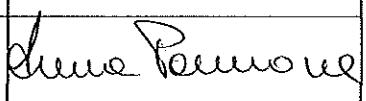
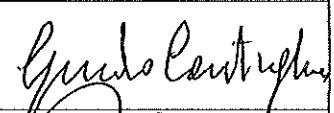
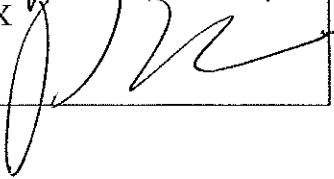


 <p>ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA</p>	<b>PROCEDURA</b>	Codice Aziendale <b>PP011</b>
	<b>ACCOGLIENZA DELL'UTENTE NEL SERVIZIO DI ENDOSCOPICA DIGESTIVA</b>	Pag. 1 di 14
	<b>COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE</b>	Edizione 1 Revisione 1

**Gruppo di redazione:** Baldini Alessia, Pannone Anna, Vannucci Lucia, Landini Donatella, Bitonti Domenico, Beatrice Mallardi.

	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDAZIONE	Anna Pannone	Collaboratore Professionale Sanitario Infermiere	03/05/2014	
VERIFICA	Guido Castiglione	Referente per la Qualità e l'Accreditamento	16/05/2014	
APPROVAZIONE	Riccardo Poli	Direttore Sanitario	03/06/2014	X 

#### INDICE

1. SCOPO..... pag. 3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE..... pag. 3
3. TERMINOLOGIA..... pag. 3
4. RESPONSABILITA'..... pag. 3
5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'..... pag. 4
6. RIFERIMENTI..... pag. 5
7. ALLEGATI..... pag. 5



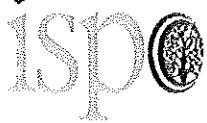
ISTITUTO PER LO STUDIO  
E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA

	PROCEDURA	Codice Aziendale <b>PP011</b>
	<b>ACCOGLIENZA DELL'UTENTE NEL SERVIZIO DI ENDOSCOPICA DIGESTIVA</b>	Pag. 2 di 14
	<b>COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE</b>	<b>Edizione 1</b> <b>Revisione 1</b>

## DISTRIBUZIONE

La presente procedura viene distribuita alle seguenti Strutture o Centri di Responsabilità

		Si/No
Direzione Generale		
Direzione Sanitaria		SI
Coordinamento Assistenziale e di Prevenzione		SI
Coordinamento Tecnico-sanitario		SI
Coordinamento Statistico		
S.S. Contabilità e Controllo di Gestione		
S.S. Formazione, Attività Editoriali e Comunicazione		
S.S. Centro Riabilitazione Oncologica		
STRUTTURE COMPLESSE	STRUTTURE SEMPLICI COLLEGATE	
Laboratorio di Prevenzione Oncologica	Diagnostica HPV e Oncologia Molecolare	
	Citologia	
Senologia		
Prevenzione Secondaria - Screening	Mammografia Screening	SI
	CRR Prevenzione Oncologica	
Epidemiologia Clinico-Descriptiva e Registri	Infrastruttura Registri	
	Valutazione Screening	
Epidemiologia Molecolare Nutrizionale		
Biostatistica Applicata	Epidemiologia Ambientale ed Occupazionale	
Gestione Coordinamento Processi e Integrazione Aree Amministrativa e Tecnico-scientifica e Supporto Amministrativo ITT		

 <p><b>ISP</b> ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA</p>	<b>PROCEDURA</b>	Codice Aziendale <b>PP011</b>
	<b>ACCOGLIENZA DELL'UTENTE NEL SERVIZIO DI ENDOSCOPICA DIGESTIVA</b>	Pag. 3 di 14
	<b>COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE</b>	Edizione 1 Revisione 1

## INTRODUZIONE

In una procedura invasiva come l'endoscopia digestiva è di centrale importanza la "compliance" del paziente. Il primo passo generalmente è la prenotazione dell'esame; nel nostro centro, la persona che dà l'appuntamento è un infermiere in grado di rispondere alla maggior parte delle domande del paziente. Il passaggio successivo è l'accoglienza vera e propria al momento dell'esame e durante tutta la sua durata. Il ruolo dell'infermiere in questa fase è di estrema importanza nell'informare e confortare il paziente, anche con forme di comunicazione non verbale.

### 1. SCOPO

La procedura si propone di uniformare i comportamenti degli operatori sanitari dalla prenotazione all'accoglienza dell'utente che deve eseguire una colonscopia di approfondimento dello screening per i tumori colon rettali.

### 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

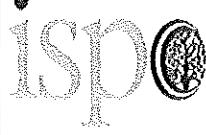
Quanto viene in seguito descritto si applica all'interno del servizio di Endoscopia Digestiva dell'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica e riguarda tutti gli operatori che vi afferiscono.

### 3. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

- **D.P.I** - Dispositivi di Protezione Individuale
- **SEDAZIONE** - stato di ipnosi parziale in cui il paziente non perde completamente nozione di sé, anche se in parte ne è deficitario
- **FOBT** - test di ricerca sangue occulto nelle feci
- **OSS** - operatore socio sanitario.

### 4. RESPONSABILITÀ

ATTIVITÀ	INFERMIERE	MEDICO	OSS
PRENOTAZIONE E CONSEGNA/INVIO DELLA PREPARAZIONE	R	C	
TRIAGE PER MALATTIE NOTE E RICHIESTA EVENTUALI ESAMI EMATICI E STRUMENTALI	R	C	
RILEVAZIONE DATI ANAMNESTICI E CLINICI	C	R	
ACQUISIZIONE CONSENSO INFORMATO	C	R	
REGISTRAZIONE DATI ANAGRAFICI	R	C	
MONITORAGGIO PAZIENTE	R		

 <p><b>ISP</b> ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA</p>	<b>PROCEDURA</b>	Codice Aziendale <b>PP011</b>
	<b>ACCOGLIENZA DELL'UTENTE NEL SERVIZIO DI ENDOSCOPICA DIGESTIVA</b>	Pag. 4 di 14
	<b>COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE</b>	<b>Edizione 1</b> <b>Revisione 1</b>

MANOVRE DI ASSISTENZA DIRETTA DURANTE L'ESAME	R	C	
BIOPSIA, POLIPECTOMIA, ECT.	C	R	
OSSERVAZIONE POST ESAME IN SALA RISVEGLIO	C		R
CONSEGNA REFERTO	C	R	
CONFEZIONE PER TRASPORTO BIOLOGICO	R		C
INFORMAZIONE COMPORTAMENTALE ALLA DIMISSIONE	R	C	

R = RESPONSABILE C = COINVOLTO

## 5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

### 5.1 PRENOTAZIONE e ACCOGLIENZA

Avviene dopo contatto telefonico, durante il quale viene comunicata la positività al test sulle feci e viene data una spiegazione sulle possibili cause di tale positività.

Il contatto telefonico è un momento molto delicato nella relazione con l'utente perché l'operatore deve essere in grado di far capire l'importanza dell'adesione all'approfondimento e, nello stesso tempo, non deve allarmare eccessivamente la persona che generalmente presenterà un alto grado di stress. Dopo l'adesione viene stabilita la data di esecuzione dell'indagine diagnostica.

In questa fase vengono anticipate inoltre alcune informazioni riguardanti la preparazione e le possibilità/modalità di effettuazione dell'esame: da svegli o in sedazione; segue infine la compilazione del modulo di anamnesi clinica (Allegato 7.1) alla quale può seguire una richiesta di esami clinici o una visita anestesiologica presso la nostra struttura.

L'utente riceve la modulistica (comprendente una completa informativa, riguardante l'esame e le istruzioni sulla preparazione) ritirandola personalmente presso l'Istituto oppure tramite posta, fax o e-mail.

### 5.3 IL GIORNO DELL'ESAME

L'utente, che si era precedentemente accomodato in sala d'attesa, viene accompagnato dall'infermiere nella sala endoscopica dove il medico endoscopista ed il medico anestesista provvedono a registrare la sua storia clinica, spiegare la procedura diagnostica, acquisire i consensi informati sia alla procedura endoscopica che all'eventuale anestesia. In seguito l'utente è invitato ad entrare nello spogliatoio e a prepararsi per eseguire l'esame; l'infermiere intanto provvede alla registrazione dei dati anagrafici sul registro di sala endoscopica.

 <b>ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA</b>	<b>PROCEDURA</b>	Codice Aziendale <b>PP011</b>
	<b>ACCOGLIENZA DELL'UTENTE NEL SERVIZIO DI ENDOSCOPICA DIGESTIVA</b>	Pag. 5 di 14
	<b>COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE</b>	Edizione 1  Revisione 1

L'utente si sdraià sul lettino e l'infermiere predisponde quanto necessario per monitorare i parametri vitali; in particolare vengono applicati il saturimetro e gli elettrodi dell'ECG; viene inoltre reperito un accesso venoso e, nel caso sia prevista sedazione, viene apposta maschera per O2-terapia e posizionato. Infine il paziente viene posizionato sul fianco sinistro per l'esecuzione dell'esame. Durante queste fasi l'infermiere mantiene il contatto con il paziente mediante la spiegazione di cosa verrà fatto in ogni fase dell'esame.

Durante l'esame l'infermiere sta accanto all'utente per assisterlo nelle fasi più dolorose della colonoscopia e per facilitare le manovre di risalita dello strumento. Il ruolo di interazione tra infermiere e utente diventa ancora più importante se l'esame viene effettuato da sveglio.

Se il paziente ha eseguito l'esame in sedazione, dopo l'esame viene portato con la barella nella sala risveglio da dove verrà dimesso dopo periodo di osservazione e monitorizzazione (circa 30'). In caso di applicazione di dispositivi emostatici o di interventi particolarmente impegnativi vengono raccomandate norme comportamentali per le ore successive all'indagine, che verranno ulteriormente esplicitate dal medico al momento del ritiro del referto.

Infine si provvede a completare la registrazione anagrafica con la descrizione delle manovre praticate, del materiale utilizzato e dell'esito dell'esame (REGISTRO DI SALA). Alla dimissione del paziente dal servizio, egli deve firmare la cartella infermieristica che riporta le condizioni generali del paziente e la presa visione e la ricezione di quanto è stato spiegato sulle norme di comportamento post esame.

Se l'esame è stato effettuato da sveglio, l'utente viene invitato a rivestirsi mentre l'infermiere provvede al confezionamento ed alla registrazione dell'eventuale materiale prelevato per l'invio al laboratorio dell'anatomia patologica; in questa fase si danno le informazioni circa le modalità per il ritiro della risposta istologica.

Al momento della dimissione l'infermiere provvede ad informare l'utente:

- sul comportamento da tenere e sulle eventuali complicazioni nel caso di applicazione di dispositivi emostatici e consegna di apposito modulo informativo (Allegato 7.3)
- sui comportamenti da tenere nel post-sedazione con consegna di modulo promemoria (Allegato 7.4).
- Al momento della dimissione si invita l'utente a firmare la scheda infermieristica (Allegato 7.2) e la scheda anestesiologica.

## 6. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- D.Lgs. 196/2003 Codice privacy
- D.Lgs. 81/08 Sicurezza sul lavoro
- D.Lgs. 443/2000 disposizione legislativa in materia di documentazione amministrativa

## 7. ALLEGATI

- 7.1 Scheda triage
- 7.2 Scheda infermieristica
- 7.3 Modulo di dimissione del paziente soggetto a polipectomia
- 7.4 Modulo istruzioni dopo esame endoscopico
- 7.5 Modulo per il ritiro degli esami istologici

 <p>ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA</p>	<b>PROCEDURA</b>	Codice Aziendale <b>PP011</b>
	<b>ACCOGLIENZA DELL'UTENTE NEL SERVIZIO DI ENDOSCOPICA DIGESTIVA</b>	Pag. 6 di 14
	<b>COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE</b>	Edizione 1  Revisione 1

#### ALLEGATO 7.1

##### PRESELEZIONE UTENTI

Codice | \_\_\_\_\_ | Data nascita | \_\_\_\_ | \_\_\_\_ | \_\_\_\_ | Data rilevazione | \_\_\_\_ | \_\_\_\_ |

Cognome e Nome .....

1. Ha problemi cardiaci?	SI	NO
<hr/> <hr/>		
2. Ha mai sofferto di problemi vascolari cerebrali (ictus, TIA, etc...)?	SI	NO
<hr/> <hr/>		
3. Ha problemi respiratori?	SI	NO
<hr/> <hr/>		
4. Ha problemi di pressione arteriosa?	SI	NO
<hr/> <hr/>		
5. Ha mai sofferto di problemi neurologici?	SI	NO
<hr/> <hr/>		
2. Soffre di insufficienza renale?	SI	NO
<hr/> <hr/>		
7. Ha il diabete?	SI	NO
<hr/>		



ISTITUTO PER LO STUDIO  
E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA

**PROCEDURA**

Codice Aziendale  
**PP011**

**ACCOGLIENZA DELL'UTENTE  
NEL SERVIZIO DI  
ENDOSCOPICA DIGESTIVA**

**Pag. 7 di 14**

**COORDINAMENTO  
ASSISTENZIALE E DI  
PREVENZIONE**

**Edizione 1**

**Revisione 1**

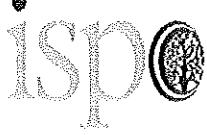
8. Ha mai avuto problemi coagulativi?	SI	NO
_____		
_____		
9. Ha mai avuto problemi con precedenti anestesie?	SI	NO
_____		
_____		
10. Assume farmaci? Se SI quali? .....	SI	NO
_____		
_____		
11. Fuma? Se SI Quante sigarette fuma..... Ha smesso da quanti anni?..... Quanto fumava?.....	SI	NO
_____		
_____		
12. E' allergico a farmaci o alimenti? Se SI quali? .....	SI	NO
_____		
E' allergico al latice	SI	NO
_____		
_____		
13. Quanto è alto e quando pesa?	Peso in kg	Altezza in cm
BMI		

- Nel caso in cui dall'anamnesi emergano elementi clinici rilevanti, l'intervistatore deve sottoporre il caso all'attenzione dell'anestesista o dell'endoscopista.
- BMI (Body Mass Index) = peso in kg / (altezza in m)<sup>2</sup>  
Se BMI >35 il paziente è da far valutare all'anestesista.
- Se il paziente assume farmaci antiaggreganti e/o anticoagulanti è necessario che venga edotto sulla necessità di sospenderli e sostituirli con eparine a basso peso molecolare o calciparina. A

 <p><b>ISP</b> ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA</p>	<b>PROCEDURA</b>	Codice Aziendale <b>PP011</b>
	<b>ACCOGLIENZA DELL'UTENTE NEL SERVIZIO DI ENDOSCOPICA DIGESTIVA</b>	Pag. 8 di 14
	<b>COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE</b>	Edizione 1 Revisione 1

tale scopo e per conferma della possibilità di sospendere tali farmaci in sicurezza, il paziente viene invitato a contattare il proprio medico di medicina generale o lo specialista di riferimento per i consigli e le prescrizioni del caso.

Firma intervistatore .....

 <p>ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA</p>	<b>PROCEDURA</b>	Codice Aziendale <b>PP011</b>
	<b>ACCOGLIENZA DELL'UTENTE NEL SERVIZIO DI ENDOSCOPICA DIGESTIVA</b>	Pag. 9 di 14
	<b>COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE</b>	Edizione 1 Revisione 1

## ALLEGATO 7.2

### SCHEDA INFERMIERISTICA

DATA \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_ COGNOME \_\_\_\_\_

DATA DI NASCITA \_\_\_\_\_

#### ANAMNESI

GASTROSCOPIA                    COLONSCOPIA

#### RILEVAZIONE PARAMETRI VITALI

	ALL'INGRESSO	DOPO ½ ORA
SAT 02		
FC		

#### TERAPIA INFUSIONALE

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

#### UTENTE NON DIMESSO

#### OSSERVAZIONE

PARAMETRI VITALI NON STABILI                    ALTRO  
STATO DI COSCIENZA ALTERATO

RIVALUTAZIONE ORE SUCCESSIVE

 <p><b>ISP</b> ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA</p>	<b>PROCEDURA</b>	Codice Aziendale <b>PP011</b>
	<b>ACCOGLIENZA DELL'UTENTE NEL SERVIZIO DI ENDOSCOPICA DIGESTIVA</b>	Pag. 10 di 14
	<b>COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE</b>	Edizione 1  Revisione 1

ORE				
SAT 02				
FC				

#### PASSAGGIO A RICOVERO ORDINARIO

---



---

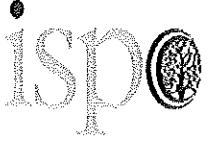
#### UTENTE DIMESSO

I PARAMETRI VITALI SONO STABILI

- L'UTENTE E' SVEGLIO ED ORIENTATO
- L'UTENTE HA RICEVUTO LO STAMPATO CON I COMPORTAMENTI DA SEGUIRE DOPO LA PROCEDURA
- ALL'UTENTE E' STATO CONSEGNATO UN NUMERO TELEFONICO DA CHIAMARE IN CASO DI NECESSITA' (solo per gli utenti che hanno eseguito manovre operative)

FIRMA UTENTE

FIRMA INFERMIERE

 <p>ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA</p>	<b>PROCEDURA</b>	Codice Aziendale <b>PP011</b>
	<b>ACCOGLIENZA DELL'UTENTE NEL SERVIZIO DI ENDOSCOPICA DIGESTIVA</b>	Pag. 11 di 14
	<b>COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE</b>	Edizione 1  Revisione 1

**ALLEGATO 7.3**
**LETTERA DIMISSIONE PAZIENTE**

Firenze, li \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Ambulatorio di Endoscopia Digestiva  
 Tel 055- 32697945 Fax 055-32697800

Si dimette la/il Sig ..... nata/o il  
 \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_,  
 sottoposta/o in data odierna a: .....  
 delle seguenti lesioni: .....

Al momento della dimissione il paziente non manifesta segni di complicanze. A seguito dell'esame è normale la presenza di indolenzimento addominale che si può protrarre per alcune ore o per tutto il giorno: si consiglia pertanto riposo per 24 ore.

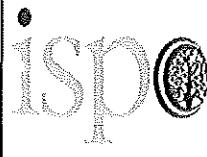
Raramente si possono presentare complicanze tardive (ad es. sanguinamento). Nel caso di disturbi addominali o generali, previa consultazione del proprio Medico Curante o chiamando direttamente il 118, il paziente dovrà recarsi al Pronto Soccorso degli Ospedali dell'area:

- Arcispedale di S. Maria Nova (Firenze Centro)
- Ospedale S. Maria Annunziata (Ponte a Niccheri) (Firenze Sud)
- Nuovo Ospedale S. Giovanni di Dio (Torre Galli) (Firenze Ovest)
- Azienda Ospedaliera Universitaria di Careggi (Firenze Nord)

consegnando al medico di turno il presente documento e il referto dell'esame endoscopico eseguito.

**NB:** Il paziente può comunque contattare per ogni evenienza o consiglio il Ns. servizio ai numeri telefonici 055 32697942 o 331 8846049 dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 19.

Il Medico Endoscopista

 <p><b>ISP</b> ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA</p>	<b>PROCEDURA</b>	Codice Aziendale <b>PP011</b>
	<b>ACCOGLIENZA DELL'UTENTE NEL SERVIZIO DI ENDOSCOPICA DIGESTIVA</b>	Pag. 12 di 14
	<b>COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE</b>	Edizione 1 Revisione 1

#### **ALLEGATO 7.4**

##### **ISTRUZIONI DOPO ESAME ENDOSCOPICO IN SEDAZIONE**

- ⇒ NON SI PUO' GUIDARE L'AUTOMOBILE
- ⇒ DOPO LA DIMISSIONE, SI PUÒ COMINCIARE AD ASSUMERE BEVANDE
- ⇒ DOPO CIRCA 60' SI PUÒ MANGIARE
- ⇒ NON È OPPORTUNO RIPRENDERE IL LAVORO FINO AL GIORNO SUCCESSIVO
- ⇒ E' CONTROINDICATA L'ATTIVITÀ FISICA E LO SPORT FINO AL GIORNO SUCCESSIVO
  
- ⇒ EVITARE ATTIVITÀ PER CUI SIA NECESSARIA ATTENZIONE FINO AL GIORNO SUCCESSIVO

PER PARLARE CON IL MEDICO ENDOSCOPISTA CHIAMARE IL NUMERO 055.3269771 (CENTRALINO)  
DALLE ORE 8.00-14.00 DEI GIORNI FERIALI.

 <p>ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA</p>	<b>PROCEDURA</b>	Codice Aziendale <b>PP011</b>
	<b>ACCOGLIENZA DELL'UTENTE NEL SERVIZIO DI ENDOSCOPICA DIGESTIVA</b>	Pag. 13 di 14
	<b>COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE</b>	Edizione 1 Revisione 1

## ALLEGATO 7.5

### MODULO PER IL RITIRO DEGLI ESAMI ISTOLOGICI

Il signore/ra (nome).....(cognome).....cod.....  
può ritirare i risultati dell'esame istologico, eseguito il .....,  
presso:

#### ENDOSCOPIA DIGESTIVA , VIA COSIMO IL VECCHIO N. 2 , FIRENZE

- A partire dal giorno .....
- Lunedì, martedì, mercoledì ore 15.00 - 17.00
- Dietro presentazione di documento d'identità

**ATTENZIONE: IL REFERTO DOVRA' ESSERE RITIRATO ENTRO 30 G.G. DI GIACENZA. OLTRE TALE TERMINE VERRA' RICHIESTO IL PAGAMENTO PER INTERO DELLA PRESTAZIONE USUFRUITA, IN DISPOSIZIONE DELLA DELIBERA DELLA GIUNTA REGIONALE TOSCANA N. 143 DEL 27 FEBBRAIO 2006 E DELLA LEGGE FINANZIARIA 2007(Lg. 296 ART.1 COMMA 796 LETTERA "r").**

Il  
sottoscritto/a.....nato/a.....i  
l.....residente a .....in  
Via.....n.....

#### AUTORIZZA

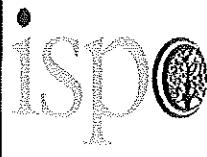
l'Istituto ad inviare per via postale l'esame istologico.

Firma.....

Una persona di fiducia dell'interessato può ritirare il referto dietro presentazione di delega.

#### DELEGA

Il  
sottoscritto/a.....nato/a.....i  
residente a .....in  
Via.....n.....  
doc. d'identità n° ..... rilasciato il  
.....  
da.....

 <p><b>ISP</b> ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA</p>	<b>PROCEDURA</b>	Codice Aziendale <b>PP011</b>
	<b>ACCOGLIENZA DELL'UTENTE NEL SERVIZIO DI ENDOSCOPICA DIGESTIVA</b>	Pag. 14 di 14
	<b>COORDINAMENTO ASSISTENZIALE E DI PREVENZIONE</b>	Edizione 1 Revisione 1

## DELEGO

Il signore/a (nome).....(cognome).....  
 doc. d'identità n. ....da.....rilasciato il  
 .....da.....ritirare il referto in mia vece.

Firma del delegato ..... Firma del delegante.....

Firenze, .....

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Istituto effettua il trattamento dei dati personali appresi nell'ambito dell'espletamento delle proprie attività nel rispetto della riservatezza, delle misure minime di sicurezza e di tutte le prescrizioni di legge in materia di privacy (D.Lgs n. 196/2003).