

Ospedale San Donato di Arezzo

CARTA DEI SERVIZI

UOC Chirurgia Generale



Indice

Mission	3
Servizi offerti	3
Formazione e ricerca	4
Interventi chirurgici in regime di ricovero ordinario o in day surgery	4
Interventi chirurgici ambulatoriali	4
Attività multidisciplinare	4
Il personale	5
Modalità di accesso	5
Accesso in UO di degenza	6
Accesso ambulatori divisionali	6
Accesso visite in libera professione	6
Ricevimento dei medici	6
Orari di apertura ambulatori	7
Pre-ricovero	7
Il ricovero	8
Effetti personali	8
Accettazione e accoglienza	8
I pasti	9
Modalità di comportamento	9
Le visite dei familiari	9
Dimissione	10
Dimissione volontaria	10
Dispensazione diretta dei farmaci	10
Richiesta cartella clinica e/o referti	10
Informazioni sulle prestazioni e consenso informato	11
Tutela della privacy / dati personali	11
Suggerimenti e reclami	12
Organigramma	12

Mission

La UOC di Chirurgia Generale del Presidio Ospedaliero San Donato di Arezzo si inserisce all'interno del Dipartimento di Chirurgia Generale e d'urgenza e della Rete Ospedaliera dell'Azienda USL Toscana Sud-est. Si collega funzionalmente ai servizi territoriali attraverso una tempestiva presa in carico del paziente che afferisce all'UO garantendo la delineazione di un percorso diagnostico terapeutico appropriato accompagnando l'utente per l'intero percorso di cura e inserendolo infine in contesti post-assistenziali laddove necessari di un prosieguo delle cure integrato con i servizi afferenti al territorio (es. attivazione ADI, trasferimento presso strutture riabilitative o RSA, riabilitazione post-acuzie presso ospedali di comunità: Mo.Di.Ca.) con l'obiettivo di garantire il raggiungimento del massimo recupero funzionale di ciascun utente.

L'assistenza erogata è finalizzata all'inquadramento diagnostico ed al trattamento della patologia chirurgica e rivolge particolare attenzione alle tecniche mini-invasive (potendosi avvalere dell'utilizzo della piattaforma robotica oltre che della tecnica laparoscopica), ove indicato. L'equipe partecipa a iniziative di ricerca clinica per mantenere adeguati standard di competenza, aggiornamento e formazione continua del personale.

Servizi offerti

L'attività clinico-assistenziale offerta dall'UO di chirurgia generale si concretizza nella gestione e trattamento delle patologie chirurgiche sia in regime elettivo che in emergenza-urgenza.

In particolare:

- attività di consulenza per il PS e per gli altri reparti di degenza del P.O. 24 ore su 24;
- attività assistenziale ai pazienti ricoverati in reparto di degenza ordinaria;
- attività chirurgica di sala operatoria, sia in regime d'emergenza-urgenza, sia in quello programmato;
- attività ambulatoriale per prime visite e conseguente eventuale presa in carico, controlli e medicazioni post-operatorie. L'utenza può accedere sia ad ambulatori di chirurgia generale che ad ambulatori specialistici (colo-proctologico, senologico, per il trattamento della patologia di parete, per la gestione e trattamento multidisciplinare della patologia del giunto gastro-esofageo e delle malattie infiammatorie croniche intestinali, ambulatorio per stomizzati). Inoltre, a cadenza bisettimanale, è possibile accedere ad ambulatori di chirurgia pediatrica, bariatrica e plastica svolti da chirurghi specialisti afferenti all' AOU di Siena in convenzione con la nostra azienda.

Gli interventi eseguiti dall' UO sono finalizzati al trattamento mediante chirurgia tradizionale o mini-invasiva della patologia chirurgica benigna, maligna e funzionale di:

- tratto gastro-enterico (stomaco, intestino tenue e colon-retto);
- patologia del giunto gastro-esofageo (ernia jatale, acalasia...);
- patologia di fegato, cistifellea e vie biliari (colelitiasi, tumori benigni e maligni di fegato e vie biliari);
- pancreas e milza;

- patologia di parete (ernie inguino-crurali, laparoceli e altre ernie addominali);
- patologia proctologica (malattia emorroidaria, ragadi, fistole e ascessi anali/perianali);
- trattamento della patologia chirurgica in regime d'emergenza-urgenza;
- trattamento chirurgico delle MICI (Malattie Infiammatorie Croniche Intestinali) non responsive a terapia medica;
- patologia mammaria oncologica e non

Formazione e ricerca

La UO collabora con l'Università degli Studi di Siena per l'insegnamento e il tirocinio di specializzandi in Chirurgia Generale, di studenti del corso di laurea in Infermieristica e dei corsi per operatori socio sanitari. Rappresenta inoltre una delle sedi accreditate per l'insegnamento dell'ecografia di base nell'ambito della Scuola SIUMB (Società Italiana di Ultrasonologia in Medicina e Biologia) e fa parte della rete formativa della SCR (Scuola di Chirurgia Robotica) della AUSL Toscana Sud-est con sede a Grosseto, che ha come obiettivo lo sviluppo, la promozione e la diffusione della chirurgia mini-invasiva robotica.

Interventi chirurgici in regime di ricovero ordinario o in day surgery

La Degenza in Ricovero Ordinario (RO) prevede un ricovero superiore a un giorno per interventi chirurgici per i quali, in base ai LEA, è previsto un impegno diagnostico/terapeutico che, per intensità e complessità di cura e/o di decorso post operatorio, non possono essere trattati in altro regime di degenza. Di fatto in ricovero ordinario programmato vengono trattate tutte le patologie ad alta o media complessità assistenziale di competenza della chirurgia generale sia di natura oncologica che benigna.

La degenza in Day Surgery (DS) prevede un ricovero giornaliero con ammissione e dimissione nell'arco della giornata (di norma dalle ore 07:00 alle ore 19:00) per l'esecuzione di interventi di piccola/media chirurgia in pazienti di età non superiore a 80 anni e condizioni socio-sanitarie che ne consentano la dimissione nella stessa giornata ($ASA \leq 3$). Gli interventi eseguiti con questa modalità si svolgono prevalentemente con un'anestesia locale o loco-regionale.

Interventi chirurgici ambulatoriali

Il servizio di chirurgia ambulatoriale consiste nella possibilità di effettuare interventi di piccola chirurgia (prevalentemente asportazione di lesioni cutanee e sottocutanee in anestesia locale) in ambiente protetto dedicato, adiacente al blocco operatorio, in un setting assistenziale che non necessita della presenza dell'anestesista durante la procedura erogata. Non prevede ricovero.

Attività multidisciplinare

I medici afferenti all'UO di chirurgia generale partecipano attivamente a gruppi di lavoro multidisciplinari (GOM) composti da specialisti che, come loro attività esclusiva o prevalente, concorrono alla definizione e alla attuazione pratica del percorso diagnostico, terapeutico e riabilitativo dei pazienti oncologici per singole patologie di organo o apparato come previsto dalla DGR 115/2006.

Il personale

Nella struttura opera un'equipe di professionisti, con ruoli e competenze diverse, composta da medici, infermieri, operatori socio sanitari (OSS).

Tutto il personale sanitario è altamente qualificato e dotato della competenza necessaria per affiancare il paziente durante la degenza pre- e post-operatoria. Elemento qualificante e fondamentale è la formazione continua, attraverso corsi ECM annuali, che costituisce uno strumento indispensabile per assicurare l'erogazione di cure efficaci e sicure.

Il personale medico-infermieristico viene inoltre costantemente affiancato da figure professionali complementari e la cui presenza è di fondamentale importanza per la corretta gestione del paziente chirurgico, quali nutrizionisti, fisioterapisti e consulenti esterni. Sono inoltre coinvolti, quando necessario, mediatori linguistico-culturali e assistenti sociali al fine di facilitare l'accesso ai servizi sanitari da parte degli utenti stranieri e degli individui in condizioni sociali fragili.

Il personale medico di reparto è a disposizione dei familiari e di coloro ai quali il paziente acconsente a fornire informazioni sul proprio stato di salute per condividere e rendere quanto più comprensibile possibile la condizione clinica dell'assistito e l'iter diagnostico-terapeutico intrapreso per quest'ultimo. Al momento del ricovero viene chiesto al paziente di firmare il consenso al trattamento dei dati sensibili tramite il quale il degente individua i soggetti autorizzati a ricevere informazioni sul suo stato di salute. Per motivi di tutela della privacy non vengono fornite informazioni telefoniche sulle condizioni cliniche dei degenti.

Il coordinatore infermieristico svolge le funzioni gestionali ed organizzative; gli infermieri garantiscono una elevata qualità di assistenza per quanto concerne gli aspetti tecnico-assistenziali e sanitario-educativi, il controllo del dolore e dei fattori psicosociali. Gli operatori socio sanitari sono a disposizione per le funzioni di tipo alberghiero, igienico-sanitario e di accompagnamento. Le varie figure professionali sono facilmente riconoscibili per la targhetta con nome e cognome e per il colore della divisa:

Medici	Coordinatore infermieristico
Infermieri	Oss

La UO di Chirurgia Generale di Arezzo dispone di 30 posti letto di degenza. All'interno delle camere è consentito l'uso del telefono cellulare, purché non arrechi disturbo agli altri degenti.

Modalità di accesso

L'attività clinica e assistenziale si svolge nelle UO di degenza ordinaria e di Day Surgery e negli ambulatori chirurgici. Normative Regionali e Aziendali regolano le modalità di prenotazione ed erogazione delle attività clinico assistenziali, sia che si svolgano in regime di ricovero che in ambulatorio

Accesso in UO di degenza

I pazienti possono accedere alle UO di degenza con due diverse modalità di ricovero:

1) Ricovero programmato - ordinario o day surgery

Il paziente viene ricoverato dopo essere stato sottoposto a visita specialistica ambulatoriale e conseguente inserimento in lista di attesa secondo i criteri previsti dai RAO (Raggruppamento Attesa Omogenei).

2) Ricovero in urgenza

Si tratta di un ricovero ordinario effettuato direttamente dal Pronto Soccorso previa valutazione specialistica da parte del chirurgo di guardia. Il ricovero è condizionato dalla patologia e dalle condizioni cliniche del paziente, coerentemente con l'offerta terapeutica che il presidio ospedaliero può garantire.

Accesso ambulatori divisionali

Per accedere agli ambulatori chirurgici sono necessari:

- l'impegnativa redatta dal medico curante o dal medico specialista
- la ricevuta di pagamento del ticket, se non sussiste esenzione
- la prenotazione alla visita, che può essere effettuata presso qualsiasi sportello CUP della Regione, presso le Case della Salute dell'Azienda USL Toscana sud-est e presso i FarmaCUP regionali.

Si raccomanda all'utente di portare con sé la documentazione clinica recente (esami e accertamenti diagnostici già eseguiti nonché terapia in atto).

Gli utenti che non si presentano alla visita senza aver disdetto la prenotazione saranno chiamati a pagare l'intero importo della prestazione, anche se non effettuata.

Accesso visite in libera professione

I Chirurghi effettuano anche attività ambulatoriale in regime di libera professione intramoenia. La visita viene effettuata in ospedale, con prenotazione telefonica da telefono fisso al numero verde 800 575 575 e da telefono cellulare al numero 0575 379122 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 19:00.

Ricevimento dei medici

I medici della UO ricevono pazienti e familiari dopo la visita medica mattutina tutti i giorni dalle ore 12:30 alle ore 13:30 presso la stanza medici prospiciente al reparto di degenza. Le informazioni sulle condizioni cliniche vengono fornite ai parenti solo se il paziente li ha espressamente e preventivamente autorizzati. Un medico è comunque di norma presente in reparto h 24. Il medico potrebbe non essere disponibile al di fuori dell'orario previsto per il colloquio qualora fosse impegnato in eventuali urgenze e/o emergenze.

Orari di apertura degli ambulatori

Gli orari di accesso agli ambulatori per l'esecuzione di prestazioni e/o visite sono indicati nella tabella 1 di seguito riportata. Tutti gli ambulatori si collocano al 1 piano, 1 settore.

ATTIVITÀ	GIORNI	ORARI	
		Mattina	Pomeriggio
Chirurgia generale	Lunedì - Venerdì		14:30 - 18:30
Chirurgia senologica	Martedì	08:30 - 13:00	
Chirurgia proctologica	Martedì e primo giovedì del mese	08:30 - 13:00	
Ecografia trans-rettale	Secondo giovedì del mese		14:30 - 16:00
Patologia del giunto gastro esofageo	Primo venerdì del mese	10:30 - 13:00	
Chirurgia bariatrica	Secondo e quarto martedì del mese		14:30 - 17:30
Chirurgia plastica	Primo e terzo martedì del mese		14:30 - 17:30
GOM	Giovedì	08:30 - 13:30	
Ecografia	Lunedì		14:00 - 16:40
Chirurgia toracica	Mercoledì	08:30 - 13:00	

Tabella degli orari di accesso agli ambulatori

Pre-ricovero

I pazienti candidati a intervento chirurgico elettivo vengono presi in carico dal servizio preposto: PIC (Programmazione Interventi Chirurgici), che gestisce il pre-ricovero e si occupa di pianificare tutti gli accertamenti e le visite necessarie a perfezionare la diagnosi e a programmare l'intervento chirurgico.

Il paziente deve essere digiuno per consentire l'esecuzione degli esami ematici. Al termine degli accertamenti, il paziente viene invitato a un colloquio con l'anestesista ed eventualmente a rivalutazione chirurgica al fine di verificare la coerenza delle condizioni cliniche con la patologia da trattare. Tale documentazione, insieme agli accertamenti effettuati prima del contatto con il chirurgo e durante il pre-ricovero, faranno parte della cartella clinica del paziente.

Al momento del pre-ricovero si raccomanda di portare con sé la terapia medica in atto con un elenco dettagliato dei farmaci assunti a domicilio.

Gli accertamenti pre-operatori, in caso di ricovero ordinario o day surgery, sono totalmente a carico del SSN.

Qualora il paziente, dopo aver terminato l'iter diagnostico pre-operatorio, chieda di ritirare la documentazione per eseguire l'intervento in altra sede, sarà tenuto al pagamento del ticket su ciascuna delle prestazioni effettuate.

Il ricovero

Cosa portare con sé

Per i cittadini residenti nella Comunità Europea

- Documento di identità
- Tessera Sanitaria europea di assicurazione (rilasciata dalla ASL di appartenenza)
- Codice Fiscale

Per i cittadini stranieri non iscritti al SSN e/o non residenti in Italia:

- ✓ Passaporto e/o documento di identità in corso di validità, modulo ISI e/o permesso di soggiorno
- ✓ Documentazione clinica, che deve essere relativa non solo alla patologia per la quale si accede al servizio, ma deve comprendere:

- cartelle cliniche, lettere di dimissione, esami diagnostici, referti, radiografie che si riferiscono a patologie pregresse e/o a precedenti ricoveri

- terapia medica in atto con un elenco dettagliato dei farmaci assunti a domicilio, compresi anche farmaci omeopatici e/o integratori.

In caso di farmaci assunti e non disponibili in reparto al momento del ricovero i pazienti sono invitati a consegnare la propria terapia al personale medico ed infermieristico che provvederà a verificarne la integrità e la scadenza e successivamente a prescriberla e somministrarla secondo l'abituale schema domiciliare.

Si raccomanda di non assumere autonomamente alcun tipo di farmaco, poiché la terapia verrà fornita esclusivamente dagli infermieri del reparto: l'uso di altri medicinali potrebbe interferire con la terapia.

Effetti personali

Per il ricovero è consigliato un abbigliamento comodo che possa agevolmente consentire le pratiche assistenziali. Il paziente deve portare:

- Biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani
- Necessario per igiene personale
- Materiale per la cura e la custodia di eventuali protesi

Accettazione e accoglienza

I pazienti con ricovero programmato vengono accolti in reparto dalle ore 07:00. Il giorno del ricovero il personale sanitario della struttura riceve il paziente, provvede a effettuare tutte le procedure amministrative e ad assegnare il posto letto. L'infermiere raccoglie e verifica la documentazione e, attraverso un colloquio e una breve intervista che comprende anche l'anamnesi farmacologica e l'accertamento della presenza di eventuali allergie, individua i bisogni assistenziali del paziente e predispone un piano di assistenza infermieristica personalizzata. Al momento del ricovero viene applicato un bracciale di identificazione con codice a barre da tenere per tutta la durata della degenza

che consente di evitare errori di identificazione. È opportuno fornire sempre agli infermieri i recapiti telefonici da contattare in caso di improvvise modifiche dello stato di salute, o necessità di trasferimento.

I pasti

A ogni paziente viene assegnata un'alimentazione personalizzata in considerazione delle sue condizioni cliniche e delle eventuali allergie/intolleranze. L'azienda sanitaria fornisce l'acqua minerale naturale e gli alimenti per la prima colazione. È vietato portare cibo o bevande ai ricoverati senza preventiva approvazione dei Sanitari. È vietato altresì il consumo di bevande alcoliche.

Orario dei pasti:

- Colazione: 07:30
- Pranzo: 12:00
- Cena: 18:00

Modalità di comportamento

- Rispettare il silenzio e il decoro e rispettare la privacy degli altri degenti;
- Non allontanarsi dalla camera senza autorizzazione e comunque attenersi sempre alle indicazioni del personale sanitario;
- Indossare pantofole chiuse ed allacciare la cintura del pigiama e della vestaglia in modo da ridurre il rischio di cadute. Segnalare inoltre all'Infermiere eventuali precedenti di cadute.
- Regolare basso il volume del cellulare

Le visite dei familiari

È possibile fare visita ai degenti tutti i giorni, nelle fasce orarie 12:30 - 13:30 e 18:30 - 19:30

Per il rispetto dei degenti è importante limitare la presenza a un solo visitatore alla volta. I visitatori sono inoltre tenuti a igienizzarsi le mani utilizzando l'apposito dispenser posto all'ingresso della stanza e a indossare la mascherina chirurgica ffp2 o ffp3 in tutti gli ambienti nosocomiali. È sconsigliabile portare in ospedale bambini molto piccoli, anche a tutela della loro salute; se ritenuto inevitabile è preferibile farli sostare nella sala d'aspetto. *Permesso di visite fuori orario*

Non è consentita la presenza di visitatori al di fuori dell'orario indicato, in quanto potrebbe interferire con l'attività clinico-assistenziale dei degenti da parte del personale sanitario. Nel caso il paziente non fosse autosufficiente e necessitasse di assistenza continua è consentita la presenza di una persona previa autorizzazione da parte del coordinatore infermieristico.

Dimissione

La dimissione viene in genere concordata il giorno precedente ma può succedere, in casi particolari, che venga comunicata anche il giorno stesso. Prima della dimissione viene redatta, in duplice copia, la lettera di dimissione: una viene consegnata al paziente per il Medico Curante ed una rimane nella cartella clinica.

Al momento della dimissione il personale medico e infermieristico illustra al paziente e ai suoi familiari la lettera di dimissione che contiene una breve sintesi dei motivi del ricovero, la diagnosi di dimissione, l'intervento chirurgico eseguito, l'iter clinico della degenza (esami, consulenze, decorso), le procedure eseguite, la terapia praticata e da seguire a domicilio, i consigli per la convalescenza, le indicazioni sul modello di vita e sulla dieta da seguire, lo schema dei controlli ambulatoriali post-

dimissione previsti e le date di esami e medicazioni già programmate.

Eccetto casi particolari, le lettere di dimissione sono disponibili dopo la visita mattutina e comunque di solito entro le ore 14:00. Nei casi in cui è necessario il trasporto a mezzo di ambulanza, l'orario di uscita è legato alla disponibilità del mezzo di trasporto.

Se durante l'intervento chirurgico è stato inviato un campione per esame istopatologico, il referto, una volta redatto sarà spedito al domicilio del paziente presente in anagrafica e, qualora alla luce del risultato fosse necessario eseguire ulteriori accertamenti/cure il paziente verrà convocato per colloquio e consegna del referto stesso. Su richiesta vengono forniti anche i certificati di ricovero e/o i certificati di malattia per il lavoro.

Dimissione volontaria

Il paziente può decidere, in qualsiasi momento, di uscire volontariamente dall'ospedale. In tal caso esce, sotto la propria e personale responsabilità, chiedendo di essere dimesso contro il parere dei sanitari curanti, e firmando una liberatoria di responsabilità.

Dispensazione diretta dei farmaci

La terapia farmacologica da effettuare a domicilio viene consegnata al paziente dal personale del punto farmaceutico di continuità situato al piano 0 settore 1, dietro presentazione di prescrizione adeguatamente compilata e timbrata dal medico dimettente e consegnata al paziente insieme alla lettera di dimissione. L'orario di apertura al pubblico del punto farmaceutico è il seguente: dal lunedì al venerdì con orario continuato 08:30 - 18:00 e sabato 08:30 - 14:00. La distribuzione diretta dei farmaci alla dimissione è possibile solo per i farmaci presenti nel Prontuario Terapeutico Aziendale.

Richiesta cartella clinica e/o referti

Tutti i pazienti possono richiedere una copia della cartella clinica mediante una delle seguenti modalità:

- direttamente presso gli **Uffici Cartelle Cliniche** del presidio ospedaliero interessato;
- via mail al seguente indirizzo: **archivosandonato@uslsudest.toscana.it**
- via fax, allegando fotocopia documento d'identità, indicando il periodo di ricovero e specificando che le spese per la cartelle più le spese di spedizione saranno a carico del richiedente destinatario, indicando sulla richiesta: il periodo e il reparto di ricovero; il proprio recapito telefonico; il documento di identità dell'interessato alla richiesta e a cui si fa riferimento.

Il ritiro può avvenire:

- previo appuntamento telefonico, presso l'**ufficio cartelle cliniche** del presidio ospedaliero interessato, nell'orario di apertura al pubblico. Può provvedere al ritiro anche persona diversa, dietro presentazione di delega scritta, unitamente a un documento di riconoscimento del delegante;
- tramite posta, qualora ne sia fatta richiesta. In questo caso la copia della cartella clinica verrà inviata all'indirizzo indicato dal richiedente, previo pagamento dei diritti sanitari a carico del destinatario. I tempi di consegna si stimano intorno a 20 gg dalla richiesta.

Il modulo da compilare e i recapiti necessari per finalizzare la richiesta sono disponibili all'indirizzo

<https://www.uslsudest.toscana.it/cosa-fare-per/richiedere-copia-della-cartella-clinica/ambito-aretino>

Informazioni sulle prestazioni e consenso informato

L'assistito ha il diritto di essere informato, in modo chiaro, semplice ed esaustivo, sui trattamenti sanitari a cui deve essere sottoposto, esprimere o negare il proprio consenso, ritirare in ogni momento il consenso precedentemente rilasciato; deve essere messo in condizione di decidere in piena autonomia e consapevolezza se sottoporsi o meno al trattamento previsto, conoscendone le possibili complicanze, usufruendo in queste scelte delle informazioni fornite dai medici.

Il consenso è richiesto per procedure diagnostiche e terapeutiche chirurgiche, mediche e riabilitative oltre che per sperimentazioni cliniche. Il consenso informato ha anche lo scopo di legittimare l'atto sanitario in quanto manifestazione del diritto del paziente di autodeterminarsi. L'acquisizione del consenso si avvale di note informative scritte, periodicamente aggiornate, che vengono consegnate al paziente.

Il consenso deve essere rilasciato esclusivamente dal diretto interessato, salvo alcune eccezioni: il minorenni (il consenso è dato da chi esercita la patria potestà) e la persona incapace di intendere e di volere (nel cui caso il consenso è rilasciato dal tutore legalmente nominato). Nel caso in cui il paziente non possa prestare alcun valido consenso ma esista lo stato di necessità, il medico si assumerà in prima persona ogni responsabilità per intervenire, in scienza e coscienza.

Tutela della privacy e dei dati personali

La riservatezza sui dati personali è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy. L'Azienda USL Toscana sud-est, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantirne l'applicazione. Ai sensi D.Lgs. 196/2003, il Direttore dell'Unità Operativa è il responsabile del trattamento dei dati personali, su delega del titolare; garantisce di rispettare e far rispettare le regole di segretezza e riservatezza dei dati sensibili e di quelli relativi alla diagnosi, alla degenza e alle terapie.

Le informazioni inerenti allo stato di salute dei pazienti vengono fornite solo ai familiari o alle persone designate al momento del ricovero, tramite lo specifico modulo. Il trattamento dei dati personali, con particolare attenzione ai dati sensibili ed alle informazioni sull'identità personale, viene svolto nel rispetto dei diritti, della dignità e delle libertà fondamentali di ogni individuo ed è improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi. Il consenso al trattamento dei dati personali è atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria.

Suggerimenti e reclami

L'Azienda USL Toscana sud-est favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico (URP), situati nelle strutture aziendali. La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio di segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi. Le segnalazioni/reclami possono essere presentate agli Uffici Relazione con il Pubblico (URP) attraverso le modalità descritte all'indirizzo:

<https://www.uslsudest.toscana.it/ufficio-relazioni-con-il-pubblico/urp-arezzo>

Organigramma

Dott. Marco De Prizio, direttore UOC

marco.deprizio@uslsudest.toscana.it

Anna Maria Ricci, coordinatrice infermieristica

annamaria.ricci@uslsudest.toscana.it

Rita Materazzi, Ufficio Programmazione Chirurgica

rita.materazzi@uslsudest.toscana.it

Dott. Alessandro Neri, direttore UOS Chirurgia Senologica

alessandro.neri@uslsudest.toscana.it

Medici

Marta Angelini, Alessia Biancafarina, Massimo Cacchiarelli, Lorenzo Maria Fatucchi, Barbara Frezza, Ulpjana Gjondedaj, Katrin Christel Kroning, Eugenia Lavorini, Riccardo Malatesti, Valentina Mariottini, Alessio Mazzoni, Giuseppe Antonio Pellicanò, Manlio Maria Perna, Marta Scricciolo, Rezart Sulce, Federica Tofani

Ospedale San Donato di Arezzo

CARTA DEI SERVIZI
UOC Chirurgia Generale

via Pietro Nenni, 20 - 52100 Arezzo
centralino: 0575 2551