

 <b>ISPRO</b> Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica	Procedura	 <b>IP022</b> <b>Ed. 2</b> <b>Rev. 0</b> Pag. 1 di 5
	<b>TUTELA DELL'ACCESSO E DELLA FRUIZIONE          DEI SERVIZI SANITARI DA PARTE DEI          CITTADINI FRAGILI</b>	
	Direzione Sanitaria	

## INDICE

<b>1</b>	<b>DISTRIBUZIONE</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>SCOPO</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>RESPONSABILITÀ</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>DIAGRAMMA DI FLUSSO</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>MODALITÀ OPERATIVE</b>	<b>5</b>
6.1	PREDISPOSIZIONE DELLA SEGNALETICA DI ORIENTAMENTO	5
6.2	COMUNICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI FRAGILITÀ	5
6.3	INDIVIDUAZIONE DELLA CONDIZIONE DI FRAGILITÀ	5
6.4	INFORMAZIONE AL RESPONSABILE DEL SERVIZIO AMBULATORIALE	5
6.5	ACCOGLIENZA IN AMBULATORIO	5
6.6	DIMISSIONE	5
<b>7</b>	<b>RIFERIMENTI</b>	<b>5</b>

**Gruppo di redazione:** Antonella Cipriani, Paolo Nardini, Tommaso Tanini.

	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
<b>REDAZIONE</b>	Tommaso Tanini	Responsabile di Presidio	10/02/2020	
<b>VERIFICA</b>	Aurelio Pellirone	Referente Qualità e Accreditamento istituzionale	12/02/2020	
<b>APPROVAZIONE</b>	Riccardo Poli	Direttore Sanitario	13/02/2020	<i>Documento originale conservato presso l'archivio della Qualità e Accreditamento</i>

	Procedura	 <b>IP022</b> <b>Ed. 2</b> <b>Rev. 0</b> Pag. 2 di 5
	<b>TUTELA DELL'ACCESSO E DELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI SANITARI DA PARTE DEI CITTADINI FRAGILI</b>	
	Direzione Sanitaria	

## 1 DISTRIBUZIONE

La presente procedura viene distribuita ai Responsabili delle seguenti Strutture o Centri di Responsabilità o Uffici che, a loro volta, provvedono a diffonderla al personale interessato afferente alla propria struttura tramite i mezzi e strumenti ritenuti maggiormente appropriati (mail, riunioni, ecc.).

	<i>STRUTTURE SEMPLICI COLLEGATE</i>	Si/No
Direzione Generale		
Direzione Sanitaria		<u>X</u>
	Centro di Riabilitazione Oncologica (Ce.Ri.On)	X
Direzione Amministrativa		
Dipartimento Amministrativo		X
	Bilancio Contabilità ed Investimenti	
Coordinamento Area Infermieristica		X
Coordinamento Area Tecnico-sanitaria		X
Coordinamento Area Statistico-epidemiologica		
Ufficio Stampa e Comunicazione		
Ufficio Formazione ed eventi scientifici		
Ufficio Relazioni con il Pubblico		X
<i>STRUTTURE COMPLESSE</i>		
Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica	Diagnostica Molecolare Oncologica Citologia Extravaginale	
Senologia Clinica		X
Screening e Prevenzione Secondaria	Senologia di Screening CRR Prevenzione Oncologica	X
Epidemiologia Clinica e di supporto al Governo Clinico	Registri Tumori Valutazione Screening e Osservatorio Nazionale Screening (O.N.S.)	
Epidemiologia dei Fattori di Rischio e degli Stili di Vita	Epidemiologia dell'Ambiente e del Lavoro	
Biostatistica Applicata all'Oncologia		
Core Research Laboratory		
Attività Tecnico-Amministrative	Attività Tecnico-Patrimoniali ed Economiche	X
	Affari Generali e Legali	
	Risorse Umane	

 <b>ISPRO</b> Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica	Procedura	 <b>IP022</b> <b>Ed. 2</b> <b>Rev. 0</b> Pag. 3 di 5
	<b>TUTELA DELL'ACCESSO E DELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI SANITARI DA PARTE DEI CITTADINI FRAGILI</b>	
	Direzione Sanitaria	

## 2 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di:

- fornire un percorso privilegiato e protetto per la fruizione dei servizi sanitari da parte di cittadini appartenenti a categorie socialmente svantaggiate o con caratteristiche di fragilità;
- rispondere ai bisogni con specifica attenzione ai cittadini fragili, nell'ottica di introdurre e mantenere la cultura e la pratica della collaborazione, in modo che l'intervento di ogni professionista ponga al centro dell'attenzione il cittadino assistito.

## 3 CAMPO DI APPLICAZIONE

Tale procedura si applica ogni qualvolta, all'interno dell'Istituto, abbiano accesso le seguenti tipologie di cittadini fragili:

- Cittadini > di 65 anni;
- Cittadini diversamente abili;
- Donne in stato di gravidanza.

## 4 RESPONSABILITÀ

<div>Operatore</div> <div>Attività</div>	<i>Direzione Aziendale</i>	<i>Cittadino fragile</i>	<i>Personale Front Office</i>	<i>Personale nel servizio ambulatoriale di riferimento</i>
Predisposizione della segnaletica di orientamento	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>C</b>	<b>C</b>
Comunicazione della condizione di fragilità		<b>R</b>	<b>C</b>	
Individuazione della condizione di fragilità		<b>C</b>	<b>R</b>	
Informazione al responsabile del servizio ambulatoriale			<b>R</b>	<b>C</b>
Accoglienza in ambulatorio		<b>C</b>		<b>R</b>
Dimissione		<b>C</b>		<b>R</b>

(**R** = Responsabile, **C** = Coinvolto, **I** = Informato)



**ISPRO**

Istituto per lo studio, la prevenzione  
e la rete oncologica

Procedura

**TUTELA DELL'ACCESSO E DELLA FRUIZIONE  
DEI SERVIZI SANITARI DA PARTE DEI  
CITTADINI FRAGILI**

Direzione Sanitaria

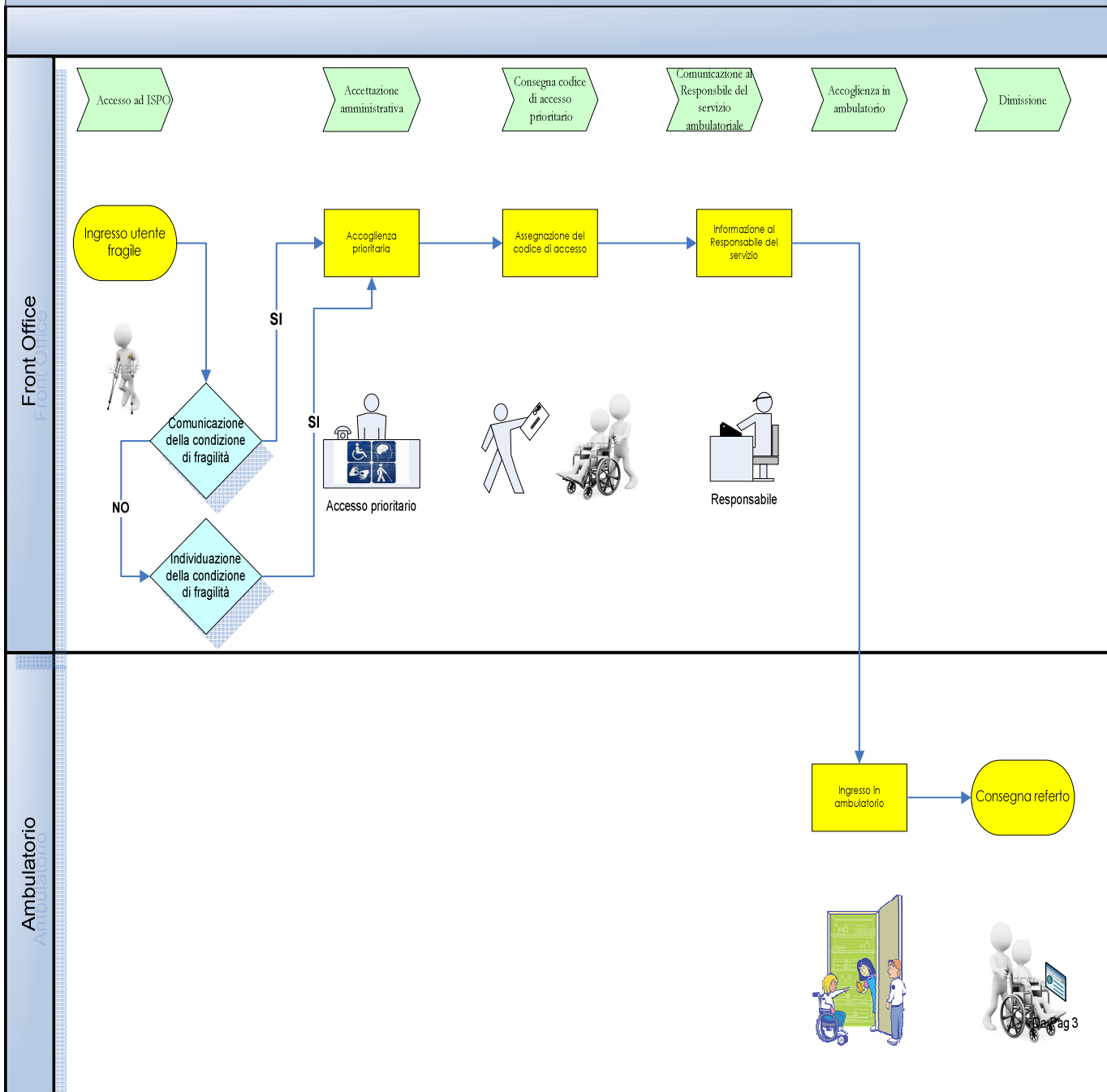


Servizio  
Sanitario  
della  
Toscana

**IP022**  
**Ed. 2**  
**Rev. 0**  
Pag. 4 di 5

## 5 DIAGRAMMA DI FLUSSO

FASI DEL PERCORSO DI ACCESSO AD ISPRO DI UTENTI FRAGILI



 <b>ISPRO</b> Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica	Procedura	 <b>IP022</b> <b>Ed. 2</b> <b>Rev. 0</b> Pag. 5 di 5
	<b>TUTELA DELL'ACCESSO E DELLA FRUIZIONE          DEI SERVIZI SANITARI DA PARTE DEI          CITTADINI FRAGILI</b>	
	Direzione Sanitaria	

## 6 MODALITÀ OPERATIVE

### 6.1 PREDISPOSIZIONE DELLA SEGNALETICA DI ORIENTAMENTO

L'Istituto recepisce la necessità di garantire percorsi preferenziali per cittadini fragili, apponendo adeguata segnaletica in prossimità del front office, con lo scopo di informare gli utenti fragili della possibilità di accedere prioritariamente sia al servizio di accettazione che per la fruizione delle prestazioni sanitarie.

### 6.2 COMUNICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI FRAGILITÀ

L'utente segnala al personale del front office la propria condizione di fragilità ed il personale di accettazione accoglie prioritariamente l'utente consegnandogli un codice di accesso prioritario mediante consegna cartoncino codice colore/codice di accesso preferenziale.

### 6.3 INDIVIDUAZIONE DELLA CONDIZIONE DI FRAGILITÀ

Qualora fosse il personale dell'accettazione ad individuare un paziente fragile, si procede analogamente a quanto sopra indicato.

### 6.4 INFORMAZIONE AL RESPONSABILE DEL SERVIZIO AMBULATORIALE

Il personale dell'accettazione contatta telefonicamente il Responsabile del servizio ambulatoriale della presenza dell'utente fragile.

### 6.5 ACCOGLIENZA IN AMBULATORIO

Il personale presente nel servizio ambulatoriale di riferimento, si fa carico di chiamare ed accompagnare l'utente presso la stanza dove dovrà essere erogata la prestazione.

### 6.6 DIMISSIONE

Dopo la consegna del referto della prestazione erogata, il personale presente nel servizio ambulatoriale di riferimento si farà carico di accompagnare l'utente all'uscita dell'Istituto.

## 7 RIFERIMENTI

Legge Regionale 40/2005 e s.m.i.

Legge Regionale 51/2009 e s.m.i. e Regolamento di Attuazione DPGR n.79/R 2016

Legge Regionale 66/2008 (non autosufficienza).