



Carta dei servizi

*Azienda Ospedaliero Universitaria
delle Marche*



Sommario

.....	2
Presentazione dell’Azienda	6
L’Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche	6
Organizzazione dell’AOUM.....	6
Servizi, prestazioni	6
Rimborsi di servizi /prestazioni	7
Come pagare i servizi/prestazioni	8
Ritiro referti.....	9
Ottenere copia degli esami radiologici.....	9
Ottenere copia della cartella clinica.....	11
Attività in Libera Professione	13
Ricoveri.....	14
Ricovero programmato	14
Ricovero urgente	14
Cosa portare con sé per il ricovero	14
Certificato di Ricovero	15
Dimissioni	15
Distribuzione diretta farmaci alla dimissione.....	15
Ricoverare un cittadino straniero o italiano iscritto all’AIRE	15
Qualità, Rischio Clinico e Sicurezza delle Cure.....	16
Servizio Sociale Ospedaliero	16
Interruzione volontaria di gravidanza (IVG).....	17
Documentazione necessaria	17
Trattamento del dolore.....	17
Donare organi e tessuti.....	18
Come donare	18
Donare sangue	19
Aspiranti donatori	19
Donatori.....	19
Genetica Medica e Malattie Rare	20
Camera Mortuaria.....	20
Percorsi Diagnostici Terapeutico Assistenziali (PDTA).....	21
Cosa sono i PDTA.....	21
Pronto Soccorso e OBI	23
Come funziona.....	23

Documenti per l'accettazione	24
Accoglienza.....	24
Al termine del percorso.....	24
Il percorso nascita	25
Partorire	25
Parto in analgesia	25
Donare il sangue del cordone ombelicale.....	25
Denunciare la nascita in ospedale.....	26
Procreazione medicalmente assistita (PMA)	27
Parto in anonimato con o senza affidamento del bambino.....	28
Il bambino	28
La Neonatologia.....	28
Nido	28
Percorso Chirurgico Pediatrico.....	29
Oncoematologia Pediatrica	29
Urgenza - Emergenza pediatrica	30
Anestesia e Rianimazione pediatrica	31
Tutela e partecipazione dei cittadini	31
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	31
Qualità percepita dai cittadini.....	31
Segnalazioni (encomi, reclami, suggerimenti)	32
Comitato Unico di Garanzia.....	32
Fondazioni	32
Donazioni.....	33
Associazioni di volontariato	33
Mediazioni linguistico culturali	34
Assistenza religiosa.....	34
Diritti e doveri dei cittadini/pazienti.....	34
Diritti.....	35
Doveri	36
Diritti digitali.....	37
Tutela della privacy	37
Consenso Informato	37
Comitato Etico Territoriale delle Marche.....	37
Informazioni utili.....	38
Come contattarci.....	38

Come raggiungerci.....	38
Parcheggiare in ospedale	39
Rete WiFi	40
Posto di Polizia.....	40
Attività Commerciali	40
Servizi all'interno dell'Ospedale (Presidio Torrette)	40
Servizi all'interno dell'Ospedale (Presidio Salesi).....	40

Presentazione dell'Azienda

L'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche

L'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche (AOUM) opera su due sedi ospedaliere:

1. Presidio Ospedaliero Torrette, riunisce l'ex Umberto I e l'ex Lancisi
2. Presidio Ospedaliero Salesi, collocato nel centro della città di Ancona

L'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche è integrata con l'Università Politecnica delle Marche (UNIVPM), per cui interagisce con la Facoltà di Medicina e Chirurgia per la formazione dei futuri professionisti della salute.

L'AOU svolge in modo inscindibile la funzione di assistenza, di didattica, di ricerca e di formazione, costituendo al tempo stesso elemento strutturale del Servizio Sanitario della Regione Marche e del Sistema Universitario.

Organizzazione dell'AOUM

La Direzione Aziendale è costituita dal Direttore Generale, dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo.

Il modello organizzativo dell'Azienda, definito nell'atto aziendale, ha adottato come modello di gestione operativa il Dipartimento ad Attività Integrata (DAI).

Il Dipartimento ad Attività Integrata (DAI) fornisce un percorso assistenziale caratterizzato da omogeneità gestionale del paziente perseguendo il livello più elevato possibile di qualità e di appropriatezza delle cure con tempestività e coerenza nella erogazione delle prestazioni diagnostiche e terapeutiche.

Presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche ha sede il Dipartimento Interaziendale Regionale di Medicina Trasfusionale (DIRMT) . Il DIRMT rappresenta lo strumento organizzativo e gestionale sotto il profilo tecnico, scientifico, logistico e amministrativo di tutte le attività trasfusionali.

Servizi, prestazioni

Le modalità di prenotazione sono:

- chiamare il **numero verde del CUP regionale 800-098798**, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00 oppure il numero **+39 07211779301** (a pagamento) con costi a carico dell'utente in base al gestore telefonico;

- tramite il [sito MyCupMarche ""](#) direttamente da PC, smartphone o tablet senza telefonare o recarsi allo sportello; **per prenotare, il cittadino deve essere in possesso del codice di autenticazione Cohesion o di SPID e di ricetta dematerializzata;**
- recarsi nelle **Farmacie abilitate al servizio** (solo se in possesso dell'impegnativa dematerializzata (ricetta bianca);
- recarsi agli sportelli **CUP** delle strutture sanitarie o ospedaliere del territorio regionale;

Per accedere agli sportelli del **CUP Regionale collocati presso** i Presidi ospedalieri **Torrette** e **Salesi** è **necessaria** la prenotazione attraverso il sistema [PRE-NOTA](#).

L'orario di apertura degli sportelli **CUP Regionale presso il PO Torrette** è il seguente:

- dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **08:00** alle ore **13:30**
- **sabato** e **prefestivi** dalle ore **08:00** alle ore **13:00**

L'orario di apertura degli sportelli **CUP Regionale presso il PO Salesi** è il seguente:

- dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **08:00** alle ore **13:30**
- **sabato** e **prefestivi chiuso**

Le **prenotazioni** si possono **disdire** attraverso i numeri del CUP regionale (tasto 3).

Presso gli sportelli delle Casse è possibile effettuare il pagamento di tutte le prestazioni erogate dall'Azienda: sia quelle per le quali è previsto il ticket, sia per quelle effettuate in libera professione.

È necessario essere muniti di tessera sanitaria (tessera cartacea, tessera europea, STP, ecc.).

Le visite e gli esami eseguiti presso l'AOU delle Marche si possono pagare comodamente da casa, senza attendere alle casse dell'ospedale tramite il sistema "[Pago Online](#)" di Marche Payment. Il pagamento è sicuro e garantisce la tracciabilità. terminate le operazioni, il sistema invia alla mail indicata una ricevuta valida a tutti gli effetti ai fini fiscali, come quella rilasciata dalle casse dell'ospedale.

Orari di apertura sportelli Cassa ticket:

- dal lunedì a venerdì dalle ore 07:45 alle ore 19:00
- sabato dalle ore 07:45 alle ore 13:00

Rimborsi di servizi /prestazioni

Gli utenti possono chiedere il rimborso nei seguenti casi:

- per prestazioni pagate e non effettuate;
- per prestazioni erroneamente tariffate;
- per duplicazioni di pagamento;
- per prestazioni in regime di esenzione erroneamente tariffate.

Il personale delle casse è a disposizione per l'avvio della procedura ovvero per tutte le ulteriori informazioni che dovessero rendersi necessarie.

Si ricorda che, ai sensi del "Regolamento unico delle attività di riscossione delle casse prestazioni" il rimborso può essere richiesto entro e non oltre 30 giorni dall'emissione del documento contabile,

dietro presentazione della fattura originale e/o dell'eventuale altra documentazione (impegnativa corretta con esenzione, dichiarazione del reparto di non erogazione, ecc.).

Come pagare i servizi/prestazioni

- **In cassa:** I pagamenti in cassa possono essere effettuati in contanti o tramite bancomat e/o carte di credito. Per importi pari o superiori a € 1.000,00 non è consentito il pagamento in contanti.

Presso la Cassa si possono effettuare anche i pagamenti per le seguenti causali:

- rilascio della fotocopia della cartella clinica;
 - spedizione dei referti a domicilio (tariffa postale);
 - duplicati dei referti/immagini della Radiologia;
 - camere a pagamento;
 - ricoveri a pagamento per i pazienti non iscritti al SSN. e quelli iscritti
- **Pago On line:** Le visite e gli esami eseguiti presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche si possono pagare comodamente on-line, senza recarsi ed attendere alle Casse dell'ospedale. Tutte le prestazioni erogate, sia in regime istituzionale (**con impegnativa rossa**) che in libera professione - prenotate attraverso il servizio CUP regionale (quindi agli sportelli o tramite il call center) - potranno essere pagate online, evitando le attese davanti alle casse degli ospedali, avendo a portata di mano il foglio di prenotazione contenente il codice fiscale del paziente e il codice prenotazione, una carta di credito o una prepagata e un indirizzo di posta elettronica. Attraverso il link sotto indicato si può accedere alla piattaforma Marche Payment per procedere con il pagamento online (sono previsti dei costi di commissione aggiuntivi di € 1,40 o € 1,50 a seconda del circuito delle carte di credito).

[Locandina Pago online](#)

[Marche Payment Sanità](#)

Il pagamento è sicuro e garantisce la tracciabilità. Terminate le operazioni, il sistema invia all'e-mail indicata una ricevuta valida a tutti gli effetti ai fini fiscali, come quella rilasciata dalle Casse dell'ospedale.

Restano fuori da questa possibilità le prestazioni con accesso diretto : (**Pronto Soccorso, Laboratorio analisi ed Anatomia Patologica**) e/o quelle che possono essere modificate durante l'erogazione (prestazioni di **Allergologia, Audiologia, Elettromiografia, Medicina Nucleare, Radiologia, Densitometria Ossea – MOC, prima visita di Dietologia, prestazioni diagnostiche di Gastroenterologia**).

- **Bonifico Bancario:** nei casi in cui non si è riusciti a pagare con i sistemi sopra descritti, è possibile pagare tramite Bonifico Bancario intestato a:

Intesa Sanpaolo S.p.A. - Filiale Ancona Corso Stamira, 2

IBAN: **IT30B0306902609100000046113**

BIC/SWIFT: **BCITITMMXXX**

Nella causale del bonifico occorre specificare:

- il nome del medico

- il tipo di prestazione in libera professione
- la data della prestazione.

Ritiro referti

In generale, il referto è consegnato direttamente dalla Struttura che esegue la prestazione diagnostica, presso la quale vengono fornite tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro.

Per le prestazioni erogate dalle Strutture di Medicina di Laboratorio, Virologia, Medicina TrASFusionale, Immunologia Clinica, Clinica di Radiologia, Clinica di Neuroradiologia, Radiologia Materno Infantile, Senologica, Cardiologica, ed Ecografia Ambulatoriale, Radiologia Interventistica e Medicina Nucleare è **possibile**, su richiesta dell'interessato al momento dell'accettazione, visualizzare e scaricare i referti accedendo al sito Aziendale alla voce "Referti".

Il risultato di ogni esame è strettamente personale per cui gli operatori sono autorizzati a consegnare i referti solo agli interessati, oppure ad altre persone, purché in possesso di delega scritta, di un documento di riconoscimento e di un documento dell'interessato (in originale o in copia).

In osservanza della Legge sulla Privacy non vengono letti referti per telefono o inviati via fax. **I referti devono essere ritirati entro e non oltre il termine di 60 giorni** dalla data indicata nella distinta consegnata al paziente al momento dell'accettazione. Il mancato ritiro comporta l'addebito per intero della tariffa (Legge 407 del 29/12/1990).

Ottenere copia degli esami radiologici

Si possono richiedere tutte le immagini e referti degli esami radiologici effettuati in regime di ricovero, post-ricovero, pronto soccorso, day hospital e da esterni.

Chi può richiedere

Il Titolare della documentazione stessa, cioè la persona a cui gli esami radiologici si riferiscono. Di seguito sono riportati alcuni casi particolari:

- titolare minorenne - la documentazione può essere richiesta dal genitore esercente la potestà parentale;
- titolare deceduto - la documentazione può essere richiesta da erede legittimo o da erede testamentario;
- titolare non in possesso di capacità di agire - la documentazione può essere richiesta dal tutore/amministratore di sostegno.

Come richiedere

Inviare un email a radiologia.ambulatoriale@ospedaliriuniti.marche.it se ha eseguito l'esame presso il Presidio di Torrette, oppure a ras@ospedaliriuniti.marche.it per il Presidio Salesi, in cui oltre alla richiesta formale, va allegata fotocopia fronte/retro di documento d'identità in corso di validità e della tessera sanitaria. Si chiede inoltre di indicare un recapito telefonico nel caso in cui la Segreteria della Radiologia dovesse contattare il richiedente per informazioni o chiarimenti.

Modalità di ritiro della documentazione

L'utente può richiedere copia della documentazione secondo tre modalità:

1. può richiedere il rilascio di credenziali per consultare e scaricare online referti ed immagini senza alcun costo aggiuntivo;
2. può richiedere referto cartaceo e DVD delle immagini attraverso domiciliazione postale;
3. può richiedere referto cartaceo e DVD delle immagini da ritirare presso gli sportelli della Radiologia (Presidio Torrette o Salesi).

Nel caso di domiciliazione postale è richiesto il pagamento dei costi di produzione come di seguito indicato:

- 3,00 euro per ogni DVD;
- 0,15 euro per ogni foglio referto cartaceo;
- 0,67 euro per ricerca referto;
- 10,00 euro per spese di spedizione sul territorio italiano (raccomandata A/R Poste Italiane).

Il pagamento potrà avvenire:

- presso le Casse Ticket dell'AOU delle Marche;
- attraverso conto corrente bancario, utilizzando le seguenti coordinate bancarie:

Intesa Sanpaolo Spa - Filiale Corso Stamira, 2 – Ancona

INTESTAZIONE: AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DELLE MARCHE

IBAN: **IT30B0306902609100000046113** BIC/SWIFT: BCITITMMXXX (per chi effettua operazioni dall'estero);

- attraverso conto corrente postale (eccetto prestazioni eseguite in Libera professione):

Poste Italiane S.p.A

IBAN: **IT08L0760102600000016784605**

BIC/SWIFT: BPPIITRRXXX (per chi effettua operazioni dall'estero)

CAUSALE: pagamento riproduzione esami radiologia DVD/Referto/spedizione

Per coloro che invece richiederanno rilascio di credenziali per ottenere referti ed immagini online, potranno consultare la guida con le istruzioni operative, nel seguente link:

<https://refertiradiologia.ospedaliriuniti.marche.it/login.html>

Ulteriori informazioni

Segreteria Radiologia Presidio Torrette :

Per informazioni telefonare al numero

- +39 071/5964079
- dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 10:30

Orari di apertura al pubblico dello sportello ritiro referti

- lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10:30 alle ore 13:00

Cassa ticket:

Orari di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 07:45 alle ore 19:00

- Sabato dalle ore 07:45 alle ore 13:00

Segreteria Radiologia Presidio Salesi:

per informazioni telefonare al numero

- +39 071/5962416
- dal lunedì al sabato dalle ore 11:00 alle ore 13.00

Orari di apertura al pubblico dello sportello ritiro referti:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:45
- Sabato dalle ore 09.00 alle ore 13:00

Cassa ticket:

Orari di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 07:45 alle ore 19:00 e il sabato dalle ore 07:45 alle ore 13:00

Ottenere copia della cartella clinica

La documentazione che si può richiedere è la seguente:

- cartella clinica - documentazione disponibile al momento della richiesta oppure
- cartella clinica completa - se il ricovero è avvenuto tramite il Pronto Soccorso la cartella clinica contiene anche il verbale di Pronto Soccorso;
- verbale di Pronto Soccorso;
- coronarografia.

La documentazione clinica può essere richiesta dal titolare della documentazione stessa, cioè la persona a cui la documentazione clinica si riferisce. Di seguito sono riportati alcuni casi particolari:

- il titolare della documentazione è minorenne - la documentazione può essere richiesta dal genitore esercente la potestà parentale;
- il titolare della documentazione è deceduto - la documentazione può essere richiesta dall'erede legittimo o dall'erede testamentario o dal convivente;
- il titolare della documentazione non è in possesso della capacità di agire - la documentazione può essere richiesta dal tutore / curatore / amministratore di sostegno.

La richiesta può essere effettuata solo ed esclusivamente utilizzando il modulo "[Richiesta di documentazione clinica](#)" reperibile anche presso l'Ufficio Riproduzione Atti (URA) o scaricato dal sito aziendale.

Il modulo, una volta compilato, potrà essere consegnato, unitamente alla ricevuta di avvenuto pagamento del servizio richiesto e un documento di identità del titolare qualora quest'ultimo sia soggetto diverso dal richiedente, direttamente allo sportello dell'U.R.A. negli orari di apertura al pubblico o inviato a mezzo posta o e-mail (*no da indirizzo PEC*), allegando fotocopia della ricevuta di pagamento e copia fronte retro di un documento d'identità legalmente valido del richiedente e del titolare (qualora quest'ultimo sia soggetto diverso dal Richiedente).

In caso di richiesta via email, la documentazione dovrà essere scannerizzata e trasmessa in formato *pdf*.

Nel caso in cui, nell'attività di ricerca, venga rilevata la presenza di ulteriori ricoveri importanti per il completamento della pratica, sarà cura dell'URA contattare il richiedente per l'eventuale completamento della richiesta.

La documentazione sanitaria richiesta sarà rilasciata dall'U.R.A. con le seguenti modalità:

- direttamente al richiedente, nell'orario di apertura al pubblico; si prega di contattare preventivamente l'ufficio – preferenzialmente tramite mail (oppure telefonicamente 071/5964134 dal lunedì al venerdì – dalle ore 9:30 alle ore 11:30) per verificare se la pratica è stata evasa;
- ad una persona delegata dal richiedente nel modulo di richiesta, previa presentazione di una copia fronte retro di un documento d'identità legalmente valido della persona delegata e della persona delegante, con relativa sottoscrizione, nell'orario di apertura al pubblico.

Il pagamento dei costi di riproduzione, di seguito indicati, dovrà essere effettuato al momento della richiesta.

- 13 euro per ogni copia di cartella clinica relativa ad un singolo ricovero ordinario o day hospital;
- 3 euro per ogni verbale di Pronto Soccorso e Coronarografia;
- 10 euro per la spedizione*.

* +10,00 euro per spedizione nel territorio italiano fino a 2 kg per le cartelle cliniche o altra documentazione clinica richiesta singolarmente;
- in caso il peso della cartella clinica superi i 2 kg, sarà possibile solo la spedizione a mezzo pacco ordinario e pertanto il richiedente verrà contattato per il
supplemento di costo, ad integrazione di quanto già versato;
- per le spedizioni all'estero, sono applicate le tariffe delle Poste Italiane per la posta raccomandata internazionale.

Il pagamento potrà avvenire:

- direttamente alle Casse ticket dell'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche;
- tramite bonifico bancario
INTESA SAN PAOLO - Filiale Ancona Corso Stamira, 2
intestato a AOU delle Marche, Via Conca n. 71 - 60126 Ancona
IBAN: IT30B0306902609100000046113
BIC/SWIFT: BCITITMMXXX
causale: pagamento riproduzione atti, nome e cognome del titolare della documentazione.

- attraverso conto corrente postale:

Poste Italiane S.p.A.

intestato a AOU delle Marche, Via Conca n. 71 - 60126 Ancona

IBAN: IT08L0760102600000016784605

BIC/SWIFT: BPPIITRRXXX

causale: pagamento riproduzione atti, nome e cognome del titolare della documentazione.

Al ritiro. l'utente dovrà versare, se dovuta, la differenza di tariffa nel caso in cui nell'attività di ricerca, venga rilevata la presenza di ulteriori ricoveri importanti per il completamento della pratica.

In caso di rinuncia alla spedizione per ritiro a mano da parte dell'avente diritto a seguito di propria decisione non è previsto il rimborso per le spese di spedizione sostenute.

Contatti Ufficio riproduzione atti (URA)

- tel: +39 0715964134 (dal lunedì al venerdì - dalle ore 09:30 alle ore 11:30)
- cartellecliniche@ospedaliriuniti.marche.it

Orari di apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì - dalle ore 09:30 alle ore 11:30
- mercoledì - dalle ore 14:30 alle ore 16:30

Orari di apertura al pubblico Cassa Ticket:

- dal lunedì al venerdì - dalle ore 07:45 alle ore 19:00
- sabato - dalle ore 07:45 alle ore 13:00

Attività in Libera Professione

I cittadini assistiti dal SSN possono accedere alle prestazioni sanitarie erogate all'interno dell'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche anche a pagamento.

L'erogazione di prestazioni in libera professione è un'opportunità per il cittadino di richiedere visite specialistiche, indagini strumentali o di laboratorio e ricoveri ospedalieri, con la garanzia di essere seguiti dal proprio medico di fiducia. L'erogazione di prestazioni in libera professione si affianca a quella del Servizio Sanitario Regionale garantendo così una piena e reale libera scelta del cittadino che può usufruire dei servizi offerti dall'Ospedale in un contesto altamente qualificato dal punto di vista clinico assistenziale.

Per informazioni e prenotazioni relative alle prestazioni in libera professione contattare il CUP regionale ai seguenti numeri:

- numero verde gratuito 800 098798 (da telefono fisso);
- da telefono cellulare +39 07211779301 (a pagamento) costi in base alle tariffe stabilite dal gestore telefonico.

Inoltre è possibile rivolgersi agli sportelli del CUP regionale presso:

- il PO Torrette

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:30
- sabato e prefestivi dalle ore 08:00 alle ore 13:00

- il PO Salesi

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:30

Prestazioni di ricovero

La prenotazione dei ricoveri in libera professione avviene dopo aver eseguito una visita specialistica dal professionista prescelto il quale, se conferma l'indicazione al ricovero, provvederà direttamente a fornire tutte le informazioni necessarie.

Come pagare le prestazioni in libera professione

Il pagamento delle prestazioni libero professionali va effettuato presso gli sportelli dell'Ufficio Cassa della Sede di Torrette e del Presidio Salesi o tramite [Pago Online](#).

Ricoveri

Ricovero programmato

Per ricovero programmato si intende un ricovero che, in relazione alle condizioni cliniche del paziente o ai trattamenti cui il paziente deve essere sottoposto, può essere procrastinato a un momento successivo a quello in cui è stata rilevata l'indicazione al ricovero stesso da parte del medico di riferimento. Può essere di due tipologie:

1. ordinario
2. day hospital

1. Ricovero ordinario

Il ricovero ordinario, previsto per patologie non urgenti, è disposto su richiesta del medico di Medicina Generale, della guardia medica territoriale, o di altri specialisti del Servizio Sanitario Nazionale, ivi compreso il Personale delle strutture ospedaliere a seguito di visite ambulatoriali. La proposta deve essere presentata al medico del Reparto di destinazione che, valutate le condizioni cliniche e la patologia, inserisce il paziente in un registro di prenotazione sulla base di criteri di "priorità".

L'interessato potrà chiedere notizie sul tempo di attesa al reparto che provvede al ricovero. Il ricovero avviene dietro convocazione telefonica da parte del Reparto accettante che provvederà a fornire tutte le informazioni necessarie al ricovero stesso. Prima di un ricovero per procedura/intervento chirurgico è generalmente prevista la visita anestesiologicala propedeutica alla preparazione all'intervento.

2. Ricovero in day hospital

Il day hospital (ricovero diurno) è finalizzato all'erogazione di prestazioni multiprofessionali e polispecialistiche. Si tratta di ricoveri costituiti da singoli accessi (giornata di presenza) e/o accessi ripetuti (cicli).

Ricovero urgente

Avviene in genere a seguito di accesso al Pronto Soccorso che assicura la risposta all'urgenza nelle 24 ore, o anche su indicazione del medico specialista di reparto; in questo caso, non si ha accesso tramite il Pronto Soccorso ma direttamente in reparto.

Cosa portare con sé per il ricovero

Il giorno del ricovero, il paziente dovrà presentarsi munito di:

- tessera sanitaria
- codice fiscale
- documento di identità
- accertamenti diagnostici già eseguiti

- cartelle cliniche di eventuali precedenti ricoveri
- nome e dosi dei farmaci che sta assumendo

Certificato di Ricovero

Durante o dopo un ricovero ospedaliero può essere chiesto all'ospedale un certificato che attesta la degenza.

Il certificato di ricovero può essere richiesto al reparto:

- dal paziente maggiorenne in possesso di documento di identità in corso di validità, solo nel caso in cui non sia stato richiesto durante la degenza;
- da persona delegata dal paziente, ovvero da un soggetto munito di apposita delega del paziente su carta libera, purché corredata da tutti gli elementi necessari così come definiti dal DPR del 28 dicembre 2000, n. 445. Alla delega andrà obbligatoriamente allegata copia del documento di identità del soggetto delegante; da chi esercita la potestà nei confronti del minore;
- da persona che esercita la potestà genitoriale su minore, o tutore, o curatore, o amministratore di sostegno di persona non in possesso della capacità di agire, o erede legittimo o erede testamentario.

Dimissioni

Al momento della dimissione verrà consegnata una lettera, destinata al medico di famiglia, da parte del medico ospedaliero che rappresenta il documento di sintesi dell'intero percorso di cura durante il ricovero e nella quale viene descritto lo stato di salute attuale con le indicazioni per le cure da effettuare a domicilio e per eventuali controlli successivi.

Distribuzione diretta farmaci alla dimissione

I pazienti in possesso di una ricetta rilasciata al momento della dimissione, possono ritirare i farmaci o dispositivi medici - relativi al primo ciclo di cura - presso la Farmacia nei seguenti orari:

- da lunedì a venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00
- sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:30

con le seguenti modalità:

- con consegna allo sportello aperto al pubblico per il servizio di distribuzione diretta dei Farmaci, senza prenotazione per i farmaci in Piano Terapeutico ospedaliero (PTO);
- nessuna prenotazione per il Servizio di Documentazione Informazione.

Ricoverare un cittadino straniero o italiano iscritto all'AIRE

I cittadini non iscritti al Servizio Sanitario Nazionale SSN (stranieri od italiani residenti all'estero), che intendano ricoverarsi presso questo ospedale devono presentare un documento d'identità valido (carta d'identità o passaporto) oltre a:

1. tessera europea TEAM per i cittadini dei Paesi membri dell'U.E.;
2. tessera ENI per i cittadini comunitari irregolari;
3. tessera STP per i cittadini extracomunitari irregolari;

4. attestazione rilasciata dal distretto sanitario di domicilio per i cittadini italiani residenti all'estero.

La documentazione di cui ai punti 2. e 3. è rilasciata dal Distretto Sanitario di riferimento in base al domicilio italiano. I cittadini italiani che trasferiscono la residenza in uno Stato estero, per un periodo superiore a 12 mesi, iscrivendosi all'Anagrafe dei cittadini Italiani Residenti all'Estero (AIRE), perdono il diritto all'assistenza sanitaria in Italia. Tuttavia i cittadini AIRE o i titolari di pensione corrisposta da enti previdenziali italiani, che rientrano temporaneamente in Italia possono richiedere, per un periodo massimo di 90 giorni per ogni anno solare, le prestazioni ospedaliere urgenti. Per avere le prestazioni ospedaliere urgenti occorrerà presentare una dichiarazione sostitutiva di certificazione in cui attesti la data, il luogo di nascita, la residenza e la cittadinanza italiana e che non si è in possesso di una copertura assicurativa sanitaria pubblica o privata.

Per ogni ulteriore informazione si consiglia di rivolgersi prima del ricovero all'Ufficio Ricoveri:

- tel. +39 0715964545
- tel. +39 0715964547
- ricoveri@ospedaliriuniti.marche.it

Qualità, Rischio Clinico e Sicurezza delle Cure

La gestione del rischio clinico in sanità (clinical risk management) rappresenta l'insieme di varie azioni messe in atto per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie e garantire la sicurezza dei pazienti, sicurezza, tra l'altro, basata sull'apprendere dall'errore.

Solo una gestione integrata del rischio può portare a cambiamenti nella pratica clinica, promuovere la crescita di una cultura della salute più attenta e vicina al paziente e agli operatori, contribuire indirettamente a una diminuzione dei costi delle prestazioni e, infine, favorire la destinazione di risorse su interventi tesi a sviluppare organizzazioni e strutture sanitarie sicure ed efficienti.

Servizio Sociale Ospedaliero

L'attività del servizio sociale è orientata ad affrontare le problematiche psicosociali connesse alla malattia al ricovero ospedaliero e ad ogni disagio correlato, con attenzione alla persona e al suo contesto di vita.

L'attività si effettua su richiesta diretta o su segnalazione del Coordinatore infermieristico o del Medico del reparto.

Gli interventi possono riguardare:

- consulenza e supporto psicosociale ai pazienti e ai familiari
- consulenza per pratiche amministrative (invalidità, pensioni, trasporti)
- mediazione tra ricoverato, ospedale e servizi territoriali

- attivazione della dimissione protetta (inserimento in strutture riabilitative e di convalescenza alternative al ricovero ospedaliero ed organizzazione dell'assistenza domiciliare specialistica e non).

La sede del Servizio Sociale si trova presso il PO di Torrette al Piano 0 raggiungibile seguendo la linea verde del corridoio centrale subito dopo l'ascensore 6.

Presso il PO Salesi il Servizio Sociale si trova vicino al Centro Prelievi nel cortile interno.

Recapiti telefonici:

- tel. +39 0715965006
- tel. +39 0715964034
- tel. +39 0715965460

Interruzione volontaria di gravidanza (IVG)

Dal 1978 la legge 194 consente ad ogni donna la possibilità di richiedere l'interruzione volontaria di gravidanza (IVG) entro i primi 90 giorni di gestazione per motivi di salute, familiari, sociali, economici. L'IVG avviene all'interno delle strutture sanitarie ospedaliere, la richiesta di interruzione di gravidanza deve essere firmata dalla donna richiedente e dal medico dichiarante a seguito di una consulenza informativa sui servizi di natura sociale esistenti e, dopo aver valutato le possibili soluzioni alternative, se la paziente rimane ferma nella propria decisione, si rilascia il certificato invitandola a soprassedere ad ogni decisione per sette giorni.

Dopo i 90 giorni di gestazione, la valutazione di un'eventuale interruzione di gravidanza può essere praticata quando la gravidanza o il parto comportino un grave rischio per la vita o per la salute della donna. La richiesta viene rilasciata da un ginecologo strutturato presso la struttura sanitaria dove viene eseguito l'intervento.

In caso di richiesta di IVG da parte di minori, è necessaria l'autorizzazione di entrambi i genitori aventi la patria potestà, nel caso in cui manchi il consenso genitoriale la situazione viene sottoposta al giudice tutelare.

Documentazione necessaria

- certificato legale che attesta lo stato di gravidanza entro il 90° giorno in cui si dichiara la volontà di interromperla (legge 194/1978). Può essere compilato da un medico del consultorio o dal medico di base non obiettore o dal ginecologo non obiettore e firmato dalla donna;
- tessera sanitaria;
- attestato iscrizione al servizio sanitario regionale (libretto sanitario) o STP (per gli stranieri);
- documento di identità in corso di validità.

Trattamento del dolore

L'Azienda pone particolare impegno nella valutazione e controllo terapeutico del dolore nei confronti dei pazienti.

È attivo il Comitato Ospedale Territorio Senza Dolore composto da medici dell'AOU delle Marche, personale infermieristico ed ostetrico, farmacisti, personale della Direzione Sanitaria con l'obiettivo di accrescere la cultura della cura del dolore, formare il personale e diffondere linee guida e protocolli per il trattamento del dolore.

In Azienda è prevista la rilevazione sistematica del dolore nella documentazione clinica mediante scale di valutazione riconosciute, la registrazione ed il monitoraggio sull'efficacia del trattamento.

Sono inoltre previste consulenze per la terapia antalgica, effettuate dagli anestesisti, che vengono richieste dai medici dei Reparti.

In Azienda è attivo un ambulatorio dedicato al trattamento del dolore afferente alla Struttura Medicina del Dolore, con accesso tramite prenotazione CUP - previo possesso della richiesta del medico di base o del medico specialista inviante – oppure tramite chiamata diretta alla Struttura, da parte del medico di base dal lunedì al venerdì entro le ore 12,00, al nr. di telefono 071/5963318.

Alla Medicina del Dolore dell'AOUM è affidato il coordinamento del servizio delle Cure Palliative. Il servizio è formato da figure professionali con specifica competenza ed esperienza (Medicina del dolore). A supporto operano i colleghi delle diverse specialità mediche e chirurgiche in modo da fornire una presa in carico precoce del paziente candidato alle Cure Palliative fin dal ricovero o prima visita ambulatoriale.

Donare organi e tessuti

L'attività di procurement di organi e tessuti a fini di trapianto è cominciata, nella regione Marche, nel gennaio 1988, proprio nella città di Ancona.

Presso questa Azienda è situato il Centro Regionale Trapianti Marche nato nel 2002, in ottemperanza alla legge 91 del 1999.

A livello regionale il network trapianti lavora in stretta collaborazione con i coordinatori ospedalieri, medici di rianimazione responsabili del procurement in ogni struttura di rianimazione marchigiana.

Il Centro Regionale Trapianti Marche assicura l'attività 24 ore su 24, grazie al servizio di reperibilità telefonica di infermieri specializzati e del coordinatore.

La donazione di organi e tessuti è un gesto prezioso che può salvare vite umane e migliorare la qualità della vita di chi ne ha bisogno.

Come donare

1. Donazione dopo la morte:

- Modulo AIDO online: Se possiedi la SPID o la firma digitale, puoi compilare e firmare il modulo dell'Associazione Italiana per la Donazione di Organi, Tessuti e Cellule (AIDO) online.
- Modulo presso l'AST: puoi recarti presso la tua Azienda Sanitaria Territoriale (AST) di riferimento e firmare il modulo per la donazione degli organi.

2. Donazione in vita:

- Modulo AST: Compila e firma il modulo apposito messo a disposizione dalle AST.
- Anagrafe del Comune: Durante il rilascio o il rinnovo della carta d'identità, puoi dichiarare la tua volontà di donare organi e tessuti.
- AIDO: Iscrivendoti all'Associazione Italiana per la Donazione di Organi, Tessuti e Cellule (AIDO), contribuirai a sensibilizzare e promuovere la cultura della donazione.

Contatti:

- tel. +39 0715963001 (segreteria)
- tel. +39 0715963574 (direttore)
- tel. +39 0715963548 (medici)
- cell. +39 3346205189 (infermiere reperibile)
- crt@ospedaliriuniti.marche.it

Donare sangue

Il sangue è indispensabile alla vita ed è necessario per poter curare diverse malattie e prestare servizi di emergenza; non è riproducibile artificialmente, può solo essere donato. Presso l'ambulatorio della Medicina Trasfusionale vengono svolte le attività correlate alla donazione del sangue.

Aspiranti donatori

Gli aspiranti donatori possono rivolgersi alla Segreteria dell'Avis Comunale di Ancona nelle seguenti modalità:

- Recandosi di persona presso la Segreteria dell'Avis Comunale di Ancona, situata al Piano 0, della Medicina, Trasfusionale – dell'AOUM - Segreteria Donatori Avis. La Segreteria è aperta dal lunedì al sabato, dalle 8.30 alle 12.30.
- Contattando telefonicamente la Segreteria dell'Avis Comunale di Ancona ai numeri 071/5965601 o 071/5965602. Gli orari di apertura della Segreteria vanno dal lunedì al sabato, dalle 8.30 alle 12.30.
- Compilando il form di contatto inserito nel sito web dell'Avis Comunale di Ancona, all'indirizzo <https://avisancona.it/contattaci/>, con la richiesta di venire ricontattati, ricordandosi di lasciare il proprio numero di telefono.
- Scrivendo un messaggio WhatsApp al numero 3714414457 con la richiesta di venire ricontattati perché interessati alla donazione di sangue. La segreteria risponderà sempre durante gli orari di apertura, dal lunedì al sabato, dalle 8.30 alle 12.30.

Donatori

Per donare e per ripetere gli esami al Centro di Raccolta dell'Ospedale di Torrette è sempre necessaria la prenotazione dell'appuntamento. Tutti i donatori iscritti a un'Avis Comunale del territorio marchigiano hanno la facoltà di poter prenotare al Centro di Raccolta dell'Ospedale di Torrette.

Si può prenotare la propria donazione nelle seguenti modalità:

- Recandosi di persona presso la Segreteria dell'Avis Comunale di Ancona, situata al Piano 0, della Struttura di Medicina Trasfusionale – dell'AOUM - Segreteria Donatori Avis. La Segreteria è aperta dal lunedì al sabato, dalle 8.30 alle 12.30.
- Contattando telefonicamente la Segreteria dell'Avis Comunale di Ancona ai numeri 071 5965601 o 0715965602. Gli orari di apertura della Segreteria vanno dal lunedì al sabato, dalle 8.30 alle 12.30.
- Inviando una email a: segreteria@avisancona.it specificando nome, cognome, data di nascita e desiderata di prenotazione. La segreteria risponderà sempre durante gli orari di apertura, dal lunedì al sabato, dalle 8.30 alle 12.30.
- Andando sul sito <https://agendaavisancona.mesis.it/> ed esprimere la propria data desiderata di prenotazione. La conferma o meno della prenotazione arriverà via email da parte della segreteria.
- Scrivendo un messaggio WhatsApp al numero 3714414457 specificando nome, cognome, data di nascita e desiderata di prenotazione. La segreteria risponderà sempre durante gli orari di apertura, dal lunedì al sabato, dalle 8.30 alle 12.30.

A seguito di ogni donazione, è responsabilità del donatore di controllare i propri referti all'interno dell'area riservata del donatore. L'area riservata del donatore è accessibile al sito <https://www.ospedaliriuniti.marche.it/trasfusionale/donatore/> ; per entrare bisogna inserire il proprio codice fiscale e la propria password.

Genetica Medica e Malattie Rare

L'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche è sede del Centro Regionale Malattie Rare dedicato alla diagnosi e gestione delle malattie genetiche.

La Struttura eroga attraverso il regime ambulatoriale e laboratoristiche le seguenti prestazioni:

- **Ambulatorio di Genetica Medica** - per visite di genetica medica (inquadramento diagnostico di condizioni genetiche, indicazione a test genetici e interpretazione dell'esito, definizione del rischio riproduttivo).
- **Ambulatorio Malattie Genetiche Rare Adulti** - per gestione clinica e monitoraggio multidisciplinare di specifiche condizioni genetiche, in particolare sono attivi ambulatori per Neurofibromatosi di tipo 1, per sindrome di Marfan e Aortopatie ereditarie, per malattia di Fabry.
- **Ambulatorio Malattie Genetiche Rare Pediatriche** - per inquadramento dismorfologico e monitoraggio multidisciplinare di specifiche condizioni genetiche a gestione ambulatoriale.
- **Laboratorio di Genetica Medica** - per analisi di fibrosi cistica I livello, cariotipo e FISH (da sangue periferico, villi coriali, liquido amniotico, sangue midollare o altri tessuti), array-CGH, test di metilazione cromosoma 15 (per sindrome Prader-Will/sindrome di Angelman).

Camera Mortuaria

Il decesso di un paziente ricoverato in Ospedale rappresenta un episodio delicato.

Tutto il personale coinvolto è tenuto al rispetto rigoroso delle corrette norme comportamentali, volte a preservare la dignità della salma ed a gestire correttamente i rapporti con i familiari costretti a vivere un evento drammatico.

La Camera Mortuaria si trova presso il PO di Torrette, nella palazzina situata vicino al vecchio ingresso dell'Ospedale.

All'interno della Camera Mortuaria si trova una cappella di commiato che, per i defunti di religione cattolica, si avvale dell'assistenza religiosa dei sacerdoti che operano nell'ospedale. Per gli altri culti religiosi ci si avvale di sacerdoti esterni.

Il personale dipendente addetto all'Obitorio presta un'adeguata e dignitosa cura rivolta alla composizione della salma, ponendo altresì particolare attenzione ai rapporti con i familiari dei defunti ed alla cura degli ambienti. Per facilitare la scelta dei familiari in condizioni di assoluta autonomia, presso la Camera Mortuaria è affisso un elenco delle Imprese di Onoranze Funebri che ne fanno richiesta.

La Camera Mortuaria è aperta al pubblico nei seguenti orari:

- tutti i giorni, compresi i festivi dalle ore 08:30 alle ore 17:00.

Contatti:

- tel. +39 0715964885
- tel. +39 0715964199

Percorsi Diagnostico Terapeutico Assistenziali (PDTA)

Cosa sono i PDTA

All'interno del AOU delle Marche è diffusa dal 2012 la metodologia di lavoro basata sui percorsi diagnostico terapeutico assistenziali (PDTA) e sull'approccio multidisciplinare che vede diversi professionisti lavorare insieme. Tale processo contribuisce alla riduzione delle variabilità nelle scelte clinico-assistenziali e, di conseguenza, garantisce un migliore management e continuità operativa dei servizi anche di fronte al verificarsi di scenari emergenziali quali interruzione delle forniture, servizi informatici, carenze infrastrutturali o di risorse umane.

I PDTA nascono con lo scopo di definire modelli di assistenza che mettono al centro il paziente e assicurare la miglior risposta clinico-assistenziale possibile, definendo per ogni problema di salute il percorso di cura più efficace basato su evidenze scientifiche e sull'esperienza e le conoscenze dei professionisti coinvolti.

I PDTA rappresentano quindi efficaci strumenti per il miglioramento della qualità dell'assistenza fornita ai pazienti. Per tale ragione la AOU delle Marche ha certificato i PDTA in base alla conformità alle norme internazionali per la gestione della qualità (ISO 9001:2015) e per la continuità dei servizi (ISO 22301:2019).

I diversi PDTA attualmente attivi presso l'AOU delle Marche riguardano principalmente patologie tempo dipendenti, oncologiche, neurologiche, cardiovascolari, materno-infantili, croniche, e percorsi clinico assistenziali per il management dei pazienti trapiantati.

Di seguito i PDTA formalizzati dall'AOU delle Marche, raggruppati per la presa in carico dei pazienti con specifiche condizioni patologiche o particolari bisogni assistenziali:

PDTA tempo dipendenti

- ictus
- paziente con indicazione all'embolizzazione
- emorragia post partum
- stemi
- trauma maggiore

PDTA oncologici

- tumore del colon retto
- epatocarcinoma
- tumore della mammella
- melanoma cutaneo
- tumore del polmone
- tumore della prostata

PDTA per il management dei pazienti trapiantati

- trapianto di fegato
- trapianto rene

PDTA patologie neurologiche

- atrofia muscolare spinale (SMA)
- sclerosi multipla
- TIA e minor stroke

PDTA patologie cardiovascolari

- paziente con ischemia acuta degli arti inferiori
- scompenso cardiaco

PDTA patologie materno-infantili

- epilessia farmaco-resistente
- gravidanza a basso rischio
- paziente nefropatico pediatrico
- diabete pediatrico
- paziente psichiatrico in età evolutiva

PDTA patologie croniche

- diabete tipo 1 (paziente adulto)
- fibrosi polmonare idiopatica
- microangiopatia trombotica (MAT)
- osteoporosi

- sclerosi sistemica

Miscellanea

- COVID-19
- disturbi comportamento alimentare
- frattura isolata di arto
- gestione ambulatoriale paziente affetto da HIV
- gestione ferite difficili
- management nutrizionale nel paziente oncologico
- obesità morbigena
- psicosi maggiori nell'adolescente e giovane adulto

Pronto Soccorso e OBI

Il Pronto Soccorso è finalizzato alla cura rapida delle urgenze ed emergenze mediche e traumatologiche che costituiscono un pericolo per l'integrità psico-fisica o per la vita stessa.

L'eccessivo ed inappropriato uso del Pronto Soccorso ha come diretta conseguenza un progressivo allungamento medio dei tempi d'attesa. Quindi ogni qualvolta la sintomatologia accusata è compatibile con una visita medica preliminare è opportuno, rivolgersi al Medico Curante o al Medico di Continuità Assistenziale evitando il Pronto Soccorso.

Il Pronto Soccorso infatti fornisce assistenza a tutti coloro che presentano un problema sanitario urgente non risolvibile dal Medico di Famiglia, dal Pediatra di libera scelta o dalla Guardia medica.

L'utilizzazione del Pronto Soccorso per motivi non urgenti è assolutamente da evitare.

Il Pronto Soccorso non è un ambulatorio e non sostituisce il Medico/Pediatra di Famiglia.

Nel Sistema Sanitario della Regione Marche opera il Servizio di Continuità Assistenziale (*ex Guardia Medica*) il quale garantisce sempre un primo intervento nelle ore in cui non opera il Medico/Pediatra di Famiglia.

Come funziona

Il metodo di triage adottato è definito "trriage globale" ovvero "valutazione completa, professionale, secondo metodologia definita che tiene conto di tutti i problemi del paziente. Il triage non riduce i tempi di attesa ma li ridistribuisce in modo tale che chi è maggiormente a rischio di complicanze o chi durante l'attesa ha una evoluzione peggiorativa della sintomatologia venga trattato prima. L'ordine di accesso agli Ambulatori del pronto Soccorso è stabilito sulla base della gravità della condizione clinica e non per ordine di arrivo.

I 5 codici di codifica della gravità sono:

1. **codice 1 Rosso** (emergenza), interruzione o compromissione di una o più funzioni vitali, necessità di intervento immediati;
2. **codice 2 Arancione** (urgenza), rischio di compromissione di una o più funzioni vitali, d'organo o di apparati, presenza di rischio evolutivo;

3. **codice 3 Azzurro** (urgenza differibile), condizione senza rischio evolutivo ma con sofferenza e ricaduta sullo stato generale;
4. **codice 4 Verde** (urgenza minore), condizione senza rischio evolutivo;
5. **codice 5 Bianco** (non urgenza), condizione non urgente di minima rilevanza clinica (**soggetta a pagamento ticket di € 25,00**).

Sono esenti dal pagamento del ticket - di cui al punto 5 - per l'accesso e per tutte le prestazioni erogate in Pronto Soccorso:

- gli utenti di età inferiore a 14 anni;
- le donne in gravidanza;
- tutti gli assistiti esenti dal pagamento del ticket ai sensi della normativa vigente. Si ricorda che i pazienti o loro familiari sono tenuti a comunicare lo stato di esenzione agli operatori di triage.

Inoltre, sono esenti dal pagamento del ticket anche le situazioni classificate con codice bianco correlate a:

- avvelenamenti acuti;
- traumatismi che richiedono sutura o immobilizzazione;
- necessità di un breve periodo di osservazione nell'area di Pronto Soccorso o comunque all'interno della struttura ospedaliera.

Documenti per l'accettazione:

- documento di identità valido, la tessera sanitaria, il codice fiscale

Per i pazienti stranieri (foreign citizens):

- TEAM (Tessera Europea Assicurazione Malattia), o codice STP (Straniero Temporaneamente Presente), o codice CSCS (Copertura Sanitaria)
- documento di identità in corso di validità.

Accoglienza

Una volta espletato il processo di triage, l'accesso alla sala visita viene appunto effettuato in base alla priorità stabilita dall'infermiere di triage e, a parità di codice colore, secondo l'ordine di arrivo. Eventuali esami/visite di consulenza urgente vengono eseguiti ad esclusivo giudizio del medico di Pronto Soccorso che, dopo la valutazione complessiva del paziente, assegna al momento della dimissione un codice colore che indica l'appropriatezza del ricorso alla struttura di urgenza-emergenza.

Al termine del percorso

Una volta concluso l'iter diagnostico – terapeutico d'urgenza, il paziente viene alternativamente:

- dimesso a domicilio e riaffidato alle cure del Medico/Pediatra di Famiglia;
- gestito in regime di Osservazione Breve Intensiva (OBI);
- ricoverato nella struttura operativa più adeguata.

Il Pronto Soccorso assicura, oltre agli interventi diagnostico-terapeutici di urgenza compatibili con le specialità di cui è dotato, almeno il primo accertamento diagnostico, clinico, strumentale e di laboratorio e gli interventi necessari alla stabilizzazione del paziente

A chiusura di ogni accesso al Pronto Soccorso è prodotto un verbale che viene consegnato all'assistito in caso di dimissione diretta a domicilio.

In caso di ricovero ospedaliero il verbale viene consegnato alla struttura operativa di degenza designata.

Il percorso nascita

Partorire

Nella gravidanza fisiologica il neonato e la mamma si predispongono per un parto per via vaginale e, se il decorso è avvenuto senza problemi, con il travaglio che inizia naturalmente, vi è un'alta probabilità di partorire in modo spontaneo.

Un supporto continuo e un sostegno emotivo durante il travaglio favoriscono un'esperienza positiva della nascita. Con l'aiuto della persona di fiducia e dei professionisti, la donna può affrontare meglio la fatica, la paura e il dolore mettendo anche in pratica quanto eventualmente appreso durante il corso di accompagnamento alla nascita.

Il Personale medico pediatra è sempre presente ad ogni parto mentre, l'anestesista è presente in Area Nascita in caso di necessità.

Parto in analgesia

Il dolore del travaglio non è un sintomo di malattia, ma esprime e promuove il naturale svolgersi dei tempi del parto-nascita. La percezione del dolore è variabile e influenzata da condizioni fisiche del momento, dalle emozioni, dalle circostanze sociali, culturali e assistenziali. L'ostetrica sarà pronta ad aiutare la futura mamma, nel contenimento del dolore, attraverso tecniche di analgesia naturale quali la modulazione del respiro, il massaggio o l'utilizzo della musica.

Donare il sangue del cordone ombelicale

Ogni futura mamma può scegliere di fare un gesto di grande valore donando il sangue cordonale; ciò non comporta alcun rischio né per la madre né per il neonato, poiché la raccolta avviene dopo il taglio del cordone ombelicale, quando il bambino respira già autonomamente.

La donazione è sicura e indolore.

Con un gesto semplice è possibile donare il sangue del cordone ombelicale per chiunque ne abbia bisogno (donazione allogenica) e risulti compatibile, presso tutti i Punti nascita abilitati, che afferiscono alla Banca regionale del sangue cordonale.

La donazione avviene al momento del parto.

Il sangue del cordone ombelicale è ricco di cellule staminali ematopoietiche e può essere utilizzato per il trapianto allogenico in pazienti, spesso bambini, affetti da leucemie o altre malattie del sangue e del sistema immunitario.

La coppia o la madre che desidera donare il sangue del cordone ombelicale deve comunicarlo al reparto di ostetricia nel quale è previsto il parto oppure negli ambulatori nel corso delle visite di controllo.

L' idoneità alla donazione verrà valutata attraverso la compilazione di un questionario anamnestico e la donazione potrà avvenire solo dopo che la coppia o la madre avrà sottoscritto il consenso informato.

In Italia non è consentita la conservazione del sangue cordonale ad uso autologo, ma è prevista, ed è a carico del SSN, la conservazione del sangue cordonale per un fratello affetto da una patologia che richieda il trapianto di cellule staminali ematopoietiche.

Il riferimento per la donazione è il Centro Trasfusionale del PO di Torrette, Ancona.

Contatti:

- SOD Medicina Trasfusionale
- tel. +39 0715966555
- fax +39 0715963638

Denunciare la nascita in ospedale

Quando nasce un bambino, i genitori sono tenuti a rendere apposita dichiarazione di nascita presso l'ospedale o presso il Comune:

1. entro 3 giorni dalla nascita nel centro ospedaliero;
2. entro 10 giorni dalla nascita nel Comune di nascita o di residenza dei genitori.

Nota bene:

Per effettuare la dichiarazione di nascita sono necessari i documenti di identità in corso di validità di entrambi i genitori.

La dichiarazione di nascita va effettuata presso l'Ufficio preposto alla denuncia nascite della Direzione Medica ubicata nella palazzina di fronte al PO Salesi, via Fratelli Corridoni n° 16, Piano 1 **dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00** o nel Comune di residenza della madre.

Trascorsi i tempi tecnici di formalizzazione dell'Atto i genitori potranno ritirare il Codice Fiscale del nuovo nato o in Comune o all'Agenzia delle Entrate.

La dichiarazione di nascita deve avvenire con la presenza di entrambi i genitori nel caso in cui entrambi intendano riconoscere il figlio, o la presenza di solo un genitore nel caso in cui uno solo intenda effettuare il riconoscimento.

Attribuzione del cognome e del nome al neonato

Al cittadino italiano, figlio nato nel matrimonio o fuori del matrimonio è possibile aggiungere il cognome materno a quello paterno, con l'accordo di entrambi i genitori (sentenza n. 286/16 della Corte Costituzionale e Circolare n. 1/2017 della Direzione Centrale per i Servizi Demografici). Qualora, al momento della formazione dell'atto di nascita, venga manifestata la volontà di attribuire **il doppio cognome**, in presenza di dichiarazione di nascita resa da uno solo dei genitori, nel caso di filiazione nel matrimonio, il genitore non presente dovrà sottoscrivere una dichiarazione corredata di fotocopia del proprio documento di riconoscimento, nella quale indica la scelta di attribuire il doppio cognome.

Nell'atto di nascita verrà fatta menzione dell'acquisizione di tale documento relativo al genitore non presente e la volontà del dichiarante all'attribuzione del doppio cognome. Qualora fossero presenti entrambi i genitori, come nel caso di filiazione fuori dal matrimonio, è sufficiente indicare la loro concorde volontà nell'atto di nascita che verrà sottoscritto da entrambi.

Al nato può essere attribuito un solo nome che corrisponda al sesso. Il nome può essere composto da più elementi onomastici fino ad un massimo di tre, anche separati da virgola.

È fatto divieto inoltre, imporre al bambino lo stesso nome del padre vivente, di un fratello e di una sorella viventi.

Procreazione medicalmente assistita (PMA)

Con l'entrata in vigore dei nuovi Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) dal 1° gennaio 2024, la PMA è ora garantita dal Servizio Sanitario Nazionale.

Molte delle situazioni responsabili di infertilità possono essere superate attraverso la Procreazione Medicalmente Assistita (PMA).

Il nostro centro offre:

- primo colloquio informativo di inquadramento;
- esami diagnostici per entrambi i componenti della coppia atti ad individuare le cause dell'infertilità;
- ecografia transvaginale per la valutazione della riserva ovarica attraverso la conta dei follicoli antrali;
- sonoisterosalpingografia per la valutazione della pervietà tubarica;
- isteroscopia diagnostica/operativa per l'identificazione ed il trattamento di neoformazioni endocavitarie quali polipi endometriali, fibromi uterini e setti uterini;
- laparoscopia diagnostica/operativa per l'identificazione ed il trattamento di patologie a carico di utero e annessi;
- spermogramma, test di capacitazione su liquido seminale a scopo diagnostico;
- trattamento del liquido seminale destinato a inseminazione intrauterina;
- colloqui successivi per visione esami/conclusioni diagnostiche;
- monitoraggio ecografico dell'ovulazione;
- induzione dell'ovulazione/superovulazione;
- inseminazioni intrauterine su ciclo naturale o con induzione multipla dell'ovulazione (I livello);
- FIVET, fecondazione in vitro ed embryo transfer, con eventuale crioconservazione di ovociti e /o embrioni (II livello);
- ICSI, iniezione intracitoplasmatica di un singolo spermatozoo, con eventuale crioconservazione di ovociti e/o embrioni (II livello).

La messa a punto di un iter diagnostico, adeguato alle caratteristiche della coppia, all'età dei partner, alla storia clinica di entrambi e al tempo già trascorso di ricerca di una gravidanza, è compito specifico dello specialista in Medicina della Riproduzione.

Lo specialista individuerà il corretto iter diagnostico-terapeutico procedendo secondo un gradiente crescente di complessità ed invasività, come da normativa vigente in termini di procreazione medicalmente assistita.

Informazioni utili:

Il primo appuntamento per l'inquadramento della coppia si prenota tramite il CUP – specificando “consulenza ginecologica preconcezionale”.

Contatti:

- Medicina della Riproduzione e Tecniche di Fecondazione Assistita
- tel. +39 0715962150
- maurizio.cignitti@ospedaliriuniti.marche.it

Parto in anonimato con o senza affidamento del bambino

È possibile partorire in ospedale senza lasciare le proprie generalità con o senza l'affidamento del bambino alla struttura sanitaria che provvederà ad avviarlo all'adozione.

La legge italiana protegge i minori e le madri e consente (senza conseguenze civili o penali) a qualsiasi donna, che si reca in una struttura pubblica in prossimità del parto, di essere seguita e curata garantendo la riservatezza delle proprie generalità o di altre informazioni che ne permettano l'identificazione.

Quando la mamma vuole rimanere segreta, la legge le consente di non riconoscere il bambino e di lasciarlo nell'Ospedale dove è nato, affinché sia assicurata l'assistenza e anche la sua tutela giuridica.

Al momento del parto, in Ospedale, è garantita la massima riservatezza per assicurare, anche dopo la dimissione, che il parto resti in anonimato.

Occorre recarsi presso l'ospedale nel quale si intende partorire e dichiarare ai sanitari che si intende rimanere anonimi.

Per informazioni è possibile rivolgersi alla Clinica di Ostetricia e Ginecologia

- tel. +39 0715962052

Il bambino

La Neonatologia

La Neonatologia si occupa del trattamento di tutte le patologie neonatali, dal neonato pretermine con età gestazionale estremamente bassa, ai neonati con bassissimo peso alla nascita, al neonato con prematurità intermedia e/o a termine con patologia respiratoria o neurologica.

Nido

Il Nido assicura:

- assistenza dei neonati a basso rischio;
- valutazione post-natale delle problematiche rilevate in gravidanze a basso e medio rischio.

Percorso Chirurgico Pediatrico

La struttura di Chirurgia pediatrica si occupa del trattamento di tutte le patologie che, in ambito pediatrico, necessitano di interventi di competenza della chirurgia generale, di urologia e di chirurgia toracica; ricoveri ed interventi in regime ordinario programmato o urgente 24 ore su 24 con provenienza dal Pronto Soccorso e in regime di day surgery.

L'attività di chirurgia pediatrica riguarda principalmente:

- **Chirurgia toracica** (trattamento di malformazioni complesse come le malformazioni adenomatoidi cistiche del polmone (CPAM), enfisema lobare congenito, sequestro polmonare, cisti bronchiali, atresia esofagea, pneumotorace, l'empitema pleurico, ecc.);
- **Chirurgia oncologica** (trattamento di patologie neoplastiche renali, neuroblastomi, teratomi, neoplasie dell'ovaio e del testicolo);
- **Chirurgia d'urgenza** (appendiciti, peritoniti, occlusioni intestinali, volvolo, invaginazione, traumi addominali e toracici, emoperitoneo, emotorace, fratture del fegato, di milza e di rene, torsione ovarica e testicolare).

La Chirurgia Generale e Toracica si occupa anche di trattare le patologie chirurgiche "minori": ernie, ritenzioni testicolari, fimosi, idrocele. Tali patologie sono di solito trattate in regime di day surgery.

Oncoematologia Pediatrica

L'Oncoematologia Pediatrica provvede ai percorsi di cura inerenti alle:

- diagnosi, terapia e follow-up della patologia oncologica pediatrica (leucemie linfoblastiche acute, leucemie mieloidi acute e leucemie mieloidi croniche, linfomi, neoplasie cerebrali, neuroblastoma, sarcomi ossei e sarcomi delle parti molli, tumore di Wilms e altre neoplasie renali più rare, tumori a cellule germinali, istiocitosi e tumori rari);
- diagnosi, terapia e follow-up della patologia ematologica non oncologica pediatrica (disordini dei globuli bianchi, patologie dei globuli rossi, disordini piastrinici, insufficienze midollari, sindromi mielodisplastiche, disordini della coagulazione);
- diagnosi, terapia e follow-up dei bambini affetti da disordini del sistema immunitario.

L'equipe della Struttura opera, nel contesto di percorsi interni condivisi con le altre figure specialistiche disponibili all'interno del PO Salesi (Neurochirurgia pediatrica, Neuropsichiatria infantile, Rianimazione pediatrica, Gastroenterologia e Nutrizione, Pneumologia, Nefrologia, Infettivologia, Chirurgia pediatrica, Ortopedia e riabilitazione fisioterapica, ecc) nonché con il Servizio di Farmacia, al fine di garantire ai piccoli pazienti la miglior presa in carico globale e le migliori opzioni terapeutiche disponibili.

La presa in carico del paziente con patologia oncologica, infatti, prevede una gestione multidisciplinare che coinvolge figure specialistiche differenti a seconda della patologia di base. Per tale motivo vengono organizzati regolarmente incontri clinici per la condivisione di pazienti affetti da neoplasia per programmarne nei dettagli il percorso gestionale dalla diagnosi alla terapia.

In casi selezionati laddove vi è indicazione per eseguire trattamenti ultraspecialistici sono coinvolte anche figure professionali di riferimento nazionale.

Urgenza - Emergenza pediatrica

Il Pronto Soccorso Pediatrico è ubicato presso il PO Salesi ed è una Struttura istituzionalmente preposta all'accettazione e gestione delle emergenze/urgenze di natura medica, chirurgica e traumatologica dell'età evolutiva.

Il Pronto Soccorso Pediatrico è aperto 24 ore su 24 e vi si accede direttamente, oppure mediante trasporto da parte del 118 o trasferimento da altro Ospedale.

Il Pronto Soccorso NON è un ambulatorio pediatrico e NON sostituisce il Pediatra di famiglia, cui devono fare riferimento tutti i casi non urgenti.

Il Pronto Soccorso NON è un ambulatorio poli-specialistico (le visite specialistiche richieste dal Pediatra curante vanno prenotate al Centro Unico Prenotazioni, numero verde gratuito 800 098 798) e comunque non hanno luogo in Pronto Soccorso.

L'eccessivo affollamento legato ad un uso improprio del PS rende difficoltosa l'individuazione e l'assistenza ai bambini che necessitano di cure immediate, favorendo altresì la diffusione di malattie infettive (ad esempio, sindromi influenzali, gastroenteriti, esantemi, etc.).

Il Pronto Soccorso Pediatrico è impegnato ad assicurare ai bambini la migliore assistenza secondo un criterio di priorità: vengono trattati prima i casi più urgenti. All'arrivo in PS, il bambino è sottoposto a triage infermieristico, processo che consente di stabilire le priorità di accesso alla visita medica e/o al trattamento mediante assegnazione di un codice colore, in modo che venga assicurata un'assistenza tempestiva ai pazienti più urgenti. I codici colore sono 5:

1. **codice 1 Rosso** (emergenza), interruzione o compromissione di una o più funzioni vitali, necessità di intervento immediati;
2. **codice 2 Arancione** (urgenza), rischio di compromissione di una o più funzioni vitali, d'organo o di apparati, presenza di rischio evolutivo;
3. **codice 3 Azzurro** (urgenza differibile), condizione senza rischio evolutivo ma con sofferenza e ricaduta sullo stato generale;
4. **codice 4 Verde** (urgenza minore), condizione senza rischio evolutivo;
5. **codice 5 Bianco** (non urgenza), condizione non urgente di minima rilevanza clinica.

In presenza di grande affollamento o di casi particolarmente gravi, i tempi di attesa per la visita medica dei codici a bassa priorità (verde e bianco) potrebbero superare i limiti prestabiliti.

Una volta espletato il processo di triage, l'accesso alla sala visita viene appunto effettuato in base alla priorità stabilita dall'infermiere di triage e, a parità di codice colore, secondo l'ordine di arrivo.

Una volta concluso l'iter diagnostico – terapeutico, il paziente può essere:

- dimesso e riaffidato alle cure del Pediatra di Famiglia;
- gestito in regime di Osservazione Breve Intensiva (OBI);
- ricoverato nella struttura ospedaliera più adeguata.

Nell'ambito del Pronto Soccorso Pediatrico è attiva un'area per l'Osservazione Breve Intensiva (OBI), dotata di posti letto in cui vengono prudentemente trattenuti i bambini con patologie che richiedono un monitoraggio clinico e/o laboratoristico-strumentale eventualmente supportato dalla consulenza specialistica multidisciplinare.

Anestesia e Rianimazione pediatrica

L'attività assistenziale della struttura di Anestesia e Rianimazione Pediatrica si sviluppa nei seguenti ambiti:

- **Area Pediatrica** - assistenza anestesiológica e rianimatoria rivolta ai pazienti dall'età di 1 mese fino ai 14 anni ed oltre.
- **Area Ostetrico-ginecologica** - assistenza anestesiológica e rianimatoria rivolta a pazienti con problematiche ostetrico-ginecologiche senza limiti di età.

Tutela e partecipazione dei cittadini

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è parte integrante della SOSD Relazioni Interne ed Esterne ed afferisce al Dipartimento di Staff della Direzione Generale.

L'URP dell'AOU delle Marche è articolato nei due Presidi Ospedalieri:

Presidio Torrette

Il front office è aperto

- dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.

Per informazioni:

- numero verde unico URP 800 779376
- urp@ospedaliriuniti.marche.it

Presidio Salesi

Il front office è aperto

- dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00

Per informazioni:

- numero verde unico URP 800 779376
- urp.salesi@ospedaliriuniti.marche.it

Chiusura per festività del Santo Patrono il giorno 4 maggio.

Qualità percepita dai cittadini

L'AOU delle Marche promuove il miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie per i cittadini, attraverso indagini di gradimento dei servizi e delle prestazioni erogate, parallelamente all'analisi delle segnalazioni sulle problematiche riscontrate dagli utenti.

Questo sistema consente alla Direzione di valutare e adeguare, quando possibile in tempo reale, gli interventi organizzativi utili in relazione alle attese degli utenti.

(Inquadra il codice QR per compilare l'Indagine sulla soddisfazione del servizio ricevuto)



Segnalazioni (encomi, reclami, suggerimenti)

La gestione e l'analisi delle segnalazioni rappresenta uno strumento idoneo a:

- rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dall'utente;
- raccogliere encomi, reclami, suggerimenti;
- consentire l'analisi delle esigenze dell'utenza per contribuire al monitoraggio e al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.

Chiunque desideri presentare una segnalazione può farlo compilando un apposito modulo aziendale disponibile nella pagina del Sito Istituzionale ([link: Scheda segnalazioni](#)).

Comitato Unico di Garanzia

Il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG) è stato costituito dall'Azienda con determina n. 836 del 19/10/2020 secondo quanto previsto dall'art. 21 del D. Lgs. 183/2010.

La finalità di questo organismo è quella di garantire nell'ambito della Azienda, un ambiente di lavoro improntato al benessere organizzativo, contrastare ed eliminare ogni forma di violenza morale o psichica, realizzare la migliore utilizzazione delle risorse umane, assicurare la formazione e lo sviluppo professionale dei dipendenti, garantire pari opportunità alle lavoratrici e ai lavoratori e contrastare ogni forma di discriminazione diretta e indiretta. Oltre ai compiti propositivi, consultivi e di verifica descritti nell'art. 4 del Regolamento, il CUG ha il compito di preparare il Piano di azioni positive, che ha la finalità di rimuovere gli ostacoli alla piena ed effettiva parità di opportunità tra donne e uomini secondo la Direttiva PCM del 4 marzo 2011.

Fondazioni

Presso l'AOU delle Marche sono attive le seguenti fondazioni:

Fondazione Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche Onlus

La Fondazione Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche Onlus *"...dove il tanto non è mai troppo se fatto con amore"* è nata nel 2009 dalla vision di un Ospedale vicino alla persona - non solo luogo di cura, ma spazio di vita, di speranza, di fiducia, di condivisione tra chi cura e chi è curato, tra professionisti e cittadini.

Contatti utili:

- tel. +39 0715965237
- cell. +39 3396183580
- <https://www.fondazioneospedaliriuniti.it>

Fondazione Ospedale Salesi

La Fondazione Ospedale Salesi nasce il 21 luglio 2004 come strumento operativo sinergico del Presidio Ospedaliero di Alta Specializzazione "G. Salesi", unico Ospedale regionale ad esclusivo indirizzo materno-infantile.

La Fondazione Ospedale Salesi Onlus si propone di operare affinché l'ospedale pediatrico sia non solo un centro di riferimento nazionale per le alte specialità, ma un luogo di cura dove il bambino non viva la degenza in modo traumatico e si senta a proprio agio, nonostante le difficoltà del ricovero.

Contatti utili:

- tel. +39 0715962850
- cell. +39 3494015115
- <https://fondazioneospedalesalesi.it>

Fondazione Dr. Dante Paladini Onlus

La Fondazione Dr. Dante Paladini Onlus crede che tutte le persone affette da patologie neuromuscolari possano migliorare la propria qualità della vita e rallentare l'avanzamento della malattia, attraverso cure sempre più adeguate e grazie all'incremento della ricerca e della formazione degli operatori sanitari.

La Fondazione collabora con il Centro Clinico per le Malattie Neuromuscolari (NeMO) attraverso l'acquisto di attrezzature per il potenziamento dell'attività, finanziando borse di studio per la ricerca, organizzando interventi formativi per gli operatori.

Contatti utili:

- tel. +39 0715965280
- <https://fondazionepaladini.it>

Donazioni

Per sostenere le attività di cura, assistenza e ricerca dell'AOU delle Marche è possibile effettuare donazioni e lasciti.

La donazione deve essere redatta in forma scritta utilizzando uno dei modelli scaricabili dal sito web aziendale al seguente link:

https://ospedaliriuniti.etrasparenza2.it/archivio5_modulistica_0_20318.html

ed inviato via e-mail a:

- aou.ancona@emarche.it oppure
- direzione.generale@ospedaliriuniti.marche.it

o in formato cartaceo con nota indirizzata all'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche, Via Conca, 71 - 60126 Ancona.

Associazioni di volontariato

L'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche riconosce il ruolo del Volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e, nel rispetto della sua autonomia, ne sostiene e favorisce

l'apporto originale per il conseguimento delle più ampie finalità di carattere sanitario, sociale, civile e culturale.

A tali fini questa Azienda ha disciplinato le modalità di accesso alle strutture ospedaliere e la loro presenza all'interno della struttura ospedaliera, secondo criteri di uniformità, imparzialità, trasparenza, compresa la modalità di eventuale concessione di spazi e strumenti a disposizione delle ODV e APS, se funzionali allo svolgimento delle attività volontaristiche svolte.

Regolamento per la disciplina delle attività di Volontariato:

https://ospedaliriuniti.etrasparenza2.it/archivio19_regolamenti_0_9297.html

Mediazioni linguistico culturali

L'obiettivo è quello di migliorare l'accesso ai servizi sanitari e l'appropriatezza degli interventi rivolti agli immigrati e di facilitare, al tempo stesso, il lavoro degli operatori sanitari che sempre più spesso sono chiamati a prendersi cura di pazienti di diverse etnie e culture.

Il servizio di mediazione linguistica prevede le seguenti modalità di intervento:

- **interpretariato telefonico** - servizio che favorisce assistenza e supporto tramite un Call Center di interpreti madrelingua. La caratteristica principale del servizio è l'immediata disponibilità dell'interprete.
- **mediazione interculturale** - attività che consiste nello stabilire una comunicazione orale e gestuale tra due o più attori di una conversazione che non condividono lo stesso codice linguistico.

Assistenza religiosa

Il servizio di Assistenza Religiosa, per i pazienti di fede cattolica è assicurato in ciascun Presidio ospedaliero con la presenza di una Cappella. I Frati Cappuccini, su richiesta, visitano e forniscono assistenza quotidianamente. Gli orari delle SS. Messe sono affissi all'ingresso di ciascuna Cappella.

Presidio Torrette

La Cappella si trova al piano 1, Corpo F ed è aperta dalle ore 06:00 alle ore 22:00.

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 11:00 alle ore 12:00 è sempre disponibile un Sacerdote per le Confessioni.

Presidio Salesi

La Cappella è ubicata al piano interrato, vicino alla cucina.

Ogni domenica e festivi è celebrata la Santa Messa alle ore 10:30.

Diritti e doveri dei cittadini/pazienti

Diritti

L'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche si richiama ai principi enunciati nella Carta Europea dei Diritti del Malato, contenente 14 Diritti dei pazienti volti ad assicurare *“un alto livello di protezione della salute umana”*.

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto di poter accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede.

2. Diritto all'accesso

I servizi sanitari devono garantire eguale accesso ad ognuno, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni pubbliche.

3. Diritto all'informazione

Ogni persona ha il diritto di accedere a tutte le informazioni sul proprio stato di salute, nonché a tutte quelle informazioni sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi.

4. Diritto al consenso

Ogni persona ha diritto:

- di ricevere l'informazione relativa al proprio progetto di cura con un linguaggio comprensibile e con un congruo preavviso per poter partecipare attivamente alle scelte terapeutiche riguardanti il suo stato di salute;
- ad eccezione dei casi in urgenza, nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la vita, di ricevere tutte le informazioni sulle modalità e le finalità della prestazione sanitaria per poter esprimere il proprio consenso consapevole alle cure sanitarie al fine di ricevere un intervento appropriato.

5. Diritto alla libera scelta

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

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. Inoltre 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 di conoscere gli standard specifici per i tempi di attesa di ogni prestazione sanitaria in relazione al grado di urgenza e di consultare, su richiesta, le liste di attesa nei limiti del rispetto della privacy.

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 standard ben precisi.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con 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 di avere accesso alle cure palliative.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

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

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Doveri

Ogni individuo ha il dovere:

- di mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati e con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico
- di impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari
- di non allontanarsi dal reparto senza comunicarlo ai sanitari
- di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse, a favore di altre persone
- al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri
- di evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline o televisore con volume alto, cellulare ecc.)
- di evitare in occasione delle visite dei famigliari amici l'assembramento nelle stanze di degenza
- di rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti
- di rispettare il divieto di fumare. Questo per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri pazienti
- di rispettare gli orari delle attività sanitarie e alberghiere stabiliti, nonché le norme igienico-sanitarie vigenti

- di segnalare tempestivamente le disfunzioni di cui viene a conoscenza e favorire gli interventi messi in atto per rimediare alle stesse
- di evitare di portare bambini di età inferiore a 12 anni in visita a parenti. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale della struttura sanitaria.

Diritti digitali

Riguardo ai diritti dell'interessato si rimanda alla normativa vigente in tema di privacy e trattamento di dati personali ed in particolare al Regolamento generale sulla protezione dei dati: <https://www.garanteprivacy.it/regolamentoue>.

Tutela della privacy

L'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche è costantemente impegnata a garantire il diritto alla riservatezza di ogni paziente adeguando la propria attività alla normativa vigente in tema di protezione dei dati personali. In Azienda è presente un Ufficio che si occupa delle varie problematiche inerenti il rispetto della riservatezza e si pone come punto di riferimento sia per gli operatori interni sia per gli utenti che desiderino avere informazioni sulla tutela della privacy.

Consenso Informato

Il consenso informato è l'atto con cui il paziente accetta l'esecuzione di un intervento diagnostico e/o terapeutico al termine di un processo informativo per mezzo del quale è stato reso edotto sulle sue condizioni di salute e sulle necessità diagnostico - terapeutiche per renderlo partecipe delle scelte relative al suo caso.

Comitato Etico Territoriale delle Marche

Presso la sede dell'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche ha sede il Comitato Etico Territoriale delle Marche.

Il CET è un organismo indipendente, senza vincoli di subordinazione gerarchica nei confronti di altre autorità, con l'obiettivo principale di garantire la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere della popolazione coinvolta in una sperimentazione clinica, fornendo pubblica garanzia di tutela.

Informazioni utili

Come contattarci

- centralino: +39 0715961
- portineria PO Torrette: +39 0715964195
- portineria PO Salesi: +39 0715962023
- URP: 800 779376
- CUP: 800_098798 (da rete fissa) oppure +39 0721/1779301 (da rete mobile)

Come raggiungerci

Presidio Ospedaliero Torrette

Per chi arriva in treno:

- all'uscita della Stazione ferroviaria prendere l'**autobus 30 o 30/Medicina** (*30/Medicina non opera durante i festivi / vacanze scolastiche*) che conduce direttamente al piazzale dell'Ospedale.
- è anche possibile utilizzare ogni autobus che transita per la Statale in direzione nord (B, C, D) e scendendo alla Stazione ferroviaria di Torrette servirsi del **bus navetta 35** (capolinea sul marciapiede di fronte) che arriva all'ingresso dell'Ospedale.

Per chi arriva dal casello Autostradale di Ancona Nord:

- imboccare la SS16 con direzione Ancona ed uscire a Torrette – l'Ospedale si trova sulla strada che conduce alla Via Flaminia (Via Conca), sul lato destro.

Per chi arriva dal casello Autostradale di Ancona Sud:

- all'uscita del casello prendere per Ancona
- arrivati allo svincolo Ancona Centro/Pesaro proseguire per Pesaro
- imboccare la SS16 ed uscire a Torrette
- proseguire lungo la strada (via Conca) che conduce alla Via Flaminia
- l'Ospedale si trova sul lato destro della strada

Presidio Ospedaliero "G. Salesi"

Per chi arriva in treno:

- all'uscita della Stazione ferroviaria utilizzare la linea Conerobus 1/4 (direzione P.zza IV Novembre).

Per chi arriva dal casello Autostradale di Ancona Nord:

- imboccare la SS16 con direzione Ancona ed uscire a Torrette
- proseguire per Ancona Centro e poi la segnaletica per Ospedale Salesi

Per chi arriva dal casello Autostradale di Ancona Sud:

- all'uscita del casello prendere per Ancona
- arrivati allo svincolo Ancona Centro/Pesaro prendere per Ancona Centro e poi la segnaletica per Ospedale Salesi

Per informazioni sugli orari dei treni e autobus, consultare i siti:

[Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane](#) / [Conerobus S.P.A.](#)

Parcheggiare in ospedale

Presidio Ospedaliero Torrette

L'area ospedaliera dedicata alla sosta dei veicoli è suddivisa in 2 settori: **area interna** e **area esterna visitatori**.

L'accesso all'**area interna** è riservato a:

- dipendenti aziendali e personale universitario convenzionato (*muniti di pass aziendale*);
- pazienti in terapia dialitica, oncologica, radioterapica, ematologica, riabilitativa (*muniti di pass rilasciato dall'URP previa autorizzazione dei coordinatori dei rispettivi reparti*);
- categorie protette: portatori di handicap (*esponendo apposito contrassegno*);
- personale di ditte con attività di supporto e ambulanze.

Nell'area **esterna** si trova il **parcheggio visitatori**, provvisto di 590 posti auto.

La sosta è a **pagamento** dal *lunedì* al *sabato*

- dalle ore 07:00 alle ore 14:00: € **1,00** per ogni ora di sosta o frazione di ora
- dalle ore 14:01 alle ore 19:00: € **0,70** per ogni ora di sosta o frazione di ora
- dalle ore 19:01 alle ore 06:59: € **0,50** per ogni ora di sosta o frazione di ora

ATTENZIONE: le tariffe si applicano dopo i primi 30 minuti di sosta

La sosta è **gratuita**:

- la domenica e tutti i giorni festivi;
- per i portatori di handicap (*con regolare attestazione*);
- per i donatori di sangue (*con visto da parte della Medicina Trasfusionale*);
- nella fascia notturna dalle ore 22:00 alle ore 07:00 per utenti *con permesso rilasciato dall'AOU delle Marche*.

Presidio Ospedaliero Salesi

Nell'area circostante sono disponibili parcheggi a pagamento gestiti dalla società "Mobilità & Parcheggi (M&P)" coordinata dal Comune di Ancona, con la **tariffa oraria** di € 1,20.

L'Amministrazione Comunale, d'intesa con la società M&P, ha messo a punto una serie di interventi destinati a favorire la sosta di chi assiste i degenti:

- 60 permessi gratuiti validi l'intera giornata, di cui 40 permessi **per accompagnatori di ammalati** e 20 permessi **per urgenze**. Tali permessi afferiscono a vari reparti dell'ospedale e sono rilasciati su richiesta dalla caposala del reparto interessato;
- per i pazienti del reparto di Oncoematologia Pediatrica è previsto il rilascio di un permesso dalla società M&P (Ufficio Permessi) per tutta la durata del trattamento dietro presentazione di certificazione medica.

Rete WiFi

Presso l'AOU delle Marche è disponibile una rete WiFi gratuita su registrazione a disposizione dei visitatori, si chiama "AOU-OSPITI". Per accedervi, registrarsi seguendo le istruzioni che compaiono sullo schermo del dispositivo (smartphone, tablet, iPad, laptop) dopo la connessione alla rete "AOU-OSPITI": è necessario indicare un numero di cellulare e una password a propria scelta e successivamente utilizzare il cellulare di cui si è indicato il numero per chiamare un numero interno dell'ospedale (da cui non si avrà risposta e quindi non si dovrà pagare nulla) per attivare la connessione. Una volta terminata positivamente questa operazione, si potrà navigare con qualsiasi dispositivo utilizzando come credenziali il numero di cellulare e la password scelti precedentemente.

Posto di Polizia

Il Posto di Polizia è ubicato presso il Pronto Soccorso del PO Torrette e svolge funzioni di sicurezza per gli operatori sanitari e cittadini.

Attività Commerciali

Servizi all'interno dell'Ospedale (Presidio Torrette)

Bar & Edicola

Il bar e servizio ristoro è situato presso l'ingresso secondario dell'ospedale al Piano 1 ed è aperto

- tutti i giorni dalle ore 06:00 alle ore 21:00.

L'orario di chiusura è anticipato nei giorni delle principali Festività. Presso il bar è possibile acquistare anche generi di prima necessità.

Non è consentita la vendita di bevande alcoliche.

Sportello Bancomat

È ubicato nell'atrio antistante al bar.

Distributori automatici

Sono presenti in ogni piano dell'ospedale (acqua minerale, bibite, bevande calde e fredde, snack).

Ristorante interno

I familiari che assistono i ricoverati, muniti di autorizzazione da parte del Coordinatore infermieristico del Reparto, possono accedere al ristorante interno dell'ospedale.

- dal lunedì al sabato dalle ore 12:00 alle ore 14:30.

Il costo del pasto varia in base al menù scelto, consultabile all'ingresso della mensa.

Servizi all'interno dell'Ospedale (Presidio Salesi)

Bar

Il bar è situato presso l'ingresso dell'ospedale ed è aperto con i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle ore 18:00
- sabato dalle ore 07:00 alle ore 16:00
- domenica dalle ore 07:00 alle ore 12:00

Non è consentita la vendita di bevande alcoliche.

* **Scopri i nostri reparti e servizi su:** <https://portale.ospedaliriuniti.marche.it/>

Troverai informazioni dettagliate su ciascun reparto, il personale medico e gli orari di apertura.

Documento redatto in riferimento al D.L. 12 maggio 1995
e al DPCM 19 maggio 1995 - Ministero della Sanità - “Linee Guida n°2/95”.

Aggiornamento aprile 2024.