



Procedura
Erogazione del servizio:
**Gestione Prestazioni
Specialistiche Ambulatoriali**

Codice	P AMB 01
Rif. sez. MQ 7.5	Pag. 1 di 12
Rev. 00	del 17/10/2024

SOMMARIO

1. Scopo
2. Generalità
3. Applicabilità
4. Termini e Definizioni
5. Riferimenti
6. Responsabilità
7. Definizione operativa del servizio
8. Documentazione
9. Requisiti strutturali specifici **Ambulatorio**

REVISIONI

N° REV.	DATA STESURA	DESCRIZIONE	Rif. PARAGR.	Rif. PAGINA
00	17/10/2024	Prima emissione	Tutti	Tutte
Firma		Redazione	Firma	
data		18/10/24	data	
Firma		Verifica	Firma	
data		19/10/24	data	
Firma		Approvazione	Firma	
data		19/10/24	data	

ATTENZIONE: la mancanza delle firme indica che questo documento è una stampa della versione aggiornata disponibile in rete ed utilizzabile per sola lettura.



Procedura
Erogazione del servizio:
**Gestione Prestazioni
Specialistiche Ambulatoriali**

Codice **P AMB 01**

Rif. sez. MQ
7.5

Pag. 2 di 12

Rev. 00

del 11/10/2024

1. SCOPO

Lo scopo della seguente procedura è quello definire le responsabilità, le attività e le modalità relative all'erogazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali effettuabili presso la Casa di Cura.

2. GENERALITÀ

Il **Direttore Sanitario**, quale responsabile delle attività ambulatoriali garantisce l'organizzazione tecnico-sanitaria, l'applicazione del regolamento sull'ordinamento e sul funzionamento della struttura.

Il Direttore Sanitario assicura la sua presenza presso la Casa di Cura come da normativa vigente e per almeno il 25% delle ore di attività del presidio.

Le attività ambulatoriali sono eseguite sulla base di linee guida di categorie di settore in relazione alle aree di intervento dell'assistenza specialistica ambulatoriale.

Cfr. **All. 06 Sez. 7.5 Gestione Linee Guida**

Sono definiti, a cura dei medici e del Direttore Sanitario, i percorsi terapeutici per il trattamento di patologie rilevanti per frequenza ed interesse clinico dell'area ambulatoriale (oculistica, stc).

Cfr. **All. 08 Sez. 7.5 Percorsi Diagnostico Terapeutici (PDT) e Protocolli di Gestione specifici (cataratta, menisco, STC)**

La documentazione di cui sopra è consultabile e scaricabile dalla rete intranet nella sezione > **Manuale della qualità**.

All'esecuzione delle attività ambulatoriali presiedono il personale medico ed infermieristico competente:



Procedura
Erogazione del servizio:
**Gestione Prestazioni
Specialistiche Ambulatoriali**

Codice **P AMB 01**

Rif. sez. MQ
7.5

Pag. 3 di 12

Rev. 00

del 11/10/2024

- sono presenti medici (in possesso della specializzazione inerente la specifica attività clinica) in numero proporzionale agli accessi ambulatoriali e alla tipologia dell'attività svolta;
- durante l'attività ambulatoriale viene garantita almeno un'unità infermieristica;
- per quanto concerne il personale non medico (qualificato e abilitato) esso è presente, ove occorra, in numero proporzionale agli accessi ambulatoriali e alla tipologia dell'attività svolta.

Cfr. All. 05/Sez-5.4 Piano di Lavoro.

Tutte le prestazioni effettuate sono registrate e corredate dalle generalità riferite dall'utente: dati anagrafici e quadro clinico del paziente.

L'elenco di tutte le prestazioni erogate è a disposizione dell'utente e la Carta dei Servizi è disponibile nei vari servizi della Casa di Cura.

E' altresì consultabile sul sito della Casa di Cura all'indirizzo www.santannacasale.it.

I Responsabili delle attività cliniche svolte nell'ambulatorio coincidono con i Referenti delle U.F. di degenza laddove coesista attività ambulatoriale e di degenza; negli altri casi si rimanda alla Carta dei Servizi.

La pianificazione temporale delle visite è presente all'Ufficio Accettazione sito al piano terra della Casa di Cura.

Cfr. 07/Sez. 7.5 Programmazione e Prenotazione dell'attività clinica e modalità di accesso -e Mod. 0349 Tabella di programmazione Area Ambulatorio.

Le procedure con relative istruzioni operative hanno come obiettivo quello di:



Procedura
Erogazione del servizio:
**Gestione Prestazioni
Specialistiche Ambulatoriali**

Codice **P AMB 01**

Rif. sez. MQ
7.5

Pag. 4 di 12

Rev. 00 del 11/10/2024

- facilitare i vari operatori sanitari nello svolgimento delle loro attività;
- favorire l'inserimento dei nuovi assunti;
- permettere alla Direzione Sanitaria e ai Responsabili del Sistema Gestione della Qualità di verificare le varie attività allo scopo di aumentare l'efficacia delle prestazioni erogate per un maggior soddisfacimento dell'utente che si rivolge alla struttura.

3. APPLICABILITÀ

Le attività descritte nella seguente procedura vengono applicate e svolte da tutto il personale della Casa di Cura dedicato alle prestazioni ambulatoriali.

4. TERMINI E DEFINIZIONI

Si fa riferimento al Glossario del Manuale della Qualità.

Sigle ed abbreviazioni utilizzate nel presente documento:

SO: Sala Operatoria

CAC: Chirurgia Ambulatoriale Complessa

DS: Day Surgery

RO: Ricovero Ordinario

U.F: Unità Funzionale

L.E.A.: Livelli Essenziali Assistenza

5. RIFERIMENTI

- <https://www.salute.gov.it/>
- Norma UNI EN ISO 9001:2000
- Deliberazione del Consiglio Regionale 22 febbraio 2000, n. 616 - 3149 "Requisiti minimi organizzativi generali" Allegato 1 e Allegato 2/A, tutti i punti.



Procedura
Erogazione del servizio:
**Gestione Prestazioni
Specialistiche Ambulatoriali**

Codice **P AMB 01**

Rif. sez. MQ
7.5

Pag. 5 di 12

Rev. 00 del 11/10/2024

- D. lgs 196/03 - “Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali”
- D.G.R. n. 35- 3310 del 16/05/2016 Disciplina della Chirurgia Ambulatoriale Complessa. Individuazione dei requisiti strutturali, tecnologici, ed organizzativi dell’attività e modalità applicative.

6. RESPONSABILITÀ

Redazione: Direttore Sanitario/Coordinatore

Verifica: Responsabile di settore per la Qualità

Approvazione: Legale Rappresentante

Applicazione: la responsabilità relativa all’applicazione è di tutto il personale operativo dell’area di degenza chirurgica compresa chirurgia ambulatoriale complessa.

7. DEFINIZIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO

Premessa

Il Setting delle Prestazioni Specialistiche Ambulatoriali include due tipologie di attività:

- Le visite specialistiche e le prestazioni ambulatoriali “non chirurgiche”
- Le prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale

La Chirurgia Ambulatoriale include due tipologie di attività a crescente complessità strutturale, tecnologica e organizzativa:

- la “chirurgia ambulatoriale semplice”
- la “chirurgia ambulatoriale complessa” (Cfr. P CH 03 Gestione Attività di Chirurgia Ambulatoriale Complessa)

La “chirurgia ambulatoriale semplice” consente l’effettuazione di determinati interventi che per la loro modesta complessità possono essere effettuati in



Procedura
Erogazione del servizio:
**Gestione Prestazioni
Specialistiche Ambulatoriali**

Codice **P AMB 01**

Rif. sez. MQ
7.5

Pag. 6 di 12

Rev. 00 del 11/10/2024

regime ambulatoriale e non necessitano, in linea di massima, di esami di laboratorio o strumentali né dell'assistenza dell'anestesista.

Le strutture che svolgono l'attività di "chirurgia ambulatoriale semplice" possono erogare esclusivamente le prestazioni contenute nel vigente Nomenclatore dell'Assistenza specialistica ambulatoriale non contrassegnate dalla lettera "H" e i cui requisiti sono definiti dalla D.C.R. n. 616-3149 del 2000 e s.m.i. al capitolo "Assistenza specialistica ambulatoriale".

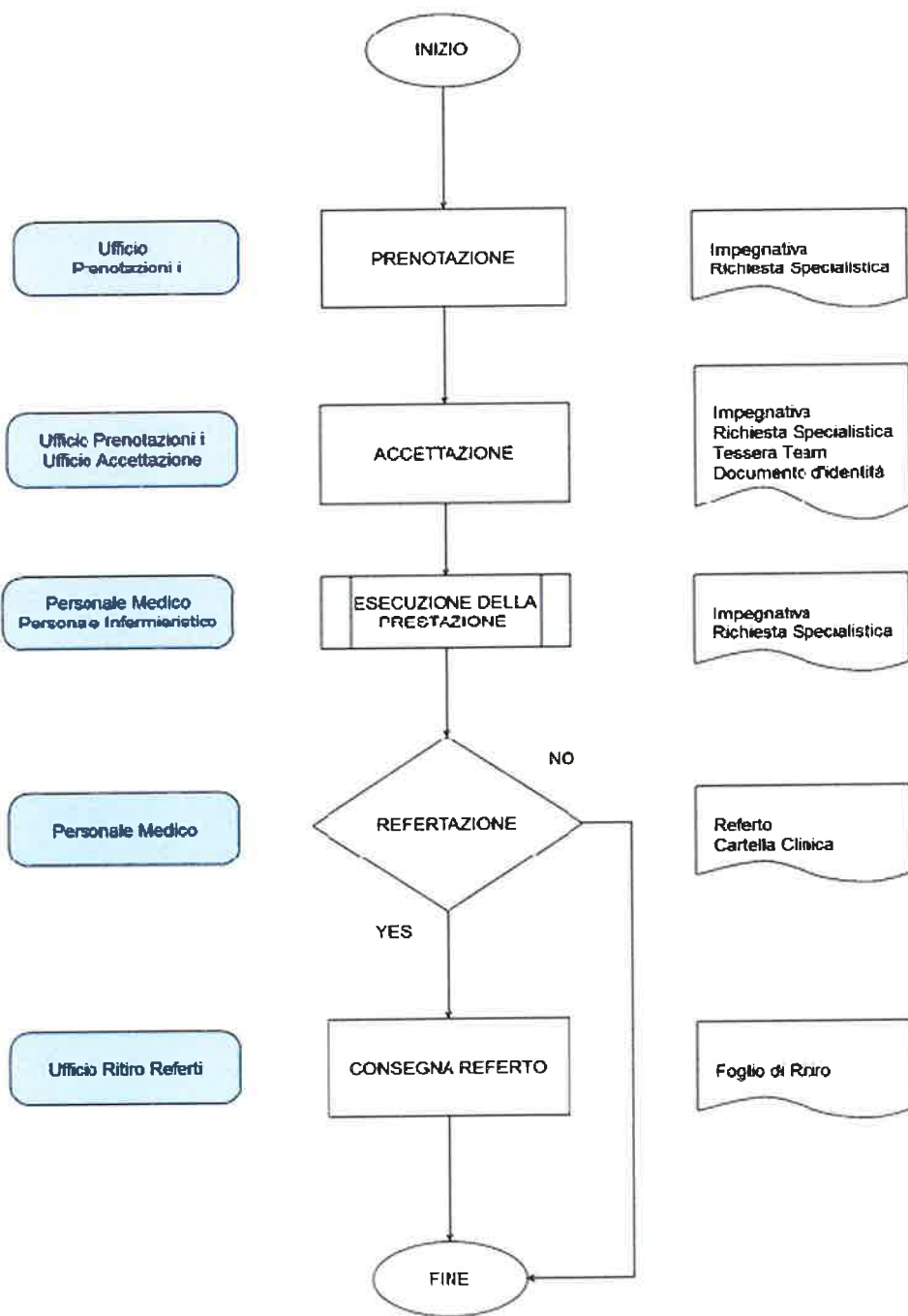
Gestione delle attività di erogazione del servizio

Il processo di erogazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali si articola in diverse fasi che si possono evincere dal diagramma di flusso sotto riportato:



Procedura
Erogazione del servizio:
**Gestione Prestazioni
Specialistiche Ambulatoriali**

Codice	P AMB 01	
Rif. sez. MQ	7.5	Pag. 7 di 12
Rev. 00	del 11/10/2024	





Procedura
Erogazione del servizio:
**Gestione Prestazioni
Specialistiche Ambulatoriali**

Codice	P AMB 01
Rif. sez. MQ 7.5	Pag. 8 di 12
Rev. 00	del 11/10/2024

7.1 Prenotazione della prestazione

PRENOTAZIONE DI PAZIENTI IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE:

Per prenotare prestazioni in libera professione contattare gli uffici prenotazione della Casa di Cura.

PRENOTAZIONE DI PAZIENTI INTERNI: la prenotazione viene effettuata dal Coordinatore del Reparto con l'eventuale supporto dell'Ufficio Accettazione a seguito della Richiesta del Medico dell'U.F. richiedente.

Il Referto dell'esame/visita verrà archiviato in Cartella Clinica dal personale infermieristico del reparto di degenza.

La richiesta della prestazione viene archiviata dall'Ufficio Amministrativo.

7.2 Accettazione dati paziente

Il giorno dell'esame, l'utente deve presentarsi all'ora stabilita presso i locali che gli sono stati indicati al momento dalla prenotazione, munito di una richiesta medica per effettuare l'accettazione amministrativa e per il pagamento dell'importo della prestazione.

Cfr. All. 03 Sez. 7.5 Accettazione Amministrativa prestazioni specialistiche

7.3 Esecuzione della prestazione

L'esame viene eseguito dal medico specialista e/o dal personale infermieristico e tecnico competente. Nel caso in cui l'esame lo richieda, il personale dedicato verifica che il paziente abbia effettuato la corretta preparazione necessaria all'esecuzione ed abbia compilato la modulistica in uso.

Qualora la prestazione richieda un consenso informato, questo viene distribuito e spiegato al paziente ed archiviato nella documentazione sanitaria.

Tutta la documentazione controllata e normata internamente è scaricabile dalla intranet nella sezione > [Modulistica interna](#) >.

L'esecuzione della prestazione avviene nel rispetto della dignità della persona e della privacy: durante l'esecuzione della prestazione l'ambulatorio deve



Procedura
Erogazione del servizio:
**Gestione Prestazioni
Specialistiche Ambulatoriali**

Codice **P AMB 01**

Rif. sez. MQ
7.5

Pag. 9 di 12

Rev. 00

del 11/10/2024

essere chiuso e l'accesso consentivo solo a personale sanitario previo riconoscimento dello stesso.

7.3.1 Modalità di esecuzione di prestazioni ambulatoriali invasive e/o interventistiche.

Campo di applicazione: accertamenti invasivi che richiedono l'utilizzo di dispositivi medici dedicati (cistoscopia, fibroscopia).

Finalità: rispetto delle regole generali di asepsi con particolare attenzione ad evitare il contagio fra pazienti.

Modalità Operative:

- i ferri chirurgici vengono sterilizzati e conservati in confezioni a tenuta stagna
- gli operatori sanitari (medici e infermieri) devono rispettare le norme di profilassi delle infezioni ospedaliere in uso nella casa di cura e precisamente:
- lavaggio delle mani prima di ogni prestazione;
 - uso di guanti sterili;
 - utilizzo del grembiule/camice monouso sopra la divisa da lavoro.

7.4 Refertazione

L'attività di refertazione viene svolta dal personale medico competente; la modalità di refertazione dipende dalla prestazione specialistica erogata.

Per la maggior parte delle prestazioni il referto viene redatto direttamente dal medico durante l'esecuzione stessa e consegnato direttamente al paziente.

Per le prestazioni che necessitano di una trascrizione da parte del personale amministrativo il referto viene redatto dal medico e consegnato in busta chiusa mediante apposito sigillo che assicura la tutela della privacy all'Ufficio accettazione del piano rialzato. In questo caso la fase di refertazione si conclude con la chiusura del referto in base alla normativa vigente.



Procedura
Erogazione del servizio:
**Gestione Prestazioni
Specialistiche Ambulatoriali**

Codice **P AMB 01**

Rif. sez. MQ
7.5

Pag. 10 di 12

Rev. 00

del 11/10/2024

Le registrazioni e le copie dei referti vengono conservate secondo le modalità ed i tempi sanciti dalla normativa vigente.

Il referto della prestazione contiene tutte le informazioni per il paziente e per medico di base.

Cfr. All. 01 Sez. 7.5 Gestione della documentazione sanitaria

I AMB 02 Criteri di completezza del Referto Ambulatoriale

7.5 Consegna del referto

Il referto viene nella maggior parte dei casi consegnato direttamente al paziente.

Qualora la refertazione sia successiva la consegna avviene presso l'Ufficio Accettazione sito al piano rialzato nelle modalità indicate al momento dell'esecuzione della prestazione, tramite apposita modulistica contenente anche la possibilità di delega al ritiro.

Gli eventuali esami precedentemente effettuati dal paziente e consegnati al medico durante l'esecuzione della prestazione verranno restituiti al paziente nel nuovo referto.

Relativamente ai pazienti interni invece il personale addetto: separa gli esami in base ai singoli reparti - deposita gli esami nell'apposito armadio - avverte telefonicamente il Coordinatore che inviano nel più breve tempo possibile il proprio personale a ritirarli presso la segreteria dell'Accettazione.

1. **DOCUMENTAZIONE**

La documentazione relativa è la seguente:

- richiesta medica
- etichette dati anagrafici;
- modulistica di riferimento scaricabile dalla rete intranet;
- registro prestazioni specialistiche ambulatoriali;



Procedura
Erogazione del servizio:
**Gestione Prestazioni
Specialistiche Ambulatoriali**

Codice **P AMB 01**

Rif. sez. MQ
7.5

Pag. 11 di 12

Rev. 00

del 11/10/2024

2. REQUISITI STRUTTURALI

Tutti i materiali, i farmaci, le confezioni soggetti a scadenza, portano in evidenza la data della scadenza stessa.

I locali dedicati alle attività ambulatoriali:

- sono correlati alla tipologia e al volume di attività erogate in quanto per ogni tipologia di esame sono stati strutturati degli spazi in relazione a quanto indicato dai medici responsabili;
- garantiscono l'autonomia logistica, strutturale e funzionale rispetto ad altri locali in cui si svolge attività non sanitaria in quanto collocati nella struttura principale destinata interamente alle attività sanitarie.

Esiste una sala per l'esecuzione delle prestazioni:

- che garantisce il rispetto della privacy dell'utente (in particolare con area separata per spogliarsi)
- con lavabo con comandi non manuali

I locali hanno spazi di:

- attesa (dotato di un adeguato numero di posti a sedere rispetto ai picchi di frequenza degli accessi)
- accettazione (sportello prenotazioni i, sportelli uffici accettazione e informazione),
- attività amministrative (sportello prenotazioni i, sportelli uffici accettazione e informazione) comuni alle diverse tipologie di prestazioni erogate all'interno della Casa di Cura tengono conto delle misure di sicurezza.

Le aree di attesa, accettazione e svolgimento delle attività amministrative sono in comune per le diverse tipologie di prestazione erogate e sono dimensionati in rapporto alle esigenze specifiche.

I servizi igienici per il personale sono distinti da quelli per gli utenti

I servizi igienici per gli utenti sono limitrofi alla sala d'attesa



Procedura
Erogazione del servizio:
**Gestione Prestazioni
Specialistiche Ambulatoriali**

Codice **P AMB 01**

Rif. sez. MQ
7.5

Pag. 12 di 12

Rev. 00

del 11/10/2024

I locali dedicati alle attività ambulatoriali sono dotati di:

- spazio per refertazione;
- spazio per il deposito del materiale pulito;
- spazio per il deposito del materiale sporco collocato in ogni ambulatorio in quanto il materiale utilizzato è monouso e pertanto viene immediatamente smaltito utilizzando gli appositi contenitori;
- spazio per il deposito del materiale d'uso, delle attrezzature, delle strumentazioni;
- un carrello per la gestione delle emergenze.

Il locale ambulatorio dispone di attrezzature e presidi medico chirurgici in relazione alla specificità dell'attività svolta.

Nel caso in cui il locale ambulatorio accolga risorse tecnologiche destinate a prestazioni di specialità diverse, queste non sono usate contemporaneamente.

Per quanto concerne i locali dedicati all'attività ambulatoriale si sottolinea che:

- La temperatura invernale/estiva è compresa entro 20° - 28° C;
- l'umidità relativa è compresa tra 40 - 60%;
- il numero di ricambi aria/ora è almeno pari a 2v/h.

In tutti i locali sono assicurate l'illuminazione e la ventilazione naturali nel rispetto delle normative vigenti; nello specifico l'illuminamento di esercizio è:

- almeno 200 lx nelle zone comuni
- 300-750 lx nelle zone visita

E' inoltre garantita una efficace estrazione forzata in quanto la struttura è dotata di un impianto di condizionamento.