno	pianoterra	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00	0472 774 422		
Brunico	4° piano	lunedì-venerdì, ore 7.30-16.00; prelievi: lunedì-venerdì, ore 7.00-10.00	0474 581 370	Peter Santer	Karin Messner
San Candido	pianoterra	lunedì-venerdì, ore 7.30-9.00 prelievi: lunedì-venerdì, ore 7.30-9.00	0474 917 080	Peter Santer	

I laboratori di analisi cliniche e biochimiche svolgono servizi di analisi cliniche e microbiologiche su campioni biologici per la diagnosi, la prevenzione, la promozione della salute, il giudizio prognostico, il monitoraggio e la sorveglianza del trattamento terapeutico. I servizi svolti includono non solo la fase strettamente analitica, ma anche tutto il processo dell'analisi di laboratorio che include l'appropriatezza della richiesta, l'interpretazione dei risultati e la consulenza clinica. Viene posta particolare attenzione al miglioramento del servizio prestato alle pazienti e ai pazienti in termini di riduzione dei tempi di attesa e delle giornate di degenza e nel favorire percorsi diagnostici, mirati, per consentire un trattamento appropriato.

5. REPARTI E SERVIZI NON CHIRURGICI COINVOLTI

5.7 MEDICINA INTERNA

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr.	Coordinamento
Bolzano	edificio principale, 6°-7° piano area blu	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.30 e 13.30-15.30	0471 438 553 438 566	Prof. Peter Marschang	Tiziana Macera Gisella Fratucello
Merano	torre B, 5° piano	lunedì-giovedì ore 8.00-16.00; venerdì, ore 8.00-12.00	0473 264 601	Sieglinde Kofler	Pasquale Solazzo
Silandro	1° piano (uomini), 3° piano (donne)	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00 e 12.30-16.00	0473 735 448	Prof. Oreste Pieramico	Waltraud Gruber
Bressanone	edificio A, pianoterra	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00 e 13.00-16.00	0472 812 743	Othmar Bernhard	Julia Müller
Vipiteno	pianoterra	lunedì-giovedì, ore 8.00-16.00; venerdì, ore 8.00-12.00	0472 774 672	Hartmut Steinle	Daniela Gazzoli
Brunico	tratto D, pianoterra	lunedì-venerdì, ore 8.00-16.00	0474 581 120	Marlene Notdurfer	Melanie Dantone, Margareth Reier
San Candido	pianoterra	lunedì-venerdì, ore 8.00-16.00	0474 917 170	Gottfried Kühebacher	Anna Maria Kircher

In generale, la medicina interna è la struttura di accoglienza dei casi acuti, con sindromatologie incerte, di pazienti inviati dal Pronto Soccorso e/o dal personale di medicina generale oppure dal personale medico specialista. Nella fase di ricovero possono emergere anche patologie oncologiche, che vengono chiarite e caratterizzate in una prima diagnosi. La medicina interna ricovera la maggior parte delle pazienti e dei pazienti oncologici che devono effettuare le terapie sintomatiche e le cure palliative. Fornisce il supporto all'Oncologia per quanto riguarda la parte di radioterapia e chemioterapia di pazienti non in regime di Day Hospital.

I reparti di medicina interna degli ospedali di riferimento, come pure degli ospedali di assistenza di base, si fanno carico dell'intero percorso diagnostico, terapeutico ed assistenziale di questa patologia oncologica, ricorrendo, ove necessario, alla collaborazione con le altre specializzazioni.

5. REPARTI E SERVIZI NON CHIRURGICI COINVOLTI

5.8 MEDICINA NUCLEARE

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr.	Coordinamento
Bolzano	edificio centrale, pianoterra, area gialla	lunedì-venerdì, ore 10.00-12.00 e 13.30-15.30	0471 438 313	Mohsen Farsad	Luca Grimaldo

La Medicina Nucleare utilizza farmaci radioattivi a basso dosaggio a scopo diagnostico e terapeutico in ambito clinico e di ricerca.

L'impiego di apparecchi all'avanguardia (PET-TC e SPECT-TC) permette di visualizzare la funzionalità degli organi nonché le diverse alterazioni patologiche in una fase precoce. In campo oncologico le metodiche medico-nucleari, in particolare la diagnostica PET-TC, consentono di evidenziare le lesioni tumorali non facilmente identificabili con le tecniche radiologiche e di valutare l'efficacia delle terapie in una fase molto precoce.

L'utilizzo di specifici radiofarmaci nella terapia consente invece il trattamento delle lesioni tumorali in modo selettivo (radioterapia metabolica).



5. REPARTI E SERVIZI NON CHIRURGICI COINVOLTI

5.9 ONCOLOGIA MEDICA – DAY HOSPITAL

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr.	Coordinamento
Bolzano	padiglione multifunzionale, 1° piano, area azzurra	lunedì-venerdì, ore 8.00-17.00	0471 438 953	Judith Stocker	Maria Idone
Merano	torre A, 2° piano	lunedì-giovedì, ore 8.00-15.30; venerdì, ore 8.00-14.00	0473 263 280	Prof. Manfred Mitterer	Monika Alber
Bressanone	ospedale edificio principale 4° piano	lunedì - giovedì ore 7:30 – 16:00 venerdì ore 7:30 – 12.00	0472 812725	Gilbert Spizzo	Julia Müller

Il Day Hospital dell'oncologia medica comprende una vasta gamma di prestazioni medico-specialistiche, attività diagnostiche e prestazioni infermieristiche.

Attività

- somministrazione di chemioterapia infusionale ed orale
- somministrazione di citostatici mediante dispositivi elettronici portatili (pompe infusionali)
- immunoterapia; trattamenti di supporto, terapia palliativa e del dolore
- esami diagnostici e procedure speciali (per esempio posizionamento, verifica, manutenzione, rimozione di cateteri vascolari)

Nei restanti ospedali provinciali i pazienti oncologici vengono curati nei reparti di medicina interna.



TRAGE	P.S.	
A. ROSA	P.S.	8389
A. VERDE	P.S.	8334
S. GEM	P.S.	8289
ASTAUTERIA	P.S.	8427
		8332

TAC 1 251

5. REPARTI E SERVIZI NON CHIRURGICI COINVOLTI

5.10 RADIOLOGIA

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr.	Coordinamento
Bolzano	edificio principale, 1° piano, area blu	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00 e 13.00-16.00	0471 438 494	Federica Ferro	Giorgio Benati
Merano	piano rialzato	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.30 e 13.00-16.00	0473 263 070	Stefanie Stollreither	Massimo Favalli
Silandro	pianoterra	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.30 e 13.30-16.00	0473 735 020		Johannes Plieger
Bressanone	edificio A, seminterrato	lunedì-giovedì, ore 8.00-17.00; venerdì, ore 8.00-12.00	0472 813 150	Uwe Gerbert	Edeltraud Zössmayr
Vipiteno	pianoterra	lunedì-venerdì, ore 8.00-16.00	0472 774 412		Elmar Bernabè
Brunico	1° piano	lunedì-giovedì, ore 8.00-11.30 e 12.00-15.45; venerdì, ore 8.00-11.30 e 12.00-14.30	0474 581 250	Martin Karner	Martin Rienzner
San Candido	pianoterra	lunedì-venerdì, ore 8.00-16.00	0474 917 090		

La radiodiagnostica è una parte della medicina che si occupa della diagnostica per immagini. Attraverso queste prestazioni è possibile formulare più rapidamente le diagnosi e mettere in atto interventi terapeutici mirati. Per alcuni esami, ad esempio quelli che richiedono il digiuno e/o l'utilizzo di un mezzo di contrasto, è necessaria una specifica preparazione. Le relative informazioni vengono fornite al momento della prenotazione.

5. REPARTI E SERVIZI NON CHIRURGICI COINVOLTI

5.11 RADIOTERAPIA ONCOLOGICA

Tabella: orari e contatti

Struttura	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr.	Coordinamento
Clinica Bonvicini	Bolzano, via M. Pacher 12	lunedì-giovedì, ore 7.45-16.00; venerdì, ore 7.45-12.00	0471 442 770	Martin Maffei	Stefan Prantner

Ogni caso clinico idoneo viene presentato al responsabile del servizio da personale medico ospedaliero o privato durante le riunioni collegiali settimanali o tramite invio diretto della documentazione necessaria, in modo da ottenere un quadro clinico completo. L'appuntamento per la prima visita presso il servizio viene comunicato telefonicamente alla paziente o al paziente. Questo primo colloquio informativo serve a programmare il trattamento radioterapico e la sua durata e a chiarire ogni dubbio riguardo la radioterapia ed i suoi possibili effetti collaterali. Dopo il colloquio viene effettuata una tomografia computerizzata ai fini della pianificazione del piano di trattamento personalizzato. L'irradiazione avviene mediante acceleratori lineari, dotati di sistemi MLC (collimatore multi lamellare) e sistemi per il controllo della centratura. Da marzo 2014 è entrato in funzione un terzo acceleratore, dotato di collimatore a 160 lamelle e cone beam. Le sedute di radioterapia vengono effettuate dal lunedì al venerdì. La durata del trattamento è di pochi minuti e le sedute avvengono sotto il diretto controllo dei tecnici di radiologia medica. Una volta concluso il ciclo di radioterapia, le pazienti e i pazienti vengono seguiti dal reparto fino a quando cessano i possibili effetti riconducibili alla terapia radiante. Per trattamenti o patologie particolari è previsto anche l'invio presso strutture analoghe a Trento o Innsbruck.

Principali patologie trattate:

- carcinoma della mammella;
- carcinoma della prostata;
- neoplasie cerebrali;
- tumori del capo e del collo;
- tumori del tratto gastro-intestinale;
- linfomi;
- neoplasie cutanee;
- metastasi (cerebrali, ossee e dei tessuti molli).

5. REPARTI E SERVIZI NON CHIRURGICI COINVOLTI

5.12 RIABILITAZIONE FISICA

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr. /ssa	Coordinamento
Bolzano	padiglione multifunzionale, pianoterra, area azzurra	lunedì-venerdì, ore 10:00-12.00 e 14.00-16.00	0471 437 428	Arrigo Baldo	Michela Peranzoni
Merano	padiglione riabilitazione, tratto D, pianoterra	lunedì- giovedì ore 8.00-13.00 e 14.00-16.30; venerdì, ore 8.00-13.00	0473 251 050	Elisabeth Hofer	Urban Andrea Eva Maria Laimer
Silandro	5° piano	lunedì-giovedì, ore 8.00-12.30 e 13.30-16.00; venerdì, ore 8.00-12.00	0473 735 500		
Bressanone	edificio A1	lunedì-venerdì, ore 9.00-12.00	0472 812 900	Wolfgang Notdurfer	Daniela Zito Matteo Bernardi
Vipiteno	seminterrato	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00	0472 774 432		Jakob Stolz
Brunico	3° piano	lunedì-venerdì, ore 8.00-16.00	0474 581 300	Bettina Wachtler	Barbara Nöckler, Hanspeter Leitner, Gabriela Mair
San Candido	1° piano interrato	martedì, ore 8.00-16.00	0474 917 060		

Il servizio effettua attività riabilitativa sia per le pazienti o i pazienti degenti nei vari reparti dell'ospedale (per patologie in ambito ortopedico-traumatologico, neurologico, geriatrico, respiratorio, ecc.), che per le pazienti e i pazienti ambulatoriali per patologie inerenti all'ambito ortopedico-traumatologico, neurologico, reumatologico. Nei diversi distretti sono offerte attività preventive e terapie di riabilitazione. Il servizio di riabilitazione fisica effettua attività di prevenzione, cura e riabilitazione delle minorazioni fisiche.

5. REPARTI E SERVIZI NON CHIRURGICI COINVOLTI

5.13 SENOLOGIA

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr.	Coordinamento
Bolzano	Nuova clinica, poliambulatori chirurgia, tratto A, piano terra	lunedì-venerdì, ore 9.00-12.00; lunedì e giovedì, ore 13.30-15.30	0471 438 950	Antonio Frena	Daniele Carion
Merano	piano rialzato	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00 e 13.00-16.00	0473 264 004	Herbert Heidegger	Massimo Favalli
Bressanone	edificio A, seminterrato	lunedì- venerdì, ore 8.00-17.00	0472 812 562	Sonia Prader	Franziska Penn
Brunico	3° piano	lunedì-venerdì ore 8.00-12.00 e 13.00-16.00	0474 581 333	Bruno Engl	Theissl Martha

La senologia è un centro interdisciplinare in cui collaborano la radiologia diagnostica, la patologia, la genetica medica, il servizio di psicologia, la chirurgia generale, la chirurgia plastica, la ginecologia, il servizio di radioterapia, l'oncologia medica, la fisioterapia e la Breast-care-nurse. Il centro effettua prime visite, consulti e consulenze, visite di controllo e follow up. Offre alle donne un percorso di screening, diagnosi precoce e terapia personalizzata. Assicura un'attività multidisciplinare che comprende differenti figure professionali ad alta specializzazione.

6.

GRUPPI INTERDISCIPLINARI DI SUPPORTO

Hospice e Cure palliative
Medicina complementare
Psico-oncologia
Terapia del dolore

6. GRUPPI INTERDISCIPLINARI DI SUPPORTO

6.1 HOSPICE – CURE PALLIATIVE

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr. /ssa	Coordinamento
Bolzano	padiglione W, 3° piano, area nera	lunedì-venerdì, ore 8.00-17.00	0471 438 501	Massimo Bernardo	Lia Ossanna
Clinica "Fonte di S. Martino"	Merano, Via Laurin 70, 2° piano	lunedì-venerdì, ore 8.00-19.00; sabato e domenica, ore 9.00-17.00	0473 205 614	Andrea Gabis (responsabile)	Luisa Mezzi

I destinatari delle cure palliative sono le pazienti e i pazienti affetti da malattie progressive ed in fase avanzata, ad inarrestabile evoluzione ed a prognosi infausta. Per queste, ogni terapia finalizzata alla guarigione, non è né possibile né appropriata con particolare priorità per i casi in cui la malattia è associata a dolore cronico o severo. Di norma lo stadio della malattia ha raggiunto un punto in cui assumono importanza fondamentale gli interventi rivolti al mantenimento della qualità di vita.

A questo scopo garantiamo:

- monitoraggio e gestione del dolore e di altri sintomi disturbanti
- supporto psicologico, emozionale e sociale tramite il dialogo e comunicazione terapeutica con la persona malata e la famiglia, mirata alla condivisione delle emozioni, dei dubbi e delle decisioni difficili
- supporto ai familiari tramite interventi educativi, consigli su problemi pratici di assistenza
- erogazione di assistenza in regime di Day Hospital
- mantenimento della continuità assistenziale tramite consulenza telefonica infermieristica e medica alle pazienti e ai pazienti a domicilio

6. GRUPPI INTERDISCIPLINARI DI SUPPORTO

6.2 MEDICINA COMPLEMENTARE

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr.	Coordinamento
Merano	tratto riabilitativo, pianoterra	lunedì-venerdì, ore 9.00-12.00	0473 251 400	Giuseppe Cristina	Alberta Proietto

Il servizio ambulatoriale di medicina complementare integra, con metodi naturopatici, pazienti affetti da malattie croniche e oncologiche già in trattamento con la medicina tradizionale. Il servizio offre l'agopuntura, l'ipertermia, la terapia infusionale, crioterapia, laser terapia, la terapia neurale, fitoterapia, medicina ortomolecolare, l'omeopatia e la terapia a onde d'urto. Particolare importanza viene posta sull'assistenza complementare che offre lo shiatsu, la riflessologia, l'healing touch, l'aromaterapia e l'osteopatia. In primo luogo, lo scopo della medicina complementare in campo oncologico è il trattamento di effetti collaterali delle terapie convenzionali come la chemioterapia e la radioterapia, e di conseguenza il miglioramento della qualità di vita.

Dato che anche le prestazioni di medicina complementare ricadono nell'ambito istituzionale del servizio sanitario, le prestazioni, che figurano nella liste dei livelli essenziali di assistenza (LEA) sottostanno alle stesse regole di quelle erogate in tutti gli altri servizi/reparti dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige. Le pazienti e i pazienti oncologici, che beneficiano ad esempio dell'esenzione ticket 048, hanno diritto al trattamento di medicina complementare gratuito.



6. GRUPPI INTERDISCIPLINARI DI SUPPORTO

6.3 PSICO-ONCOLOGIA

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr./ssa
Bolzano	padiglione multifunzionale, pianoterra area azzurra	segreteria telefonica	0471 439 884	Mariantonietta Mazzoldi
Merano	padiglione riabilitazione, tratto E, 2° piano	lunedì-giovedì, ore 8.30-12.00 e 14.00-17.00; venerdì, ore 8.30-12.00	0473 251 000	Brigitte Greif (responsabile)
Silandro	tratto riabilitazione, 2° piano			
Bressanone	edificio A1 3° piano	lunedì-giovedì, ore 8.00-12.00 e 14.00-16.00; venerdì ore 8.00-12.00	0472 813 100	Erwin Steiner
Vipiteno	piano sotterraneo	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00; i contatti possono essere effettuati anche presso l'ospedale di Bressanone	0472 774 632	Erwin Steiner
Brunico	pianoterra	lunedì-giovedì, ore 9.00-12.00 e 14.00-16.00; venerdì ore 9.00-12.00	0474 581 805	Anton Huber (responsabile)
San Candido				Doris Winkler

Le principali problematiche di cui la psicologia ospedaliera si occupa riguardano l'ambito della psicologia della salute, in particolare:

- il disagio psicologico che, anche se in misura diversa, accompagna ogni esperienza di malattia
- la sofferenza emotiva, conseguente ai cambiamenti spesso prodotti nella vita personale, familiare, lavorativa dalla malattia
- gli effetti che la sofferenza emotiva, conseguente ad una malattia, ha sulla paziente o il paziente, sui familiari e sugli operatori
- il sostegno alla paziente e al paziente ed alle famiglie nella gestione delle problematiche emozionali legate allo stato di malattia
- la collaborazione con l'équipe per migliorare il procedere clinico, favorendo la compliance e riducendo gli effetti collaterali della chemioterapia influenzati dallo stato emotivo

6. GRUPPI INTERDISCIPLINARI DI SUPPORTO

6.4 TERAPIA DEL DOLORE

Tabella: orari e contatti

Ospedale	Ubicazione	Orari segreteria	Tel.	Primariato Dr.	Coordinamento
Bolzano	edificio centrale, pianoterra, area rossa	lunedì-venerdì, ore 8.30-12.00 e 14.00-15.30	0471 439 472	Loris Fabbro	Daria Franchi
Merano	Divisione Anestesia, primo piano, torre A	lunedì-venerdì, ore 8.00-16.00	0473 264 000	Matthias Bock	Robert Kobald
Silandro	Anestesia, 1° piano	lunedì-venerdì, ore 8.00-17.00 con appuntamento telefonico	0473 735 160	Karl Ungericht	
	Day Hospital, edificio nuovo, 2° piano	lunedì-venerdì, ore 7.30-17.30	0473 735 200	Susanne Pragal	
Bressanone	edificio A, seminterrato	lunedì-venerdì, ore 8.30-12.00	0472 812 502	Monika Völkl	Martin Pflanzner
Vipiteno	pianoterra	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00	0472 774 312	Peter Bacca	Anna Braunhofer
Brunico	2° piano	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00	0474 581 660	Marco Pizzinini	Forer Konrad
San Candido	2° piano	lunedì-venerdì, ore 8.00-12.00/13.00-16.00	0474 917 111	Thomas Lanthaler	Sonia Tschurtschenthaler

Il servizio di terapia del dolore si impegna a trattare tutti i casi di dolore acuto, persistente e cronico, benigno o maligno, che si presentano in Ospedale in regime di ricovero o ambulatoriale.

- Visita algologica e definizione del percorso diagnostico-terapeutico
- interventi invasivi di terapia del dolore su pazienti in regime ambulatoriale o di ricovero (es.: cateteri peridurali tunnellizzati, stimolatori midollari, radiofrequenza pulsata ecc.)
- agopuntura
- mesoterapia
- infiltrazione trigger point
- blocchi antalgici peridurali e perinervosi

7.

PARTECIPAZIONE DELLA CITTADINA E DEL CITTADINO

Uffici Comunicazione e Relazioni con il Pubblico

- Presentazione di osservazioni, opposizioni denunce e reclami
- Tabella sedi e contatti

Diritti e doveri dell'utente malato

La Carta di Parigi

Commissioni conciliative

- Commissione mista conciliativa
- Commissione conciliativa per questioni di responsabilità medica

Organismi di tutela

- Difesa civica
- Tribunale del malato Cittadinanzattiva Alto Adige - Südtirol
- Centro tutela dei consumatori dell'Alto Adige
- Federazione per il sociale e sanità

Associazioni di volontariato in ambito oncologico

- Associazione assistenza tumori – Alto Adige
- Il papavero
- LILT - Lega per la Lotta contro i Tumori - Sezione di Bolzano
- Peter Pan Associazione per bambini con tumore Alto Adige

7. PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

7.1 UFFICI COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Gli uffici comunicazione e relazioni con il pubblico (URP) rappresentano il “biglietto da visita” della pubblica amministrazione e sono l'interfaccia tra L'Azienda Sanitaria e la cittadinanza.

Pronto Sanità tel. 840 00 22 11

(tariffa uno scatto)

L'utenza, i parenti o affini, gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti, possono presentare osservazioni, opposizioni e denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale erogati dall'Azienda Sanitaria.

Presentazione di osservazioni, opposizioni, denunce e reclami

Le segnalazioni possono essere presentate tramite:

- lettera indirizzata all'Azienda Sanitaria, al Comprensorio sanitario di competenza o agli URP
- compilazione di apposito modello distribuito presso gli URP
- segnalazione telefonica, via fax o e-mail agli URP
- colloquio con operatrici o operatori degli URP

Gli URP inoltrano la segnalazione alle responsabili o ai responsabili del servizio interessato affinché questi adottino tutte le misure necessarie a evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente entro 30 giorni. Per quanto riguarda le richieste di risarcimento danni, queste verranno inoltrate dagli uffici comunicazione e relazioni con il pubblico all'ufficio competente che provvederà ad istruire la pratica e a mettersi in contatto direttamente con la cittadina o il cittadino coinvolto.

Per ottenere una risposta scritta dall'ufficio comunicazione e relazioni con il pubblico le segnalazioni devono essere firmate dall'utente e fornite di indirizzo completo

7. PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

Tabella sedi e contatti Uffici Comunicazione e Relazioni con il Pubblico

Comprensorio sanitario	Ubicazione	Orario	Telefono Fax e-mail	Direttore/ Direttrice
Bolzano	via L. Böhler 5	lunedì-venerdì, ore 8.30-12.00; giovedì, ore 14.00-16.30	0471 909 823 urp.bz@sabes.it	Dott. Günther Faltus (reggente)
Merano	via Rossini 5		0473 264 985 0473 263 820 urp-me@sabes.it	Dott. Lukas Raffl
Bressanone	via Dante 51	lunedì-giovedì, ore 8.30-12.00 e ore 14.00-16.30;	0472 812 145 0472 812 149 urp-bx@sabes.it	Helmuth Pircher
Brunico	via Ospedale 11	venerdì, ore 8.30-12.00	0474 581 004 0474 581 001 beatrice.eppacher@sabes.it	Dott. ^{ssa} Beatrix Eppacher

Punto di comunicazione di Silandro: Ospedale di Silandro, via Ospedale 3,
tel. 0473 738 416 e-mail valentine.strobl@asbmeran-o.it
orario: martedì, ore 10.00-11.00 e giovedì, ore 17.00-19.00

7.2 DIRITTI ED I DOVERI DELL'UTENTE MALATO

I diritti e doveri dell'utente malato sono sanciti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.95 e costituiscono espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sotto indicati documenti elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:

- “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979
- “Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980
- Art. 25 della “Dichiarazione universale dei diritti dell’Uomo”, Artt. 11 e 13 della “Carta sociale europea”, 1961
- Art. 12 della “Convenzione internazionale dell’ONU sui Diritti economici, sociali e culturali”, 1966
- Risoluzione n. 23 dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trova piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2, 3, 32)
- “Carta europea dei diritti del malato” elaborata nel 2002 dal Tribunale dei diritti del malato e 15 organizzazioni civiche partner di Active citizenship network



7. PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutte le cittadine e i cittadini. Ottemperare a un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari del proprio Comprensorio sanitario

7.3 LA CARTA DI PARIGI

L'Azienda Sanitaria recepisce inoltre la Carta, predisposta e sottoscritta in occasione del vertice mondiale contro il Cancro per il Nuovo Millennio, svoltosi a Parigi il 4 febbraio 2000, che così può essere sintetizzata:

- Riconoscere che i diritti delle pazienti e dei pazienti oncologici sono diritti umani
- Eliminare lo stigma associato al cancro
- Ampliare le frontiere della conoscenza
- Garantire il diritto alle cure di qualità contro il cancro
- Promuovere la prevenzione contro il cancro
- Dare priorità allo screening e alla diagnosi precoce
- Potenziare il ruolo attivo della paziente e del paziente
- Migliorare la qualità di vita della paziente e del paziente
- Sostenere le strategie locali contro il cancro
- Sviluppare le reti di cooperazione per la lotta contro il cancro

7. PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

7.4 COMMISSIONI CONCILIATIVE

Commissione conciliativa per questioni di responsabilità medica

La Commissione conciliativa è un organo indipendente e competente per tutti i casi in cui una paziente o un paziente ritiene che la propria salute sia stata danneggiata da un errore nella diagnosi o nella terapia (errore medico). È inoltre competente per tutti i casi in cui una paziente o un paziente ritiene che il danno alla salute sia una conseguenza dell'omessa o irregolare informazione. Si tratta di una procedura stragiudiziale di componimento di controversie. Il ricorso alla Commissione può evitare il ricorso a processi ed aiutare nella soluzione di conflitti tra paziente e medica o medico.

Contatto

Assessorato alla Sanità
Via Canonico M. Gamper 1
39100 Bolzano
Tel. 0471 418 020 • Fax 0471 418 039
e-mail concilmed@provincia.bz.it

7. PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

7.5 ORGANISMI DI TUTELA



LA DIFESA CIVICA

La difensora civica: Dott.^{ssa} Gabriele Morandell

Via Cavour 23/c · 39100 Bolzano
tel. 0471 946 020
e-mail posta@difesacivica.bz.it
sito web www.difesacivica.bz.org



CENTRO DI TUTELA DEI DIRITTI DEL MALATO ODV ALTO ADIGE-SÜDTIROL

Coordinatore generale/amministratore
dell'Alto Adige: Stefano Mascheroni

Sede legale c/o Distretto Gries-S. Quirino
Piazza Loew Cadonna 12 · 39100 Bolzano
Tel. e Fax 0471 18 15 538
e-mail info@tdmaa.org



CENTRO TUTELA DEI CONSUMATORI DELL'ALTO ADIGE

Direttore: Gunde Bauhofer

Sede centrale: via Dodiciville 2 · 39100 Bolzano
Tel. 0471 975 597 · Fax 0471 979 914 ·
sito web www.centroconsumatori.it



FEDERAZIONE PER IL SOCIALE E LA SANITÀ

Presidente: Wolfgang Obexer
Direttore: Georg Leimstädtner

via Dr. Streiter, 4 · 39100 Bolzano
tel. 0471 18 86 236 · fax 0471 324682
email info@fss.bz.it
PEC (posta elettronica certificata): dsg-fss@pec.it;
sito web www.fss.bz.it

7. PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

7.6 ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO IN AMBITO ONCOLOGICO



Associazione Assistenza Tumori Alto Adige

via Marconi 1b, 39100 Bolzano

tel. 0471 283 348

email info@krebshilfe.it

sito web www.krebshilfe.it



Il papavero - Der Mohn

piazza Nikolaus Firmian 1a · 39100 Bolzano

tel. 0471 913 337

email ilpapaverodermohn@brennercom.net

sito web www.ilpapaverodermohn.it



LILT - Lega per la Lotta contro i Tumori - Sezione di Bolzano

Piazza W. A. Loew Cadonna 10 · 39100 Bolzano

tel. 0471 402 000

email info@legatumoribolzano.com

sito web www.legatumoribolzano.com



Peter Pan - Associazione per bambini con tumore Alto Adige

via Lorenz-Böhler 5 · 39100 Bolzano

tel. 0471 18 86 667

email info@peterpan.bz.it

sito web www.peterpan.bz.it

NOTE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....