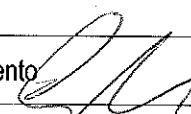




ISTITUTO PER LO STUDIO
E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE
(Nominato con D.P.G.R.T. n. 233 del 13/12/2010)

N° 217 del 21 SET, 2011

Oggetto: Approvazione "Carta dei Servizi ISPO".	
Struttura Proponente	Direzione Aziendale
Proposta n.	Responsabile del procedimento 
	Estensore

IMMEDIATAMENTE ESEGUIBILE



Importo di spesa:

Conto Economico n.

Eseguibile a norma di Legge dal 21 SET, 2011

Pubblicato a norma di Legge il 21 SET, 2011

Inviato al Collegio Sindacale il 23 SET, 2011

L'anno 2011, il giorno 21 del mese di Settembre
Il sottoscritto Prof. Gianni Amunni, nella sua qualità di

DIRETTORE GENERALE

di questo Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica, con sede in Via Cosimo Il Vecchio 2 – 50139 Firenze, in forza del Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 233 del 13.12.2010

Vista la Legge Regionale Toscana 04.02.2008 n. 3 recante " Istituzione e organizzazione dell'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica (ISPO) Gestione liquidatoria del Centro per lo Studio e la Prevenzione Oncologica ";

Dato atto che in forza della Legge Regionale Toscana 04.02.2008 n. 3 l'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica (ISPO) è Ente del Servizio Sanitario Regionale, dotato di personalità giuridica pubblica e di autonomia organizzativa, amministrativa e contabile e ai sensi e per gli effetti dell'art. 19 comma 1 di detta legge subentra nelle attività esercitate dal disciolto CSPO a far data dal 1° Luglio 2008;

Vista la Delibera del Direttore Generale n. 5 del 14.07.2008 con la quale è stato approvato il Regolamento dell'ISPO;

Premesso che attraverso la cosiddetta "comunicazione istituzionale" le istituzioni, ed in particolare quelle come ISPO che erogano servizi alle persone, devono creare un rapporto più diretto con i cittadini-utenti;

Premesso che il D. Lgs. 30.12.1992 n. 502 all'art. 14 stabilisce il principio del "costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini utenti del Servizio Sanitario" attraverso la definizione dei contenuti e modalità di utilizzo degli indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere e all'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;

Premesso che l'art. 12 del D. Lgs. 03.02.1993 n. 29 così come sostituito dall'art. 11 del D. Lgs. 30.03.2001 n. 165 e s.m.i., prevede la istituzione, presso le amministrazioni pubbliche, degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) con il compito di provvedere al servizio all'utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della Legge 07.08.1990 n. 241, all'informazione relativa agli atti e allo stato dei procedimenti, alla ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;

Premesso che la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.12.1994 introduce la "Carta dei servizi" come strumento per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità;

Premesso che il Decreto Legge 12.05.1995 n. 163, convertito dalla Legge 11.07.1995 n. 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di una propria Carta dei Servizi;

Premesso che il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 ha definito, per il settore sanitario, lo schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari;

Considerato che la Giunta Regionale Toscana ha istituito nel 1997 l'Osservatorio Regionale della Carta dei Servizi, uno strumento fondamentale per monitorare il processo di attuazione della Carta dei Servizi nelle aziende sanitarie, e gli aspetti collegati alla partecipazione e alla tutela dei cittadini, per verificare la risposta aziendale agli indirizzi regionali su questi temi;

Preso atto che la Legge Regionale Toscana 24.02.2005 n. 40 recante "Disciplina del Servizio Sanitario Regionale", e s.m.i., prevede strategie per il cambiamento ed indicazioni sulla politica della qualità e ribadisce all'art. 16, "Tutela dei diritti dell'utenza", che la Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale le aziende sanitarie orientano ed adeguano le proprie attività alla soddisfazione dei bisogni degli utenti;

Ritenuto, pertanto, opportuno di approvare la "Carta dei Servizi ISPO" in conformità a quanto sopra esposto;

Preso atto che la diffusione della Carta dei Servizi attraverso il sito web ISPO e altri canali di comunicazione esterna dell'Istituto decorrerà dal mese di ottobre p.v.;

Ritenuto opportuno dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi della normativa vigente, al fine di attivare nel più breve tempo possibile tale strumento per migliorare il rapporto con i cittadini utenti;

Acquisito il visto di conformità giuridico amministrativa del Coordinatore Amministrativo;

Con il parere favorevole del Direttore Sanitario;



DELIBERA

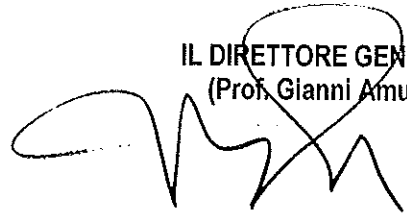
Per i motivi espressi in narrativa:

- 1) di approvare la "Carta dei Servizi ISPO", unita, quale allegato "A", al presente atto di cui costituisce parte integrante e sostanziale;
- 2) di dare atto che la diffusione della "Carta dei Servizi ISPO" attraverso il sito web ISPO e altri canali di comunicazione esterna dell'Istituto decorrerà dal mese di ottobre p.v.;
- 3) di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi della normativa vigente, al fine di attivare nel più breve tempo possibile tale strumento per migliorare il rapporto con i cittadini utenti;
- 4) di pubblicare il presente atto all'albo di questo Istituto e di trasmetterlo al Collegio Sindacale.

IL DIRETTORE SANITARIO
(Dr.ssa Chiara Neri)



IL DIRETTORE GENERALE
(Prof. Gianni Amunni)



Elenco degli allegati

Allegato A

"Carta dei Servizi ISPO"

n. pagine 54

Strutture aziendali da partecipare:
Tutte le Strutture Organizzative ISPO



ISTITUTO PER LO STUDIO
E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA



Allegato "A" delibera n. 117 del 21/08/2011

CARTA DEI SERVIZI

Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica

INDICE

PREMESSA	pag. 3
Che cos'è la Carta dei Servizi	pag. 3
PARTE PRIMA	pag. 5
L'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica	pag. 5
Mission dell'Istituto e valori di riferimento	pag. 7
Organizzazione Aziendale	pag. 8
PARTE SECONDA	pag. 9
I servizi sanitari e la promozione della salute	pag. 9
Le attività di ISPO	pag. 10
Che cos'è lo Screening	pag. 11
Che cos'è la Riabilitazione Oncologica	pag. 12
Presidio di Villa delle Rose	pag. 13
Dove si trova	pag. 13
Le attività clinico-diagnostiche di questo presidio	pag. 13
Modalità degli esami ad invito - Screening	pag. 16
Screening Mammella	pag. 16
Screening Cervice Uterina	pag. 17
Screening Colon-Retto	pag. 18
Come prenotare un esame/visita	pag. 20
Prestazioni - tempi di attesa - consegna risposta	pag. 22
Laboratorio di Citopatologia e Citologia Analitica e Biomolecolare	pag. 22
Riabilitazione Oncologica	pag. 23
Gastroenterologia	pag. 24
Dermatologia	pag. 24
Ginecologia	pag. 25
Senologia (Screening)	pag. 25
Come raggiungere il presidio	pag. 26
Presidio di Viale Amendola	pag. 27
Dove si trova	pag. 27
Le attività clinico-diagnostiche di questo presidio	pag. 27
Come prenotare un esame/visita	pag. 28
Urgenze senologiche	pag. 28
Mammografie asintomatiche	pag. 28
Mammografie sintomatiche	pag. 28
Mammografie post-operate	pag. 28
Visite senologiche	pag. 28

Ecografie mammarie	pag. 28
Esami di approfondimento	pag. 28
Follow-up senologico in pazienti operate	pag. 29
Follow-up in pazienti a rischio eredo-familiare	pag. 29
Prestazioni - tempi di attesa - consegna risposta	pag. 30
Senologia Clinica	pag. 30
Come raggiungere il presidio	pag. 32

Presidio di Ponte Nuovo	pag. 33
Dove si trova	pag. 33
Epidemiologia Clinico Descrittiva	pag. 33
Epidemiologia Ambientale Occupazionale	pag. 33
Epidemiologia Molecolare Nutrizionale	pag. 33
Biostatistica	pag. 33
Centro di Riferimento Regionale per la prevenzione oncologica	pag. 33
Come raggiungere il presidio	pag. 33
Modalità di pagamento esami	pag. 34
Attività libero professionale	pag. 35

PARTE TERZA pag. 36

Impegni aziendali per la qualità dei servizi	pag. 36
Impegni comuni dell'azienda e dei cittadini	pag. 37
Diritti dei Cittadini	pag. 37
Doveri dei cittadini	pag. 38
Accesso agli atti amministrativi	pag. 38

PARTE QUARTA pag. 39

Modalità di verifica della qualità dei servizi	pag. 39
Modalità ritiro referti	pag. 39
Regolamento ISPO per la richiesta e rilascio della documentazione sanitaria	pag. 40
Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP	pag. 45
Le parole della medicina	pag. 47

PREMESSA

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Regione Toscana ha posto, come priorità della propria attività, la centralità del diritto alla salute di ogni cittadino; salute intesa come bene prezioso di ogni individuo e interesse dell'intera collettività, che una pubblica amministrazione ha il dovere di tutelare non solo assicurando un affidabile e sicuro sistema di prevenzione, di cura e di riabilitazione, ma anche garantendo a tutti la possibilità di usufruire pienamente ed equamente delle opportunità e dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è il documento prodotto dalle Aziende Sanitarie per far conoscere le attività offerte ed i livelli di qualità garantiti all'utente, in particolare per gli aspetti che riguardano l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, la tutela dei diritti. Si presenta come un insieme di opuscoli o un'unica guida, ed è a disposizione di tutti negli Uffici per le Relazioni con il Pubblico e nelle sale di attesa dei Presidi che erogano prestazioni sanitarie all'utenza.

La Carta dei Servizi pubblici nasce con la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e diventa vincolante per gli enti erogatori di servizi pubblici con la Legge n. 273/1995.

Nella direttiva viene affermato per la prima volta il principio in base al quale "le aziende si impegnano nei confronti del cittadino-utente a fornire determinati livelli di servizio e a garantire precise forme di tutela" e "i soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate".

La Carta dei Servizi è alla base di un nuovo rapporto tra cittadino/utente e pubblica amministrazione erogatrice di servizi. Si configura come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio ed il cittadino; è uno strumento di formalizzazione dei diritti dei cittadini e degli impegni assunti dai soggetti gestori dei servizi, tramite la definizione degli obiettivi, dell'impegno assunto per il raggiungimento di quest'ultimi, i propri standard di qualità, che possono essere controllati direttamente dal Cittadino. Informa inoltre sulle modalità attraverso le quali è possibile segnalare un disservizio o presentare reclamo.

Questo documento consente all'Azienda Sanitaria di rendere i servizi trasparenti ed accessibili, attraverso una informazione adeguata a tutti i cittadini sulle prestazioni erogate dall'ente.

La Legge n. 40/2005 ribadisce, inoltre, che la Carta dei servizi è lo strumento attraverso il quale le Aziende Sanitarie orientano ed adeguano le proprie attività alla soddisfazione dei bisogni dell'utente.

La Carta dei Servizi di ISPO è uno strumento di informazione per la popolazione e gli operatori sanitari sulle attività di diagnosi dei tumori che vengono svolte presso l'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica (ISPO).

Contiene informazioni su:

- i programmi di screening rivolti alla popolazione asintomatica (cioè che non ha alcun disturbo);
- gli esami che possono essere fatti presso ISPO con richiesta medica.

Il contenuto della Carta è organizzato in base a Linee Guida del Consiglio dei Ministri, viene aggiornata ogni anno e pubblicata da parte della Direzione Generale con un'apposita deliberazione, che la rende documento ufficiale dell'Istituto.

Nella Carta sono illustrati:

- i servizi presenti presso ISPO;
- gli esami rivolti alle persone sintomatiche, cioè che avvertono precisi disturbi;
- i programmi di screening (o programmi di diagnosi precoce su chiamata), esami rivolti a persone asintomatiche, cioè che non hanno alcun disturbo;
- il follow-up di soggetti con rischio aumentato;
- i percorsi di Riabilitazione Oncologica integrati;
- le modalità di prenotazione degli esami ed i tempi di attesa;
- il significato delle parole più usate nel linguaggio medico relative alla prevenzione dei tumori, di seguito denominate "le parole della medicina".

L'ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA (ISPO)

L'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica (ISPO) è stato istituito con Legge Regionale Toscana n. 3 del 04.02.2008, ereditando professionalità e competenze del Centro per lo Studio e la Prevenzione Oncologica (CSPO) che, per oltre 40 anni, ha operato nell'ambito della prevenzione oncologica primaria e secondaria sul territorio regionale e nazionale.

Che cos'è la prevenzione oncologica?

La prevenzione primaria = eliminazione delle cause che provocano l'insorgenza di un tumore. Un tipico esempio è dato dal tumore polmonare che è causato dall'abitudine al fumo. Eliminando questo fattore di rischio, scomparirebbero quasi tutti i tumori del polmone che rappresentano oggi il più frequente tumore

negli uomini nei paesi industrializzati.

La prevenzione secondaria = diagnosi di un tumore in fase iniziale, quando è ancora curabile. Un tipico esempio è rappresentato dal tumore della mammella, il più frequente tumore nelle donne.

Con delibera della Giunta Regionale n. 1359 del 21.10.1996, il CSPO, ora ISPO, è stato formalmente riconosciuto come Centro di Riferimento Regionale - CRR per la prevenzione oncologica, con la funzione di consulenza e supporto metodologico alle Aziende Sanitarie della Regione Toscana per l'attivazione dei programmi di screening.

La successiva delibera della Giunta Regionale n. 1342 del 20.12.2004 ha definito con maggior dettaglio le funzioni di ISPO, quale Centro di Riferimento Regionale al quale, in collaborazione con le Aziende Sanitarie, sono affidati compiti di formazione e di comunicazione in ambito di prevenzione secondaria, di elaborazione di protocolli e procedure clinico-organizzative, di validazione di nuovi test di screening, di monitoraggio e controllo di qualità (metodologie impiegate, funzionalità delle apparecchiature) dei programmi di screening oncologico.

Oltre alla valutazione dei risultati attraverso la produzione di indicatori, vengono effettuate periodiche visite (screening mammografico - screening citologico - screening colon-retto) da parte di personale esperto presso le sedi territoriali dove vengono svolte le attività di screening ("site visit").

ISPO fornisce inoltre interventi di carattere integrativo alle Aziende Sanitarie per la lettura degli esami mammografici e degli esami citologici (Pap test), per garantire la continuità delle prestazioni erogate dalle Aziende USL alle donne invitate a partecipare a tali programmi.

Il CRR ha inoltre il compito di redigere il rapporto annuale riassuntivo dell'attività e della qualità di tutti i programmi regionali da inviare alla Giunta Regionale e ai centri di screening. Tale rapporto è inserito nella relazione sanitaria annuale della Regione e costituisce un supporto tecnico per la programmazione regionale.

In collaborazione con la Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori – LILT Sezione di Firenze è presente all'interno dell'Istituto il primo "Centro di Riabilitazione Oncologica" (CE.RI.ON.), che offre, ai cittadini affetti da patologie oncologiche, trattamenti strettamente fisico-sanitari integrati con trattamenti psicologici e socio-sanitari con l'obiettivo di prendersi cura della persona nella sua interezza (corpo e mente).

L'ISPO è infine sede dell'Osservatorio Nazionale Screening – ONS, che è stato individuato dal Ministero della Salute come organo tecnico a supporto sia delle regioni, per l'attivazione dei programmi di screening, che del Ministero stesso per il monitoraggio e la valutazione dei programmi. L'ONS è promotore inoltre di iniziative di formazione per gli operatori dello screening e supporta la produzione di materiale informativo. Una delle attività dell'ONS è infatti la promozione di una comunicazione di qualità. L'ONS in collaborazione con le principali esperienze nazionali, si pone l'obiettivo primario di superare il divario esistente tra Centro-Nord e Sud.

L'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica svolge la propria attività su tre Presidi:

- ✚ Villa delle Rose, Via Cosimo il Vecchio n. 2 - Firenze
- ✚ Viale Amendola n. 28 - Firenze
- ✚ Ponte Nuovo ("Padiglione Mario Fiori"), Via delle Oblate n. 4 - Firenze

Le strutture di Villa delle Rose e di Viale Amendola ospitano le attività sanitarie, quella di Ponte Nuovo le attività di epidemiologia e di biostatistica, il CRR e l'ONS.

MISSION E VALORI DI RIFERIMENTO

La mission

La mission dell'ISPO, ereditata dall'ex-CSPO, è "aiutare le persone a combattere il cancro". L'Istituto si impegna in questa lotta con l'intenzione di svolgere un ruolo importante nella ricerca, nella diagnosi, nella prevenzione e nella riabilitazione oncologica.

Per espletare la propria mission l'istituto ha fatto propri i diritti enunciati nella Carta europea dei diritti del malato presentata a Bruxelles nel 2002;

Tutti questi diritti mirano a garantire un "alto livello di protezione della salute umana" (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali) assicurando l'alta qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali.

Essi devono essere protetti in tutto il territorio della Unione europea.

Riguardo ai 14 diritti, è necessario fare alcune premesse:

- ✦ la definizione dei diritti implica che sia i cittadini che gli altri attori della sanità assumano le proprie responsabilità. I diritti sono infatti correlati sia con i doveri che con le responsabilità;
- ✦ la Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, lo status socio-economico, il livello di alfabetizzazione, ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure, ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

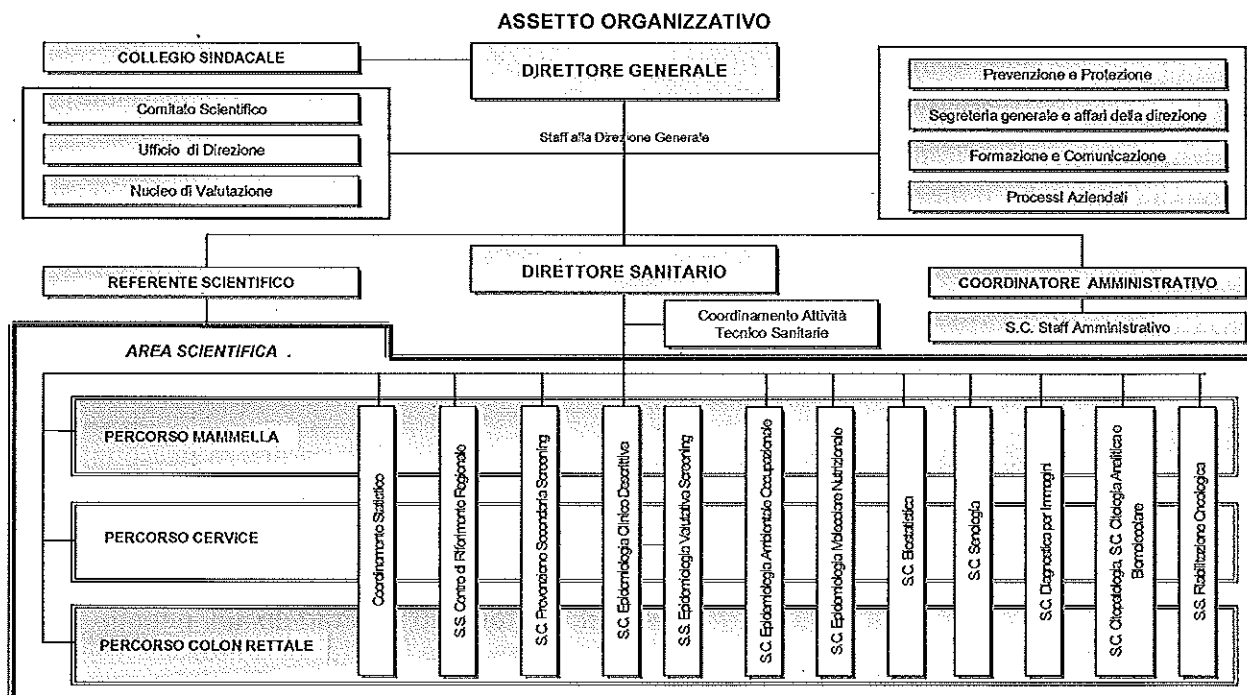
14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

La Direzione aziendale ha sede nel Presidio di Villa delle Rose in Via Cosimo il Vecchio 2, così come l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). L'organizzazione aziendale è riassunta nella figura 1.

Fig. 1 - Organizzazione Aziendale ISPO



PARTE SECONDA

I SERVIZI SANITARI E LA PROMOZIONE DELLA SALUTE

La promozione della salute, pur essendo un concetto teorizzato in varie epoche storiche, è stato codificato nel 1986 dalla "Carta di Ottawa per la promozione della salute", che a distanza di più di vent'anni costituisce un importante quanto attuale documento di riferimento per lo sviluppo di politiche orientate alla salute.

La promozione della salute mira soprattutto a raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di salute. Il suo intervento si prefigge di ridurre le differenziazioni evidenti nell'attuale stratificazione sociale della salute, offrendo a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute possibile. Questo comprende: un saldo radicamento in un ambiente accogliente, l'accesso alle informazioni, le competenze necessarie alla vita, la possibilità di compiere scelte adeguate per quanto concerne la propria salute.

La Carta di Ottawa, sottoscritta dagli Stati appartenenti all'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), definisce la promozione della salute come "il processo che consente alle persone di esercitare un maggior controllo sulla propria salute e di migliorarla". A questo proposito, il coinvolgimento della popolazione costituisce un aspetto fondamentale nei programmi di screening, sia con riferimento al singolo cittadino potenzialmente fruitore di un esame, che per quanto riguarda la collaborazione al miglioramento dei servizi, che per il concorso alla determinazione delle politiche sanitarie e alla valutazione del loro impatto. Per quanto riguarda il singolo cittadino, il coinvolgimento riguarda tutto il processo: l'adesione, la collaborazione durante gli esami (con impatto sull'efficacia, sulla sicurezza, sull'efficienza) e le fasi successive in caso di diagnosi di cancro. Lo sforzo sempre maggiore che stanno facendo i programmi di screening è quello di riuscire a raggiungere tutta la popolazione e di approntare modalità per rispondere alle esigenze di una società che si fa sempre più multietnica.

LE ATTIVITÀ DI ISPO

Esami per persone asintomatiche

- ✚ Screening Cervice Uterina
- ✚ Screening Mammella
- ✚ Screening Colon-Retto
- ✚ Visita dermatologica per presenza di fattori di rischio per il melanoma su richiesta del medico curante
- ✚ Esami per persone che si presentano spontaneamente o su consiglio del medico curante presso l'Istituto per eseguire controlli periodici, in assenza di sintomi specifici.
- ✚ Consulenza Genetica, che può essere effettuata su persone che sono state operate (per verificare se nel loro DNA è presente una modificazione genetica, che potrebbe essere stata trasmessa ai discendenti) o ai parenti di persone con patologia tumorale.

Esami per persone sintomatiche

Presso l'Istituto vengono effettuati esami per persone sintomatiche che, a giudizio del medico curante, necessitano di approfondimenti specialistici. Infatti è possibile fare una diagnosi tempestiva di alcune forme tumorali, come quelle del collo e corpo dell'utero, mammella, colon retto, polmone, tiroide, cavo orale, rene, vie urinarie e cute.

Le visite e gli esami clinico strumentali e di laboratorio effettuati presso le sedi dell'Istituto sono:

- ✚ Visita ginecologica
- ✚ Pap test
- ✚ Ricerca e genotipizzazione HPV ad alto e basso rischio
- ✚ Ricerca HPV ad alto rischio oncogeno
- ✚ Visita al seno
- ✚ Duttografia
- ✚ Ecografia mammaria
- ✚ Microbiopsia sotto guida ecografica
- ✚ Agobiopsia in stereotassi
- ✚ Visita gastroenterologia
- ✚ Esofagogastroduodenoscopia
- ✚ Visita dermatologica per prevenzione melanoma
- ✚ Piccola chirurgia dermatologica
- ✚ Fibrolaringoscopia
- ✚ Esame citologico mammario (agoaspirato/segreto mammario)
- ✚ Esame citologico polmonare
- ✚ Esame citologico delle urine
- ✚ Esame citologico tiroideo
- ✚ Esame citologico noduli testa-collo
- ✚ Ricerca sangue occulto fecale
- ✚ Test Immunocitochimici su campioni biologici

CHE COS'È LO SCREENING

Per combattere i tumori esistono due strategie principali: prevenirne la comparsa, adottando uno stile di vita sano (prevenzione primaria), oppure diagnosticare la malattia il più precocemente possibile, prima che si manifesti a livello clinico (prevenzione secondaria). Infatti esistono esami di controllo che una persona dovrebbe fare periodicamente quando sta bene, quando cioè non ha disturbi o sintomi particolari.

Ciò consente di individuare eventuali malattie in fase molto iniziali (diagnosi precoce), permettendo di intervenire quando è più facile curare la malattia. Rientrano in questo tipo di esami quelli cosiddetti di screening per i quali ISPO coordina i programmi di invito della popolazione.

L'Istituto gestisce infatti, mediante convenzioni stipulate con l'Azienda Sanitaria Fiorentina, i programmi di screening per il tumore della mammella, del collo dell'utero e dell'intestino (colon-retto).

In un programma di screening organizzato, l'azienda sanitaria invita direttamente l'intera fascia di popolazione ritenuta a rischio di sviluppare una certa malattia, offrendo gratuitamente il test ed eventuali approfondimenti. L'adesione al programma è del tutto volontaria. Per essere programmato e realizzato, lo screening deve riguardare patologie di grande rilevanza epidemiologica, basarsi su prove di efficacia e attenersi a linee guida di qualità. In particolare, i programmi di screening si sono dimostrati efficaci nel cambiare la storia naturale dei tumori della mammella, della cervice uterina e del colon-retto. In alcuni casi, lo screening riesce a evitare l'insorgenza del tumore, in altri può salvare la vita. Quando questo non è possibile, la diagnosi precoce consente comunque di effettuare interventi poco invasivi e non distruttivi. L'attivazione di programmi di screening per questi tre tumori è quindi sostenuta sia a livello nazionale che internazionale.

CHE COS'È LA RIABILITAZIONE ONCOLOGICA

La percentuale di persone che, colpite da tumore, sopravvivono alla malattia e guariscono è sempre maggiore grazie alla diagnosi precoce (screening) ed alle terapie sempre più mirate ed innovative. Tuttavia, i trattamenti chirurgici, la radio e chemioterapia, le terapie mediche a lungo termine e la paura del tumore portano ad un disagio fisico e psichico che necessitano di un adeguato trattamento riabilitativo. Riabilitare in oncologia significa dunque intervenire in senso globale, fisico e psicologico, per accogliere ed accompagnare la persona nel difficile percorso oncologico.

La riabilitazione oncologica psico-fisica ha come obiettivo sia il miglioramento della qualità della vita, della persona affetta da tumore, sia il raggiungimento di un nuovo equilibrio psico-fisico dopo la malattia. Per raggiungere detti obiettivi la persona viene accolta con un colloquio ed una visita multidisciplinare finalizzati alla individuazione precoce sia degli esiti fisici che delle problematiche psicologiche, e prosegue con la pianificazione dei trattamenti individuali e/o di gruppo fisioterapici e/o infermieristici e con l'avvio di percorsi psico-relazionale individuali e/o di gruppo. Per poter realizzare tutto questo l'Istituto si avvale della collaborazione della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori sezione di Firenze che grazie ai fondi raccolti da "Corri la Vita" rende possibile il percorso psico-relazionale.

PRESIDIO VILLA DELLE ROSE

DOVE SI TROVA:

Il presidio di Villa delle Rose si trova in Via Cosimo il Vecchio n. 2 a Firenze. È accessibile all'utenza dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.30. Al suo interno hanno sede le seguenti strutture:

- S.C. Prevenzione Secondaria Screening (Screening Mammella, Screening Cervic Uterina, Screening Colon-Retto, Dermatologia per Prevenzione del Melanoma)
- S.C. Citopatologia
- S.C. Citologia Analitica e Biomolecolare
- S.C. Senologia (Genetica Medica)
- Centro di Riabilitazione Oncologica (CE.RI.ON./ISPO-LILT)

LE ATTIVITÀ CLINICO-DIAGNOSTICHE:

✚ **Specialità Gastroenterologia:**

- a. Endoscopia Digestiva:
 - Colonscopie di screening
 - Colonscopie per follow-up
 - Esofagogastroduodenoscopia
- b. Visita gastroenterologica

✚ **Specialità Dermatologia:**

- a. Visite dermatologiche
- b. Chirurgia dermatologica (biopsia incisionale, escissionale)
- c. Visite di follow-up melanoma

✚ **Riabilitazione oncologica:**

- a. Prima visita e stesura progetto riabilitativo individuale o di gruppo (soggetti mastectomizzati, soggetti con colo-ileo-urostomie, soggetti laringectomizzati e operati di tumore del distretto testa-collo e altri tumori)
- b. Visita di controllo (follow-up)
- c. Prescrizioni e collaudo protesi mammarie, bracciali e calze elastiche, ventriera, sacchetti per stomie
- d. Fibrolaringoscopia
- e. Colloqui psicologici individuali
- f. Percorso psico-relazionale di gruppo: introspettivo-verbale, mediazione espressiva, mediazione corporea
- g. Consulenza fisiatrica
- h. Consulenza angiologica
- i. Consulenza dietistica

- j. Consulenza chirurgica
- k. Consulenza oncologica tumori testa-collo
- l. Trattamenti riabilitativi fisici nell'ambito del progetto riabilitativo individuale: scollamento cicatrici, mobilizzazione articolare, esercizi posturali, massaggio distrettuale, linfodrenaggio manuale, pressoterapia, bendaggio multistrato; attività motoria di gruppo
- m. Attività psico-fisio-sociale nell'ambito del progetto riabilitativo di gruppo: danza egiziana, attività motoria adattata (AMA), musicoterapia, teatro-terapia, arte-terapia, feldenkrais, scrittura creativa, yoga

✦ **Specialità Ginecologia:**

- a. Pap test di screening
- b. Colposcopie di screening (richiamo al 2° livello in seguito a Pap Test anormale)
- c. Pap test non di screening
- d. Ecografie ginecologiche
- e. Visite ginecologiche in donne operate al seno
- f. Ambulatorio Consulenze chirurgiche ginecologiche per conizzazioni laser (in seguito a screening)
- g. Visite Ginecologiche in regime di Libera Professione intramuraria

✦ **Specialità Approfondimenti Screening Mammografico:**

- a. Mammografie di screening
- b. Ecografie seno (richiami 2° livello in seguito a screening)
- c. Agobiopsia in stereotassi (richiami 3° livello in seguito a screening)

✦ **Specialità Laboratorio di Citologia e Citopatologia Analitica e Biomolecolare:**

- a. Ricerca e genotipizzazione HPV ad alto e basso rischio
- b. Ricerca HPV oncogeni (hr-HC2)
- c. Determinazione carica virale assoluta (HPV)
- d. Test Immunocitochimici
- e. Citologia Cervico-vaginale (Pap test)
- f. Citologia mammaria
- g. Citologia polmonare
- h. Citologia tiroidea e noduli testa/collo
- i. Citologia urinaria
- l. Citologia dei versamenti
- m. Ricerca del sangue occulto fecale

4 Specialità Genetica Medica:

Ambulatorio di Consulenza Genetica-Colloqui genetica
(in seguito a screening o su richiesta del curante)

Il servizio di Genetica Medica offre un ambulatorio di Consulenza Genetica per le persone con precedenti di malattie oncologiche per le quali occorre quantificare il rischio per i familiari.

La consulenza prevede la mappatura dell'albero genealogico e, se ritenuto necessario, il prelievo di un campione di sangue per test genetico (BRCA1).

COME PRENOTARE UN ESAME/VISITA:

telefonicamente **MARTEDÌ CON ORARIO 9-13** al numero 055-32697940.

MODALITÀ DEGLI ESAMI AD INVITO - SCREENING

SCREENING MAMMELLA

Viene inviato a casa per posta un invito con giorno, luogo ed ora dell'appuntamento per eseguire una mammografia. Lo screening della mammella coinvolge donne di età compresa tra i 50 e i 74 anni residenti in Firenze e provincia.

In caso di mammografie eseguite fuori screening ma presso ISPO l'invito non arriva se la mammografia è stata eseguita da meno di un anno.

Per mammografie eseguite fuori sede l'invito arriva comunque alla paziente ed è comunque bene che la signora risponda all'invito dello screening perché questo incentiva la ripresa di una regolare periodicità nella chiamata.

La mammografia è un esame radiografico che permette una diagnosi precoce dei tumori della mammella per mezzo della rappresentazione della ghiandola mammaria e del confronto sistematico dei due seni

È necessario effettuare due posizionamenti per ogni mammella per una completa visualizzazione della ghiandola ed una esatta localizzazione di eventuali anomalie, è inoltre indispensabile esercitare durante l'esecuzione dell'esame una compressione del seno per diminuire l'esposizione ai raggi X ed ottenere un'immagine più chiara.

La mammografia è un esame rapido, di semplice esecuzione e molto ben tollerabile in quanto l'eventuale sensazione dolorosa associata all'esame è esclusivamente riconducibile alla necessaria compressione della mammella che dura pochi istanti ed è comunque graduabile. Le basse dosi di raggi X utilizzate non comportano rischio per la salute.

Tutte le apparecchiature usate sono dedicate e sottoposte a precisi e collaudati programmi di controllo di qualità.

In seguito la mammografia di screening è letta da due diversi radiologi, ovviamente in modo indipendente (doppia lettura) per garantire una alta qualità delle diagnosi, e questo può alcune volte giustificare una più lunga attesa dei referti.

La donna può essere richiamata telefonicamente per ulteriori accertamenti che servono per chiarire il quadro clinico, ma non necessariamente sono indice di patologia.

Possiamo sottolineare che il Programma di Screening Mammografico non prevede solamente l'effettuazione del test, ma anche la possibilità di seguire la donna per tutto l'eventuale percorso necessario al raggiungimento di una diagnosi più sicura e precisa e di aiutarla durante l'eventuale percorso di cura.

Gli esami mammografici tra i 40 e 49 anni sono al di fuori degli attuali programmi di screening e le donne di questa fascia di età non sono invitate ad eseguire l'esame, anche se alcuni studi recenti ne sostengono l'utilità.

È consigliabile pertanto, secondo le conoscenze attuali, eseguire la mammografia ogni 12-18 mesi per le donne tra i 40 e i 49 anni, che possono scegliere di sottoporsi all'esame, dopo adeguata informazione da parte del medico sui benefici e gli eventuali inconvenienti.

Nell'intervallo di tempo tra una mammografia e l'altra, o in età giovanile, è importante controllare il proprio seno con l'autopalpazione e farsi visitare periodicamente dal proprio medico curante, in presenza di alterazioni anche minime.

SCREENING CERVICE UTERINA

Lo screening della cervice uterina coinvolge donne di età compresa tra i 25 ei 64 anni e attualmente prevede l'esecuzione di un Pap test (o striscio vaginale oncologico) ogni tre anni.

Il Pap test o striscio vaginale oncologico è un esame che permette di individuare alterazioni del collo dell'utero prima che possano trasformarsi in tumore. Si basa sulla raccolta di cellule di sfaldamento dal collo dell'utero mediante una spatola o uno spazzolino. Questo materiale viene strisciato su un vetrino, inviato in laboratorio, colorato e analizzato al microscopio.

È un esame rapido che non provoca dolore.

Il programma di screening prevede l'invito delle donne residenti nell'Azienda USL 10 di Firenze, mediante una lettera personale spedita a casa per posta, che riporterà il giorno, il luogo e l'ora di un appuntamento "prefissato" per eseguire un Pap test. Sull'invito sono comunque riportati numeri di telefono per spostare o modificare il luogo o la data dell'appuntamento.

Il Pap test può infatti essere eseguito anche presso i consultori di zona o il proprio ginecologo di fiducia che ha aderito al programma di screening inviando i Pap test effettuati alle proprie pazienti al laboratorio centralizzato del programma di screening di ISPO e partecipando al controllo di qualità del prelievo.

L'esame deve essere eseguito a distanza di:

- almeno 3 giorni dalla fine delle mestruazioni;
- almeno tre giorni dopo eventuali lavande o candele vaginiali;
- almeno 2 giorni da rapporti sessuali.

Talvolta in seguito a Pap test la donna può essere richiamata per eseguire un esame di approfondimento, che consiste nell'esecuzione di un test HPV (Human Papilloma Virus = Papilloma Virus Umano) o di in una colposcopia.

Il test HPV è un esame, con prelievo del tutto uguale a quello effettuato per il Pap test, che ci permette di individuare l'eventuale presenza del Papilloma Virus Umano. Questo virus è responsabile di una infezione molto frequente nella popolazione, che decorre asintomatica e si risolve da sola nella maggior parte dei casi senza causare alcuna malattia.

In una minoranza di donne può provocare delle alterazioni a livello del collo dell'utero. Anche in questo caso queste alterazioni possono guarire spontaneamente ma alcune, se non curate, progrediscono lentamente verso forme tumorali. Ci vogliono molti anni perché queste alterazioni si trasformino, quindi quello che sappiamo è che solo pochissime delle donne con infezione da Papilloma Virus sviluppano un tumore del collo

dell'utero. Ad oggi i Papilloma Virus Umani conosciuti sono oltre 100 tipi e solo un piccolo gruppo di questi virus, definiti ad alto rischio (13 virus chiamati "oncogenici") sono la causa del carcinoma della cervice uterina. Con il test proposto all'interno del programma di screening andiamo a ricercare proprio e solo questi tipi.

Se il test HPV sarà negativo, la donna non avrà più bisogno di controlli particolari e sarà invitata di nuovo a fare un Pap test di screening ogni tre anni. Se il test HPV sarà positivo, dovrà sottoporsi ad un controllo chiamato "colposcopia".

La colposcopia è un esame che si basa sull'osservazione del collo dell'utero mediante uno strumento (colposcopio) munito di una sorgente luminosa e di un sistema di ingrandimento dell'immagine.

Nel corso dello stesso esame può essere eseguita anche una biopsia mirata, cioè il prelievo di una piccola quantità di tessuto dal collo dell'utero che viene esaminato al microscopio.

SCREENING COLON-RETTO

Lo screening del colon-retto prevede come primo esame il test sul sangue occulto nelle feci. Coinvolge uomini e donne di età compresa fra i 50 e i 70 anni che non abbiano effettuato tale esame nei precedenti due anni.

Viene inviato per posta un invito a ritirare la provetta per eseguire tale esame presso un presidio specificato o presso una delle farmacie, più vicine all'utente, che aderiscono al programma.

La ricerca del sangue occulto nelle feci permette di fare la diagnosi precoce dei tumori del colon-retto. Consiste nel verificare la presenza o meno di sangue nelle feci che non si riesce a vedere a occhio nudo (occulto). Per eseguirlo è necessario raccogliere un campione di feci mediante un apposito flaconcino senza dover osservare alcuna particolare dieta. La raccolta deve essere effettuata al proprio domicilio secondo le indicazioni allegate al flaconcino e riconsegnata o al Laboratorio ISPO o in uno dei presidi indicati nel foglio illustrativo annesso alle istruzioni di prelievo del campione.

Si consiglia di effettuare l'esame ad uomini e donne di età superiore ai 50 anni e di ripeterlo ogni due anni.

In seguito alla rilevazione della positività al test sulle feci, viene effettuato un richiamo telefonico per comunicare la positività e proporre all'utente di effettuare un esame di approfondimento: la "colonscopia".

Talvolta la positività può essere comunicata anche tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, in tal caso sarà l'utente a dover contattare il servizio indicato nella lettera per effettuare la colonscopia.

Tale invito ad effettuare un ulteriore accertamento è necessario per chiarire il quadro clinico e non necessariamente è indice di patologia.

Il risultato del test sulle feci che risulta negativo viene inviato per posta all'indirizzo fornito dall'utente.

La colonscopia come esame di prevenzione (quindi non soggetta a ticket) può essere effettuato da uomini e donne in età compresa fra 45 e 65 anni

di età che non abbiano effettuato tale esame nei cinque anni precedenti in struttura pubblica. (Viene richiesta autocertificazione da parte dell'utente e richiesta medica).

Si esegue in uomini e donne; è un'esplorazione dell'ultimo tratto dell'intestino (colon-retto) mediante una sonda flessibile, chiamata colonscopio, munita nella parte terminale di una telecamera che visualizza le pareti dell'intestino. La colonscopia, molto spesso in ambito ambulatoriale, consente di asportare polipi intestinali.

Per evitare fastidi dati dal movimento dello strumento, questo esame si può effettuare in anestesia, con una sedazione profonda o narcosi.

Per i soggetti invitati (fasce di età comprese negli screening) l'erogazione dell'esame di prevenzione con eventuali approfondimenti non richiede né impegnativa del medico curante, né pagamento di ticket.

PER SAPERNE DI PIÙ.....

- ✦ su qualsiasi informazione inerente lo screening
- ✦ sulle modalità per spostare un appuntamento già prenotato
- ✦ comunicazioni di esami già eseguiti

contattare:

CALL CENTER SCREENING al numero: 840000622
dal LUNEDÌ al VENERDÌ 8.30-15.30

CALL CENTER ONCOLOGICO al numero: 800880101
dal LUNEDÌ alla DOMENICA 8.00-20.00

COME PRENOTARE UN ESAME/VISITA

Gli esami di screening vengono effettuati su invito spedito per posta dal personale del servizio che si occupa di quella specialità.

⚡ **Visite Gastroenterologiche:**

PRENOTAZIONE CENTRO UNIFICATO DI PRENOTAZIONI (CUP)
n° **840 003 003** da rete fissa o **199 175 955** da cellulare.

⚡ **Visite Dermatologiche:**

PRENOTAZIONE CUP n° **840 003 003** da rete fissa o **199 175 955** da cellulare.

⚡ **Chirurgia Dermatologica:**

contestualmente alla visita viene prenotato l'eventuale intervento chirurgico, che si svolge in anestesia locale.

⚡ **Riabilitazione Oncologica:**

telefonicamente **DAL LUNEDI' AL VENERDI' CON ORARIO 14-18** al numero **055 3269771** (centralino ISPO) e specificando la visita richiesta.

⚡ **Pap test (non di screening):**

PRENOTAZIONE CUP n° **840 003 003** da rete fissa o **199 175 955** da cellulare.

⚡ **Ecografie ginecologiche (non screening):**

PRENOTAZIONE CUP n° **840 003 003** da rete fissa o **199 175 955** da cellulare.

⚡ **Visite ginecologiche (donne operate al seno):**

PRENOTAZIONE CUP n° **840 003 003** da rete fissa o **199 175 955** da cellulare.

⚡ **Libera Professione Intramuraria:**

PRENOTAZIONE CUP **LIBERA PROFESSIONE** n° **848 800 048** da rete fissa o **199 197 977** da cellulare.

✦ **Ricerca HPV oncogeni (HC2):**

telefonicamente **DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ CON ORARIO 8-15** al numero **055-32697871** (centralino ISPO) se si vuole effettuare il prelievo presso questo presidio, altrimenti portare il campione al servizio di accettazione posto all'ingresso del presidio.

✦ **Ricerca e Genotipizzazione HPV ad alto e basso rischio:**

telefonicamente **DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ CON ORARIO 8-15** al numero **055-32697871** (se si vuole effettuare il prelievo presso questo presidio, altrimenti portare il campione al servizio di accettazione posto all'ingresso del presidio)

✦ **Colloquio di Genetica Medica:**

Il servizio di Genetica Medica offre un ambulatorio di Consulenza Genetica per le persone con precedenti di malattie oncologiche per le quali occorre quantificare il rischio per i familiari.

La consulenza prevede la mappatura dell'albero genealogico e, se ritenuto necessario, il prelievo di un campione di sangue per test genetico (BRCA1).

Prenotare telefonicamente **il MARTEDÌ CON ORARIO 9-13** al numero **055 32697940**.

PRESTAZIONI - TEMPI DI ATTESA - CONSEGNA RISPOSTA

LABORATORIO CITOLOGIA/CITOLOGIA BIOMOLECOLARE

PRESTAZIONE	NOTE	ATTESA PRESTAZIONE	ATTESA RISPOSTA
Citologia cervico-vaginale (Pap test)	Esame di materiale ottenuto per scraping della cervice uterina	Tempi del CUP	Entro 6 settimane
Citologia mammaria	Esame di materiale cellulare ottenuto per agoaspirato, secrezione o apposizione	Nessuna	5 giorni lavorativi
Citologia polmonare	Esame di materiale cellulare ottenuto da escreato(con la tosse), broncoaspirato	Nessuna	5 giorni lavorativi
Citologia tiroidea e noduli testa/collo	Esame di materiale cellulare ottenuto per ago aspirato di noduli tiroidei	Nessuna	5 giorni lavorativi
Citologia urinaria	Esame di materiale cellulare ottenuto da sedimento urinario	Nessuna	5 giorni lavorativi
Citologia dei versamenti	Esame di materiale cellulare ottenuto per agoaspirato de versamento delle cavità sierose	Nessuna	5 giorni se non sono necessari ulteriori accertamenti
Ricerca del sangue occulto fecale	Test immunologico su un campione fecale senza dieta alimentare, con lo scopo di identificare tracce di sangue nelle feci	Nessuna	7 giorni lavorativi
Ricerca e tipizzazione Virus HPV	Eseguito su materiale cervico-vaginale, urine, sperma, secreto uretrale ed altro materiale biologico. Prelievo su prenotazione o presso il proprio ginecologo (anche con invio postale). Individuazione presenza HPV ad alto e basso rischio oncogeno ed individuazione eventuale genotipo tipo specifico.	10 giorni per il prelievo (v. come si prenota esame/visita)	7 giorni lavorativi
Ricerca HPV oncogeni	Eseguito su materiale cervico-vaginale. Prelievo su prenotazione o presso il proprio ginecologo (anche con invio postale). Individuazione presenza HPV ad alto rischio oncogeno.	10 giorni per il prelievo (v. modalità di prenotazione esame/visita)	7 giorni lavorativi
Determinazione carica virale quantitativa assoluta (HPV)	Determinazione numero copie virali. Prelievo su prenotazione o presso il proprio ginecologo (anche con invio postale)	7 giorni per prelievo (v. come si prenota esame/visita)	15 giorni lavorativi
Test immunocitochimici	Ricerca markers diagnostici e prognostici su campioni biologici	Nessuna	7 giorni lavorativi

RIABILITAZIONE ONCOLOGICA

PRESTAZIONE	NOTE	ATTESA PRESTAZIONE	ATTESA RISPOSTA
Prima Visita di Riabilitazione	Soggetti operati di patologia oncologica	7/10 giorni	Immediata
Visita di controllo (invito per posta)	Soggetti operati di patologia oncologica già riabilitati	Programmata	Immediata
Prescrizioni e collaudo protesi ed ausili	Soggetti operati di patologia oncologica	7/10 giorni	Immediata
Visita urgente di riabilitazione	Soggetti operati di patologia oncologica	3/5 giorni	Immediata
Visita angiologica ed ecocolor doppler arti	Soggetti operati di patologia oncologica	15 giorni	Immediata
Visita chirurgica stomizzati	Soggetti con colo-ileo-urostomie	15 giorni	Immediata
Colloquio psiconcologico individuale	Soggetti operati di patologia oncologica	7/10 giorni	-
Consulenza dietistica	Soggetti operati di patologia oncologica	30 giorni	Immediata
Consulenza infermieristica	Soggetti con colo-ileo-urostomie	3 giorni	-
Visita fisiatrica	soggetti operati di patologia oncologica con problematiche osteo-articolari	15 giorni	
Visita oncologica testa-collo	Soggetti operati e/o a rischio di tumore del distretto testa-collo	7/10 giorni	Immediata

GASTROENTEROLOGIA

PRESTAZIONE	NOTE	ATTESA PRESTAZIONE	ATTESA RISPOSTA
Visita gastroenterologica	Soggetti sintomatici con impegnativa del curante	Tempi del CUP	Immediata
Colonscopia di screening	Richiamo eseguito dal servizio in seguito a test sul sangue occulto delle feci positivo	Su richiamo (circa 30 giorni)	Immediata (se viene eseguita una biopsia sono da aggiungere i tempi per l'anatomia patologica 20/25 giorni)

DERMATOLOGIA

PRESTAZIONE	NOTE	ATTESA PRESTAZIONE	ATTESA RISPOSTA
Visita dermatologica	Soggetti sintomatici e asintomatici con impegnativa del curante	Tempi del CUP	Immediata
Intervento chirurgico	Prenotato in seguito a visita dermatologica	20 giorni	20/25 giorni (tempo per anatomia patologica)

GINECOLOGIA

PRESTAZIONE	NOTE	ATTESA PRESTAZIONE	ATTESA RISPOSTA
Pap test	Screening	Su invito	Entro 6 settimane
Pap test (fuori dal programma di screening)	Richiesta medica	Tempi del CUP	Entro 6 settimane
Visite ginecologiche	donne operate al seno	Tempi del CUP	Immediata
Ecografia ginecologiche	Non si effettuano ecografie ostetriche	Tempi del CUP	Immediata
Colposcopia	Richiamo eseguito dal servizio in seguito ad alterazione Pap test	Su invito	Immediata se non sono necessarie biopsie

SENOLOGIA (Screening)

PRESTAZIONE	NOTE	ATTESA PRESTAZIONE	ATTESA RISPOSTA
Mammografia di screening	Programma di screening	Su invito	15/30 giorni
Approfondimenti diagnostici senologici*	Su lesioni individuate alla mammografia di screening o con mammografia negativa e presenza di sintomi dichiarati dalla donna durante l'esecuzione del test	Su programmazione del servizio	Immedie se non sono necessari ulteriori accertamenti o biopsie

* per i dettagli degli approfondimenti guardare sezione "Le indagini clinico- strumentali e le parole della medicina".

COME RAGGIUNGERE IL PRESIDIO:

In autobus:

dalla stazione di Santa Maria Novella Bus n° 14 C fermata Villa Monna Tessa, proseguire 100 metri e svoltare a destra Via Cosimo il Vecchio.

In auto:

uscire al casello "Firenze nord" dell'Autostrada del Sole e seguire le indicazioni per "Ospedale Careggi".

PRESIDIO VIALE AMENDOLA

DOVE SI TROVA:

Il Presidio si trova nel Viale Giovanni Amendola n. 28 a Firenze.
È accessibile all'utenza dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.30.
Al suo interno ha sede la S.C. di Senologia.

LE ATTIVITÀ CLINICO-DIAGNOSTICHE:

Questo Presidio ospita le seguenti attività:

- ✦ Mammografie ed eventuali esami di approfondimento in donne asintomatiche al di fuori dello screening mammografico.
- ✦ Esami clinico-strumentali del seno (visite oncologiche, mammografie, ecografie e prelievi con ago) in Pazienti sintomatiche o con richiesta medica avente carattere di urgenza.
- ✦ Follow-up clinico-strumentale (visite oncologiche, mammografie, ecografie e prelievi con ago) in Pazienti operate per carcinoma della mammella.
- ✦ Follow-up clinico-strumentale del seno e dell'ovaio in Pazienti ad alto rischio su base eredo-familiare.
- ✦ Prelievi con ago di lesioni della mammella (ago-aspirati per esame citologico; microbiopsie ecoguidate e stereoguidate).
- ✦ Dutto-galattografie in Pazienti con secrezione dal capezzolo.

COME PRENOTARE UN ESAME/VISITA

Per prenotare una prestazione sanitaria al telefono occorre avere la richiesta del medico curante e la propria tessera sanitaria.

⚡ **Urgenze senologiche:**

PRENOTAZIONE CUP da parte del medico curante n° **840 003 003** da rete fissa o **199 175 955** da cellulare:

- dal **LUNEDÌ** al **VENERDÌ CON ORARIO 7.45-18.30;**
- **SABATO CON ORARIO 7.45-12.30.**

⚡ **Mammografie asintomatiche:**

PRENOTAZIONE CUP con la richiesta del medico curante n° **840 003 003** da rete fissa o **199 175 955** da cellulare.

⚡ **Mammografie sintomatiche:**

PRENOTAZIONE CUP n° **840 003 003** da rete fissa o **199 175 955** da cellulare.

⚡ **Mammografie post-operate:**

PRENOTAZIONE CUP n° **840 003 003** da rete fissa o **199 175 955** da cellulare, specificando il quesito diagnostico relativo alla propria condizione di paziente operata di tumore al seno.

⚡ **Visite senologiche:**

PRENOTAZIONE CUP n° **840 003 003** da rete fissa o **199 175 955** da cellulare.

⚡ **Ecografie mammarie:**

PRENOTAZIONE CUP n° **840 003 003** da rete fissa o **199 175 955** da cellulare.

⚡ **Esami di approfondimento:**

Richiesti come esami aggiuntivi, per completare la diagnosi clinica, dal medico del servizio di Senologia Clinica. Per approfondimenti di terzo livello per utenti extraregionali, tramite appuntamento preso dal servizio dove è stata effettuata la prima mammografia, previa visione da parte del medico del servizio, degli esami strumentali effettuati in sede extraregionale.

‡ **Follow-up senologico* in pazienti operate al seno (su consiglio del chirurgo):**

Modalità di accesso o su invito spedito per posta dal servizio, oppure telefonicamente il **MARTEDÌ E IL VENERDÌ con orario 9-13** al numero **055 2478057**.

‡ **Follow-up in pazienti a rischio eredo-familiare:**

Si accede al programma dopo consulenza genetica che stabilisce se la paziente con familiarità è a rischio di sviluppare un tumore alla mammella e/o all'ovaio e il tipo e la tempistica dei controlli da effettuare.

La paziente viene invitata ai controlli con lettera spedita per posta dal Servizio

È disponibile un numero telefonico dedicato ai due Servizi di follow-up attivo il **MARTEDÌ E IL VENERDÌ con orario 9-13** al numero **055 2478057** per l'inserimento nei programmi, ricevere informazioni, cambiare o disdire la data prevista per il controllo.

* *Servizio di Follow-up per donne operate al seno:*

Il Servizio di Follow-up provvede ad offrire controlli periodici programmati alle donne operate per carcinoma della mammella.

Le donne operate, che fanno richiesta di aderire a questo servizio, vengono invitate tramite lettera ad eseguire un controllo clinico e/o mammografico periodico, con chiamata automatica alle scadenze prefissate. Gli esami di controllo previsti sono effettuati in un tempo unico. Anche gli eventuali esami aggiuntivi richiesti al momento del controllo per completare l'iter diagnostico sono espletati immediatamente (ad eccezione delle procedure stereotassiche).

Per gli esami clinici il Servizio si avvale dell'opera di numerosi Consulenti Chirurghi, operanti nelle principali Divisioni Chirurgiche di Firenze. In generale, la Paziente è seguita sempre dallo stesso Chirurgo, che per lo più è colui che ha effettuato l'intervento. I medici radiologi della S.C. di Senologia provvedono invece a garantire la refertazione degli esami mammografici e l'esecuzione degli approfondimenti diagnostici strumentali come l'ecografia o esami microinvasivi.

PRESTAZIONI - TEMPI DI ATTESA - CONSEGNA RISPOSTA

SENOLOGIA

PRENOTAZIONE	NOTE	ATTESA PRESTAZIONE	ATTESA RISPOSTA
Visita senologica	In assenza di sintomi	Tempi del CUP	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Visita senologica urgente	In presenza di sintomi di recente comparsa valutati dal medico curante	Prenotazione CUP da parte del medico curante con richiesta urgente (1-5 giorni)	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Mammografia in assenza di sintomi	Donne non residenti e in fascia di età non di screening	Tempi del CUP	20 giorni se non sono necessari ulteriori accertamenti
Mammografia in presenza di sintomi	(non urgenti valutati dal curante)	Tempi del CUP	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Mammografia urgente	In presenza di sintomi che necessitano di indagine diagnostica valutati dal curante	Prenotazione CUP da parte del medico curante con richiesta urgente (1-5 giorni)	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Mammografia di controllo in pazienti già operate di tumore al seno	In assenza di sintomi (non incluse nel follow-up dell'Istituto ma seguite altrove)	Tempi del CUP	Immediata

Continua: SENOLOGIA

PRENOTAZIONE	NOTE	ATTESA PRESTAZIONE	ATTESA RISPOSTA
Ecografia mammaria	In assenza di sintomi	Tempi del CUP	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Ecografia mammaria urgente	In presenza di sintomi	Prenotazione CUP da parte del medico curante con richiesta urgente (1-5 giorni)	Immediata se non sono necessari ulteriori accertamenti
Duttogalattografia	In presenza di secrezione indicativa di vegetazione intraduttale	Immediata (se richiesta in seguito ad indagine effettuata in Istituto) o 1-5 giorni secondo valutazione medica del radiologo	Immediata
Prelievo con ago eco guidato	Esame citologico di lesioni mammarie su guida ecografica	Immediata	10 giorni lavorativi
Prelievo con ago eco guidato	Esame micro bioptico (istologico) di lesioni mammarie su guida ecografica	Immediata o 1-5 giorni o secondo valutazione medica	20 giorni lavorativi
Prelievo con ago stereo guidato	Esame micro bioptico (istologico) di lesioni mammarie su guida stereotassica (radiologica)	Prenotazione effettuata dal servizio (7 giorni)	20 giorni lavorativi

COME RAGGIUNGERE IL PRESIDIO:

In autobus:

dalla stazione di Santa Maria Novella
Bus n° 12 fermata Viale Giovanni Amendola
Bus n° 14- 31- 32 fermata Via Arnolfo.

In auto:

uscire al casello "Firenze sud" dell'Autostrada del Sole. Percorrere il raccordo del ponte di Varlungo, girare a sinistra, costeggiando l'Arno, fino a raggiungere il Viale Amendola.

PRESIDIO PONTE NUOVO

DOVE SI TROVA:

Il Presidio di Ponte Nuovo ("Padiglione Mario Fiori") si trova in Via delle Oblate n. 4 a Firenze.

Nel Presidio di Ponte Nuovo hanno sede le seguenti Strutture:

- S.C. Epidemiologia Clinico Descrittiva
- S.C. Epidemiologia Ambientale Occupazionale
- S.C. Epidemiologia Molecolare Nutrizionale
- S.C. Biostatistica
- S.S. Epidemiologia Valutativa Screening
- S.S. Centro di Riferimento Regionale per la prevenzione Oncologica – CRR.

Inoltre hanno sede:

- Registro Tumori Toscano
- Registro Mortalità Regionale
- Registro C.O.R. Mesoteliomi
- Registro Tumori Naso-Sinusali.

Le Strutture di Epidemiologia e di Biostatistica si occupano di ricerca, valutazione e sintesi dei fattori di rischio in ambito lavorativo e legati agli stili di vita.

Il CRR fornisce consulenza e supporto metodologico alle Aziende Sanitarie della Regione Toscana per il monitoraggio dei programmi di screening.

I Registri annotano l'incidenza dei tumori e la mortalità per tali cause nella Regione Toscana.

COME RAGGIUNGERE IL PRESIDIO:

In autobus:

dalla stazione di Santa Maria Novella

Bus n° 14 C fermata Villa Pepi (ultima fermata prima del capolinea in Piazza di Careggi)

In auto:

uscire al casello "Firenze nord" dell'Autostrada del Sole e seguire le indicazioni per "Ospedale Careggi"

MODALITÀ DI PAGAMENTO ESAMI

Gli esami diagnostici effettuati nell'ambito dei programmi di screening di popolazione sono gratuiti e non richiedono impegnativa del medico curante.

Gli esami non compresi nel programma di screening sono soggetti al pagamento del ticket; possono essere erogati in regime di prevenzione, quindi gratuitamente, compilando la relativa autocertificazione, nei seguenti casi:

- Per mammografia: donne a partire da 45 anni di età compiuti possono effettuare una mammografia ogni due anni.
- Per colonscopia: uomini e donne di 45 -65 anni di età possono usufruire dell'erogazione di una colonscopia ogni cinque anni purchè non l'abbiano già effettuata in struttura pubblica nei cinque anni precedenti.
- Per Pap test: dall'età di 25 anni le donne possono usufruire dell'erogazione del Pap test in regime di prevenzione, ma se vogliono farlo ogni anno, al terzo anno non sono soggette a ticket.

Vedi Legge Finanziaria del 2001 (n. 388/2000) e Legge Finanziaria del 2002 (n. 448/2001).

Le prestazioni di Riabilitazione Oncologica, offerte a soggetti operati di patologie oncologiche, (valutazione clinica iniziale, prima visita e richiesta di protesi ed ausili), sono gratuiti dietro presentazione di impegnativa del medico curante e di attestato di esenzione per patologia oncologica. Tutte le altre prestazioni vengono prescritte dall'equipe multidisciplinare dopo aver accertato le disabilità fisico-psicologiche da trattare.

Nei presidi che erogano prestazioni sanitarie l'utente può pagare il ticket (se dovuto) con le seguenti modalità:

- ✚ con contanti al dispositivo per la riscossione ticket (ex punto giallo);
- ✚ tramite carta bancomat allo stesso dispositivo o al bancone dell'accettazione;
- ✚ tramite bollettino postale da ritirarsi presso l'accettazione di ISPO.

Nel Presidio di Viale Amendola è attualmente possibile pagare il ticket unicamente con bancomat all'Accettazione o tramite bollettino postale presso gli uffici postali.

ATTIVITÀ LIBERO PROFESSIONALE

Alcuni medici dell'Istituto svolgono attività ambulatoriale in regime di libero-professionale nei Presidi di Viale Amendola e Villa delle Rose, secondo quanto stabilito dal D. Lgs. n. 229/1999. È quindi possibile effettuare visite ed esami diagnostici scegliendo il medico di fiducia.

Informazioni relative a questa attività possono essere richieste al servizio di prenotazione CUP al n° **848 800 048** da rete fissa o **199 197 977** da cellulare:

- **dal LUNEDÌ al VENERDÌ CON ORARIO 7.45-18.30;**
- **SABATO CON ORARIO 7.45-12.30.**

Anche i Laboratori di Citopatologia e di Citologia Analitica e Biomolecolare effettuano prestazioni libero-professionali.

Informazioni relative a questa attività possono essere richieste direttamente presso i Laboratori di Villa delle Rose.

PARTE TERZA

IMPEGNI AZIENDALI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI

IMPEGNI AZIENDALI

L'Istituto garantisce il rispetto dei valori a cui si ispira in tutte le fasi del processo di cura attraverso gli impegni di seguito dichiarati e che sono oggetto di verifica.

TEMPI D'ATTESA

L'Istituto si impegna al rispetto dei tempi massimi di attesa stabiliti dalla Regione. I tempi d'attesa vengono comunicati al cittadino al momento della prenotazione e sono verificabili nella Carta dei Servizi e disponibili anche presso gli URP.

MODALITÀ DI ASCOLTO

I reclami presentati dai cittadini vengono discussi all'interno dell'Istituto per verificare l'attuazione delle azioni di miglioramento che da essi dovessero scaturire.

BARRIERE ARCHITETTONICHE

L'Istituto si impegna alla rimozione delle barriere architettoniche riscontrate.

UMANIZZAZIONE DELL'ACCESSO

Le modalità di approccio all'utente da parte di tutti gli operatori dell'Azienda sono improntate al rispetto reciproco e alla buona educazione.

COMFORT

L'Istituto si impegna a mantenere gli ambienti in cui vengono erogate le prestazioni sanitarie in uno stato decoroso, igienicamente adeguato, sicuro.

CHIARA RICONOSCIBILITÀ DEI PROFESSIONISTI AZIENDALI

Mediante apposito tesserino di riconoscimento ed altri strumenti informativi volti a diffondere la conoscenza delle figure professionali appartenenti alla struttura organizzativa.

Acquisizione di un consapevole **consenso informato del Cittadino/utente** relativamente agli atti sanitari praticabili.

UMANIZZAZIONE DEL DOLORE

Sensibilizzazione degli operatori sanitari al tema del dolore e applicazione di procedure per la gestione del dolore.

IMPEGNI COMUNI DELL'ISTITUTO E DEI CITTADINI

Rispetto degli orari di apertura e chiusura di ambulatori e uffici.

Rispetto reciproco tra cittadini e operatori.

Appropriatezza degli accessi alle prestazioni sanitarie anche attraverso un'informazione costante con la cittadinanza.

Collaborazione e cooperazione dei cittadini/utenti con i professionisti durante i trattamenti diagnostico-terapeutici.

Adozione di stili di vita sani a partire dagli ambienti sanitari, rispetto del divieto di fumare sia da parte degli operatori che degli utenti.

Avvio di forme di cooperazione con organizzazioni sociali del contesto provinciale per la realizzazione di interventi di promozione della salute.

DIRITTI DEI CITTADINI

Ricevere l'assistenza sanitaria prevista dal Servizio Sanitario Nazionale.

Essere assistito e curato nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, filosofiche e religiose.

Ricevere tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, ai tempi di attesa.

Ottenere tempestivamente informazioni chiare, corrette ed esaustive.

Rispetto della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche e infermieristiche, diagnostiche e terapeutiche.

Diritto a presentare un reclamo.

DOVERI DEI CITTADINI

Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività. A tal fine il cittadino deve segnalare tempestivamente ogni situazione che possa essere fonte di rischio per la salute individuale e collettiva.

Impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle informazioni fornite dagli operatori sanitari.

Rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture.

Rispettare gli orari delle attività sanitarie stabiliti, nonché le norme igienico-sanitarie vigenti.

Rispettare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale.

Evitare comportamenti che possono creare situazioni di disturbo e disagio per altri cittadini presenti nelle strutture.

Rispettare il divieto di fumare, come rispetto nei confronti degli altri e per mantenere un ambiente più sano per tutti.

ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

A tutela della trasparenza e imparzialità del suo operato, l'Istituto garantisce al Cittadino/utente – ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge – il diritto di consultare o acquisire copia degli atti amministrativi adottati dietro motivata richiesta da presentare presso la segreteria del Direttore Generale.

PARTE QUARTA

MODALITÀ DI VERIFICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Istituto si preoccupa di rendere disponibili in modo diffuso informazioni riguardanti i servizi che eroga e di mettere a disposizione strumenti per l'ascolto dell'utente, in quanto considera il confronto con la Cittadinanza/utenza un elemento per il miglioramento continuo dell'organizzazione nel rispondere alle esigenze della popolazione.

A tal fine adotta in modo sistematico per l'ascolto dell'utente e la partecipazione dei cittadini nella valutazione della qualità dei servizi erogati i seguenti strumenti:

- la raccolta di valutazioni e suggerimenti attraverso i questionari di gradimento del servizio ricevuto offerti a tutti gli utenti dei servizi in un periodo dell'anno definito;
- la raccolta e l'analisi sistematica dei reclami e degli elogi;
- le verifiche degli impegni aziendali per la qualità dei servizi.

MODALITÀ RITIRO REFERTI

Il referto degli esami di screening che non prevedono ulteriori accertamenti (mammografia, Pap test e ricerca del sangue occulto fecale con esito di normalità) viene spedito per via postale all'utente.

Per gli esami eseguiti al di fuori dei programmi di screening, in ottemperanza a quanto disposto dalla legge sui dati sensibili (D.Lgs 196/2003), i relativi referti, confezionati in buste chiuse, possono essere rilasciati solo a:

- diretti interessati o, in caso di minori, a chi ne esercita la potestà genitoriale;
- persona munita di consenso scritto (delega) rilasciato dal titolare del referto o dagli aventi diritto.

Si ricorda che le persone munite di delega, oltre ad essere identificate con un documento, devono esibire insieme alla delega anche un documento identificativo del delegante.

La consegna dei referti mammografici (eseguiti al di fuori dello screening) viene effettuata secondo le modalità indicate all'utente al momento dell'effettuazione dell'esame.

I referti pronti NON ritirati entro 30 giorni dalla data della consegna perdono il beneficio del ticket. L'Amministrazione dovrà addebitare il costo totale (Legge n. 412/1991, art. 4, comma 18).

Nelle tabelle riportanti le prestazioni, i tempi di attesa della prestazione e

tempi di attesa ci sono tutte le modalità relative ad ogni esame effettuato presso i presidi ISPO.

In taluni casi le risposte degli esami di approfondimento vengono consegnate direttamente all'utente previo richiamo telefonico eseguito dal personale dell'Istituto, con relativo appuntamento.

Nel presidio del V.le Amendola è presente un "ambulatorio comunicazione diagnosi" ossia uno spazio dedicato, dove le persone che hanno eseguito indagini senologiche, ricevono la diagnosi comunicatagli dal medico ed hanno la possibilità di iniziare da lì il loro percorso di cura con il supporto infermieristico.

REGOLAMENTO ISPO PER LA RICHIESTA E IL RILASCIO DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

I soggetti legittimati all'acquisizione di documentazione sanitaria sono identificati nei seguenti:

- ✚ titolare della documentazione sanitaria (o suo delegato)
- ✚ l'Autorità giudiziaria
- ✚ il Difensore Civico
- ✚ il consulente tecnico o il perito su esibizione di atto di nomina
- ✚ l'esercente la patria potestà di genitore, previa autocertificazione del proprio status
- ✚ il curatore nel caso di persona inabilitata e non capace di sottoscrivere, previa autocertificazione del proprio status
- ✚ l'erede o i coeredi, previa autocertificazione del proprio status
- ✚ il legale dell'avente diritto che dichiara di agire in nome e per conto dell'interessato
- ✚ l'INAIL e le Commissioni mediche di riconoscimento di invalidità
- ✚ il personale medico dell'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica
- ✚ Aziende Ospedaliere, Azienda Universitarie o Istituti di Ricerca per scopi scientifici e statistici purchè sia garantito l'anonimato delle persone fisiche delle quali si utilizza la cartella clinica ed altro personale medico esterno che si qualifichi tale per scopi diagnostico-terapeutici, comunque nel rispetto del D.Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

La richiesta di documentazione sanitaria può essere espletata nei seguenti modi:

- ✚ direttamente ad uno dei Presidi ISPO compilando l'apposito modulo prestampato (fac-simile allegato 1 al presente Regolamento)
- ✚ per fax al n. 055-32697971
- ✚ per posta all'indirizzo:
Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica ISPO
Via Cosimo il Vecchio n. 2 - 50139 Firenze

La richiesta deve contenere:

- dati anagrafici del paziente
- tipologia della documentazione sanitaria richiesta
- modalità di ritiro (di persona o per posta al domicilio con spese a carico del richiedente)
- firma del richiedente (se deceduto firma di un erede legittimo)
- copia di un documento valido d'identità del paziente
- in caso di persona diversa dal paziente, delega del paziente con copia di un documento di identità valido del delegante e del delegato
- ricevuta di pagamento dell'importo dovuto.

Le richieste di documentazione radiologica sono subordinate, contestualmente alla compilazione del modulo di richiesta, al versamento della somma sotto specificata in base alla tipologia delle immagini:

- per ciascuna lastra radiografica 18 x 24 € 4,00;
- per ciascuna lastra radiografica 24 x 30 € 5,00;
- per ciascuna foto ecografica € 2,00.

Per le richieste di accesso alla documentazione sanitaria da parte dei soggetti legittimati all'acquisizione della medesima si prevede, inoltre, un costo unitario così come di seguito indicato:

- per ciascun documento € 0,15 a foglio, oltre ad una quota fissa forfettaria pari a € 3,00.

La documentazione sanitaria richiesta da studenti o medici non strutturati, ai soli fini scientifici e/o didattici può essere rilasciata, dietro esplicito nullaosta del Responsabile della Struttura vistato dalla Direzione Sanitaria, previa obliterazione dei dati personali degli intestatari e l'assunzione di accorgimenti idonei ad escludere la sua identificabilità. Il suddetto rilascio è inoltre subordinato al pagamento dei diritti relativi.

I vetrini del laboratorio saranno consegnati agli aventi diritto dietro apposita richiesta corredata di idonea liberatoria; la liberatoria sarà conservata presso ISPO in sostituzione del materiale sanitario e restituita all'avente diritto al momento della eventuale riconsegna dello stesso. Non è previsto l'invio postale.

Per il rilascio di vetrini viene stabilita una quota fissa forfettaria per ciascun caso pari a € 3,00.

Modalità di pagamento:

- Tramite versamento sul conto corrente postale n. 91289835 intestato a Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica di Firenze, riportando come causale "richiesta di documentazione sanitaria".
- Tramite bonifico bancario CR Firenze, Filiale Enti e Tesoreria, Via del Castellaccio n. 36-38, 50121 Firenze codice IBAN IT53L0616002832000000008C01.
- Presso apparecchi per la riscossione automatica presenti nei Presidi dell'Istituto.

Ai sensi della normativa vigente non sarà dato corso alle richieste prive della ricevuta di versamento del dovuto.

I tempi di evasione della richiesta saranno comunicati al richiedente al momento della presentazione della richiesta o entro 24 h dalla stessa sulla base della tipologia di documentazione richiesta.

Trascorsi 30 giorni dalla data di inizio della giacenza della documentazione richiesta, la stessa verrà spedita al domicilio indicato con spese a carico del destinatario.

Fac-simile modulo richiesta documentazione sanitaria:

OPERATORE: SIG. _____

RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Si prega di scrivere in stampatello e barrare le voci che interessano

Dati del richiedente

Sig./ra _____

nat_ il ____/____/_____, a _____ (prov. ____)

C.F. _____

residente in _____ (prov. _____)

Via _____ n. _____

CAP _____ Tel. _____

in qualità di _____

Documento Identità n. _____ rilasciato in data ____/____/____

da _____

Si allega fotocopia del documento

Chiedo il rilascio della seguente documentazione sanitaria:

Radiogrammi _____

Vetrini (originale)* _____

Referto (copia) _____

Altro (specificare) _____

*con il ritiro del vetrino richiesto l'Amministrazione è sollevata da qualsiasi responsabilità inerente l'Archiviazione e la conservazione del materiale.

Dati per paziente se diverso dal richiedente

Sig./ra _____

nat_ il ___/___/_____, a _____ (prov.____)

C.F. _____

residente in _____ (prov.____)

Via _____ n. _____

CAP _____ Tel. _____

in qualità di _____

Documento Identità n. _____ rilasciato in data ___/___/____

da _____

Si allega fotocopia del documento

relativi all'esame effettuato presso ISPO in data ___/___/____

CHIEDO CHE LA DOCUMENTAZIONE SOPRA RICHIESTA VENGA:

- spedita in contrassegno gravata delle spese postali (No per vetrini)
- ritirata direttamente dall'interessato o suo delegato

Dichiaro:

- di aver preso atto che sarà dato corso alla mia richiesta solo dopo aver consegnato la ricevuta del versamento del dovuto al momento del ritiro o tramite contrassegno (gravato di spese postali) al ricevimento della documentazione
- di essere a conoscenza che, trascorsi 30 giorni dalla data di inizio della giacenza della documentazione richiesta, la stessa verrà spedita al mio domicilio con spese postali a mio carico.
- di essere consapevole che, in caso di ritiro di vetrino di Pap test, l'Amministrazione è sollevata da qualsiasi responsabilità inerente la l'Archiviazione e la conservazione del materiale.

Firenze, ___/___/____

Firma _____

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP

In ciascuna Azienda Sanitaria, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP comunica e dialoga costantemente con i cittadini, per assisterli nel loro rapporto con il Servizio Sanitario Pubblico, fornendo informazioni o cogliendo suggerimenti, osservazioni e reclami. Questi ultimi sono un importante strumento di lavoro: partendo dalle segnalazioni e dall'analisi dei reclami pervenuti dai cittadini all'URP è possibile avanzare proposte concrete di miglioramento dei servizi.

Quest'ultimi ad esempio, sono un elemento importante per la valutazione dei servizi e servono per focalizzare gli elementi di criticità ed orientare gli interventi correttivi.

L'URP dell'Istituto Scientifico per la Prevenzione Oncologica è situato nel Presidio di Villa delle Rose in Via Cosimo il Vecchio n. 2 al piano terra e ha un distaccamento nel Presidio di Viale Amendola 28.

All'URP è possibile quindi:

- ✦ ricevere informazioni sulle strutture dell'Istituto, sui servizi erogati e sulle modalità di accesso;
- ✦ inoltrare suggerimenti, ringraziamenti o segnalazioni di disservizi;
- ✦ presentare reclami, in caso di insoddisfazione;
- ✦ richiedere atti e documenti, in applicazione al diritto di accesso, come previsto dalla Legge n. 241/1990;
- ✦ consultare i tempi di attesa per prestazioni ed esami.

L'URP può essere contattato:

- ✦ Telefonicamente al numero **055 32697821** dal **LUNEDÌ** al **VENERDÌ dalle ore 12.00 alle ore 15.00.**
- ✦ Di persona nel Presidio di Villa delle Rose Via Cosimo il Vecchio n. 2 secondo il seguente orario: **MARTEDÌ e GIOVEDÌ dalle ore 8.00 alle ore 12.00; MERCOLEDÌ dalle ore 12.00 alle ore 15.00.**
- ✦ Di persona nel Presidio di Viale Amendola n. 28 secondo il seguente orario: **LUNEDÌ dalle ore 8.00 alle ore 10.00.**
- ✦ Per posta scrivendo a:
Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP ISPO
Via Cosimo il Vecchio n. 2 - 50139 Firenze.
- ✦ Per e-mail scrivendo a: **urp@ispo.toscana.it**
- ✦ Compilando il modulo presente in tutte le portinerie dei presidi aperti all'utenza (allegato 1) e ponendolo nell'apposita cassetta.

Il Responsabile URP se quanto lamentato dal cittadino non è immediatamente risolvibile, trasmette il reclamo ai responsabili dei Servizi interessati chiedendo le informazioni necessarie per una appropriata risposta all'utente.

Entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo viene inviata la risposta all'utente.

Fac-simile di reclamo:

Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP
Tel. 055 32697821
urp@ispo.toscana.it

SCHEDA DI RECLAMO E PROPOSTE

Descrizione del problema:

Proposta:

Si richiede:

una risposta per posta	<input type="checkbox"/>
un colloquio telefonico	<input type="checkbox"/>
un colloquio su appuntamento	<input type="checkbox"/>

Nome _____ Cognome _____
Indirizzo _____ Città _____ CAP _____
Tel. _____ e-mail _____

FIRMA LEGGIBILE

Data ____/____/____

LE PAROLE DELLA MEDICINA

ADENOCARCINOMA: tumore maligno di un tessuto ghiandolare (esempio mammella, colon-retto).

ADENOMA: tumore benigno di un tessuto ghiandolare.

AGOASPIRAZIONE: prelievo, per mezzo di un ago, di poche cellule da una parte del corpo (per esempio dai noduli della mammella o della tiroide) per fare l'esame al microscopio (esame citologico). È un esame assolutamente innocuo che può provocare un leggero dolore paragonabile a quello provocato da una iniezione intramuscolare.

ASINTOMATICO: persona che non accusa nessun disturbo (o sintomo) caratteristico di una specifica malattia. Si tratta, quindi, di una persona che si sente sana.

AUTOPALPAZIONE: palpazione del proprio seno da parte della donna. È opportuno praticarla mensilmente alla fine delle mestruazioni perché il seno è meno teso.

BIOPSIA: prelievo, da un organo del corpo, di piccoli frammenti da osservare al microscopio per verificare l'eventuale presenza di alterazioni delle cellule. L'esame viene effettuato attraverso strumenti particolari (pinze o aghi), talvolta dopo una leggera anestesia.

CANCEROGENO: evento chimico, fisico o biologico che favorisce lo sviluppo del cancro.

CANCRO: tumore maligno.

CARCINOMA: tumore maligno di un tessuto epiteliale (esempio cute, cervice uterina). Un tipo molto frequente di carcinoma è l'adenocarcinoma.

CERVICE UTERINA: parte dell'utero che sporge in vagina, chiamata anche "collo dell'utero". La restante parte dell'utero viene anche detta "corpo dell'utero".

COLON-RETTO: ultimo tratto dell'intestino, chiamato anche "intestino crasso".

COLONSCOPIA: esame che serve a controllare le pareti interne del colon-retto. L'esame si esegue con il colonscopio che è uno strumento flessibile, grosso più o meno come un mignolo. È munito di una telecamera che, illuminando le pareti interne del colon, permette di individuare eventuali alterazioni.

COLPOSCOPIA: esame che serve a controllare la cervice uterina. L'esame si esegue con il colposcopio che è uno strumento munito di una sorgente luminosa e di un sistema di ingrandimento. Lo strumento permette di verificare, con lo

sguardo diretto del medico, la presenza o meno di eventuali alterazioni. È un esame che può comportare al massimo un leggero fastidio.

CONSULENZA GENETICA: la visita viene effettuata da un medico specialista in Genetica Medica e consiste nella stesura dell'albero genealogico ed eventuale prelievo ematico per determinazione mutazione genetica.

DIAGNOSI: giudizio del medico sulla natura di disturbi o alterazioni. Il medico giunge a questo giudizio conclusivo sulla base della storia raccontata dal paziente (anamnesi), della visita medica e dei risultati dei vari esami.

DIAGNOSI PRECOCE: consiste nel riconoscimento di una malattia in fase precoce in persone che non hanno disturbi (asintomatiche).

DISPLASIA della cervice uterina (SIL): modificazione delle cellule che formano il tessuto che riveste il collo dell'utero. Può avere diversi livelli di gravità: quella di grado più lieve può regredire spontaneamente o rimanere invariata senza provocare danni all'organismo. Una piccola percentuale delle displasie può evolvere attraverso vari gradi fino a diventare un tumore in circa 10 - 15 anni. Oggi viene chiamata con l'abbreviazione del termine inglese SIL (lesione squamosa intraepiteliale).

DUTTOGRAFIA: esame che viene eseguito solo quando esce del sangue o del siero dal capezzolo. L'esame consente di analizzare la ghiandola mammaria e il canale del latte (dotto) da cui esce il liquido. Nel dotto viene inserito un sottilissimo tubicino dove si introduce un liquido e poi viene fatta la radiografia della mammella (mammografia) che permette così di osservare la mammella e la forma dei dotti da cui fuoriesce il liquido. L'esame normalmente non è doloroso e può provocare un po' di fastidio quando viene inserito il liquido.

ECOGRAFIA: esame che serve a controllare molti organi del corpo come per esempio il fegato, il corpo dell'utero, la mammella, la tiroide, ecc. Si esegue con l'ecografo che è uno strumento che funziona attraverso una sonda che produce un fascio di ultrasuoni. La sonda viene appoggiata sulla pelle in corrispondenza dell'organo da ispezionare o inserita per via anale o vaginale; gli ultrasuoni emessi arrivano all'organo, tornano indietro e formano una immagine su un video. È un meccanismo simile a quello, a tutti noto, dell'"eco" in montagna. L'esame è assolutamente innocuo.

ECOGRAFIA GINECOLOGICA: si osservano solo utero e ovaie usando, a scelta dell'ecografista, una sonda transaddominale o una sonda transvaginale; la sonda, che produce un fascio di ultrasuoni, viene appoggiata sulla pelle in corrispondenza dell'organo da ispezionare o inserita per via vaginale (ecografia pelvica trans vaginale; questa permette di esplorare la conformazione dell'utero, dell'ovaio, vescica e reni e di valutare lo stato dell'endometrio); gli ultrasuoni emessi arrivano all'organo, e riproducono su un video delle immagini. L'esame è assolutamente innocuo e indolore.

ECOGRAFIA MAMMARIA: l'esame consiste nell'esplorazione del tessuto mammario mediante un ecografo (apparecchio a ultrasuoni). È un esame innocuo e indolore.

EPIDEMIOLOGIA: scienza che studia le malattie e le loro cause nelle popolazioni umane; attraverso i suoi risultati si hanno indicazioni su quali persone sono più soggette a determinate malattie e su come evitare le malattie stesse.

ESAMI DI APPROFONDIMENTO (PER PATOLOGIE MAMMARIE):

Ago aspirato mammario per esame citologico eco guidato. Questo esame consiste nell'analisi di materiale prelevato mediante agoaspirazione con un ago sottile (mediante guida ecografica). L'agoaspirazione è un esame assolutamente innocuo, che può provocare solo un leggero dolore paragonabile a quello di una iniezione intramuscolare.

Ago biopsia ecoguidata; esame microbiotico di lesioni mammarie eseguito in anestesia locale con un ago di particolari dimensioni atto a prelevare piccoli frammenti di tessuto.

Microbiopsie in stereotassi; esame che consente il prelievo di campioni di tessuto mammario mediante la guida della mammografia. Viene effettuata in anestesia locale con mammella compressa e non è dolorosa. In qualche caso può determinare un piccolo ematoma che si riassorbe rapidamente. Il campione di tessuto prelevato deve essere poi esaminato al microscopio per la diagnosi istologica.

Duttogalattografia; esame che si esegue in presenza di secrezione dal capezzolo su indicazione del medico radiologo. Consiste in una mammografia eseguita dopo aver iniettato un mezzo di contrasto nel dotto del capezzolo da cui proviene la secrezione. Può provocare leggero fastidio durante l'introduzione del liquido opacizzante.

Queste indagini vengono richieste dal medico radiologo del servizio in seguito a mammografia ed in seguito a consulenza effettuata su casi provenienti da altri Centri.

ESAME CITOLOGICO: esame di laboratorio che permette di studiare la struttura delle cellule al microscopio. Serve a stabilire se una cellula è sana o alterata ed eventualmente il grado di alterazione (benigna o maligna).

ESAME CLINICO: esame praticato dal medico, chiamato anche "visita medica".

ESAME ISTOLOGICO: osservazione al microscopio di un tessuto (insieme di cellule di una zona del corpo) prelevato attraverso una biopsia.

ESAME RADIOGRAFICO: esame che può essere eseguito su varie parti del corpo (per esempio al torace o alla mammella) utilizzando strumenti a raggi X.

FIBROMA: fibromioma, mioma: tumore benigno del tessuto muscolare e fibroso dell'utero.

HPV (Human Papilloma Virus): vedi Papilloma Virus Umano.

INCIDENZA (di una malattia): numero di nuovi casi di malattia che si verificano in un periodo di tempo, di solito un anno.

ISTEROSCOPIA: esame che serve a controllare le pareti interne dell'utero (endometrio). Si esegue con l'isteroscopio che è un tubicino rigido e sottile, lungo circa venti centimetri, munito di una sorgente luminosa e di un sistema di ingrandimento. Questo strumento viene introdotto nell'utero e permette di ispezionare la mucosa dell'utero. L'esame comporta un leggero fastidio paragonabile a quello provato durante le mestruazioni.

MAMMOGRAFIA: radiografia delle mammelle. Questo esame si esegue con il mammografo che è uno strumento che esamina le mammelle per mezzo di raggi X. Le mammelle vengono appoggiate, una per volta, su un piano dove vengono leggermente compresse e radiografate in senso orizzontale e in senso verticale. L'esame di solito non è doloroso, può provocare al massimo un leggero fastidio. I moderni mammografi emettono dosi molto basse di radiazioni che non comportano nessun rischio per la salute.

MELANOMA: tumore maligno dei melanociti (cellule pigmentate della pelle).

MESOTELIOMA: tumore che colpisce il mesotelio, un particolare tipo di tessuto che riveste molti organi (polmoni, organi addominali, testicolo, ecc.). È molto spesso determinato dall'esposizione ad una sostanza chiamata asbesto (amianto) e per questo la malattia è più frequente in certe categorie professionali.

METASTASI: una delle caratteristiche biologiche del tumore maligno; indica la riproduzione e la diffusione delle cellule tumorali attraverso le vie linfatiche o ematiche (vene, arterie) in altre parti del corpo.

NEOPLASIA: sinonimo di tumore.

ONCOLOGIA: parte della medicina che studia i tumori nei diversi aspetti della ricerca, della prevenzione, della diagnosi e della terapia.

OSTEOPOROSI: impoverimento della componente minerale delle ossa che diventano quindi più fragili e possono in casi gravi anche rompersi spontaneamente. È una condizione che è più frequente nell'età avanzata e nei soggetti di sesso femminile dopo la menopausa.

PAP TEST: chiamato anche "striscio vaginale oncologico", è un prelievo di cellule di sfaldamento dal collo dell'utero per mezzo di una spatola e di uno spazzolino. Le cellule vengono strisciate su un vetrino che viene mandato in laboratorio, dove viene colorato e analizzato al microscopio per vedere se ci sono cellule anormali. Le cellule di sfaldamento sono le cellule che, per ricambio naturale dei tessuti, muoiono e si staccano dal tessuto stesso come si può notare quando si screpola la pelle del viso. Questo esame è indolore e permette di individuare molto precocemente le alterazioni del collo dell'utero che possono trasformarsi in un tumore. Questo tipo di striscio è diverso dallo "striscio batteriologico" che serve solo a verificare la presenza di eventuali infezioni.

POLIPO: formazione di aspetto più o meno rotondeggiante, che cresce all'interno di un organo cavo; può essere di varia natura, a seconda del tipo istologico, cioè del tipo di tessuto che lo costituisce.

PAPILLOMA VIRUS UMANO o HPV: virus che possono provocare lesioni della cute o delle mucose dell'apparato genitale e di altre parti del corpo. Un piccolo gruppo di questi virus, definiti ad alto rischio (chiamati anche oncogenici), sono la causa del carcinoma della cervice uterina. Negli ultimi anni è diventato disponibile un test per la sua identificazione. Dal febbraio 2007 è disponibile un vaccino.

Leggi anche "Le 100 domande sull'HPV".

PREVALENZA (di una malattia): numero di tutti i casi di malattia che vengono diagnosticati in un dato momento.

PREVENZIONE PRIMARIA DEI TUMORI: azione rivolta ad eliminare le diverse cause di rischio di ammalarsi di tumore. Per esempio eliminare l'abitudine del fumo, che è causa del tumore del polmone, è un'azione di prevenzione primaria.

PREVENZIONE SECONDARIA DEI TUMORI: consiste in attività sanitarie rivolte a scoprire i tumori più precocemente possibile e a scoprire alterazioni che, pur non essendo tumorali, precedono questa malattia.

RETTO-SIGMOIDOSCOPIA : esame interno della parte più bassa del grosso intestino posta alla sinistra del corpo che inizia dal retto e si estende fino a tutto il sigma ed in condizioni di buona pulizia anche al discendente posto al di sopra. Si effettua utilizzando uno strumento flessibile (sigmoidoscopio flessibile) con cui è possibile esaminare la superficie interna del sigma-retto, eseguire prelievi mirati ed asportare eventuali polipi. La retto-sigmoidoscopia rappresenta uno dei due test di screening per il carcinoma del colon-retto raccomandati in Italia.

RICERCA DEL SANGUE OCCULTO NELLE FECI: ricerca di sangue non visibile ad occhio nudo (oppure nascosto alla vista) nelle feci. L'esame si esegue raccogliendo un campione di feci in un apposito flacone che viene poi sottoposto ad analisi di laboratorio.

Leggi anche "Le 100 domande sullo screening coloretale".

SINTOMATICO: persona che accusa qualche disturbo (o "sintomo") caratteristico di una specifica malattia.

SCREENING: parola inglese usata per indicare l'invito, rivolto ad un'intera massa di popolazione, a sottoporsi ad esami semplici come le mammografia, il pap-test e la ricerca del sangue occulto fecale. Questi esami, detti "esami di screening" permettono di individuare eventuali tumori in fasi molto iniziali in persone asintomatiche.

STOMIA: apertura creata chirurgicamente, di solito sulla parete addominale, che sostituisce le funzioni dell'ano.

TESSUTO: insieme organizzato di cellule specializzate che svolgono una particolare funzione (tessuto nervoso, epiteliale, connettivo, muscolare).

TUMORE: sviluppo anormale di un tessuto che forma una massa che si accresce. Si parla di "tumori benigni" quando presentano solo un accrescimento locale nell'organo in cui si sono sviluppati e quando possono arrestare la loro crescita. Si parla di "tumori maligni" invece, quando crescono progressivamente e tendono a diffondersi ad altri organi (metastasi). Un tumore può essere trattato con la chirurgia (asportazione), con medicinali (chemioterapia) o con radiazioni (radioterapia). Per alcune forme tumorali, specialmente per il tumore della mammella, dell'utero e dell'intestino, le possibilità di guarigione sono tanto migliori quanto prima avviene la diagnosi (diagnosi precoce).

VISITA DERMATOLOGICA: è una visita svolta da un medico dermatologo per la prevenzione dei tumori della pelle.

VISITA GASTROENTEROLOGICA: è una visita svolta da un medico gastroenterologo, rivolta alla diagnosi dei disturbi gastrointestinali o a fornire indicazioni ai soggetti con familiarità per tumore intestinale.

VISITA GINECOLOGICA: visita effettuata da un medico ginecologo con esplorazione manuale dell'apparato genitale femminile e ispezioni tramite l'inserimento in vagina di un dispositivo chiamato speculum.

VISITA RIABILITAZIONE ONCOLOGICA: la visita è effettuata da un medico specialista nella disciplina per avviare il percorso riabilitativo in pazienti oncologici.

VISITA SENOLOGICA: la visita consiste nella palpazione della mammella da parte di un medico specialista senologo. Durante questa visita il medico radiologo del Servizio che decide se e quali ulteriori esami effettuare.