



SPECIFICHE DEL SERVIZIO FORNITO

CENTRO ANTI VELENI

**C. A. V.
Ospedale Niguarda “Ca’ Granda”
Milano**



CENTRO ANTIVELENI (C.A.V.) - MILANO

INDICE

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO	pag. 3
2. PERSONALE	pag. 4
3. ACCESSO AL SERVIZIO.....	pag. 5
4. EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	pag. 5
5. AGGIORNAMENTO SCIENTIFICO	pag. 6
6. DOTAZIONE STRUMENTALE	pag. 7
7. RISERVATEZZA DEI DATI	pag. 7
8. ARCHIVIO DATI	pag. 7
9. ASSISTENZA ALL'UTENZA	pag. 7
10. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	pag. 8

Centro Antiveleeni di Milano



CENTRO ANTIVELENI (C.A.V.) - MILANO

1.0

PRESENTAZIONE DEL CENTRO

C.A.V. di Milano
Ospedale Niguarda "Ca' Granda"
Piazza Ospedale Maggiore, 3
Tel. 02.66101029 Fax 02.64442768

MISSIONE

La missione del **C.A.V.** consiste nella erogazione di prestazioni di:

- Consulenza tossicologica specialistica rivolta al pubblico ed agli operatori sanitari, finalizzata alla diagnosi, terapia e prevenzione delle intossicazioni acute;
- Diagnosi e terapia in regime di emergenza finalizzate a garantire una assistenza medica ottimale all'utente che giunge presso l'Ospedale Niguarda "Ca' Granda" con sospetto di intossicazione acuta;
- Attività di prevenzione tramite comunicazioni e corsi aperti alla cittadinanza, contatti con l'industria e scambi di informazioni con C.A.V. italiani ed europei;
- Addestramento e diffusione delle conoscenze di tossicologia medica ad Operatori sanitari e ad altre parti sociali;
- Erogazione dei servizi sulla base del codice di deontologia medica ed in forma indipendente da qualsiasi influenza esterna.

OBIETTIVI

I principali obiettivi che il **C.A.V.** persegue sono i seguenti:

- Erogare un servizio di alto profilo clinico in maniera tempestiva;
- Fornire agli utenti privati esauritive e chiare indicazioni mediche in caso di sospetta intossicazione acuta;
- Ridurre l'accesso dell'utenza alle strutture sanitarie territoriali attraverso la erogazione di una prestazione di assistenza e consulenza medico-tossicologica per via telefonica;
- Fornire 24 ore su 24 a tutto il personale sanitario operante sul territorio nazionale, una consulenza altamente specialistica in tossicologia medica;
- Garantire all'utente/Medico richiedente il massimo grado di compliance, in considerazione delle esigenze e caratteristiche dell'Utente;
- Valutare e vigilare sulle circostanze che incidono sul verificarsi di eventi tossici, a fini epidemiologici e di tossicovigilanza;
- Diffondere le conoscenze di tossicologia atte a promuovere la prevenzione ed il trattamento medico ottimale delle intossicazioni acute rispettivamente tra la popolazione generale e gli operatori sanitari;
- Garantire la continua formazione e aggiornamento di tutto il personale del C.A.V. attraverso la didattica interna e con la partecipazione a corsi, seminari e congressi extramurali.



CENTRO ANTIVELENI (C.A.V.) - MILANO

ATTIVITÀ

Le attività svolte dal **C.A.V.** sono le seguenti:

1. Attività di consulenza e di assistenza medica:

- 1.1 Consulenza medica telefonica. È rivolta ad utenti che, venuti a contatto con sostanze tossiche o presunte tali, chiedono informazioni o interventi di tipo terapeutico urgente e/o preventivo.
- 1.2 Consulenza specialistica tossicologica. È rivolta a tutti gli Operatori sanitari ospedalieri o extra.ospedalieri che contattano il C.A.V. telefonicamente sottoponendo casi clinici specifici di intossicazione acuta.
- 1.3 Assistenza sanitaria diretta. È rivolta direttamente all'utente che richiede l'intervento medico presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale Niguarda "Ca' Granda".
- 1.4 Attività di consulenza e assistenza medica in casi di incidenti chimici e disastri ambientali, con esposizione multiple. È rivolta, con il supporto delle Autorità competenti (Protezione Civile, Vigili del Fuoco, ecc.), alla popolazione generale ed agli operatori sanitari.

2. Attività didattica:

- 2.1 Tossicologia medica. Il personale medico svolge attività didattica tutoriale e teorica attraverso l'edizione periodica di corsi d'aggiornamento monotematici e multitematici orientati per patologia e per procedura, volti a diffondere la conoscenza dei rischi da sostanze tossiche e del loro specifico trattamento. Tali corsi sono rivolti a Operatori sanitari (medici e paramedici), farmacisti, veterinari, micologi e biologi.
- 2.2 Educazione sanitaria. Il personale medico svolge attività di prevenzione attraverso corsi di educazione sanitaria rivolti a diverse fasce della popolazione o categorie professionali (educatori, operatori di consorzi agrari, vigili del fuoco, ecc.).

3. Conformità alle specifiche di servizio.

Il C.A.V. ha avviato un Sistema di Gestione per la Qualità che prevede la registrazione e l'elaborazione periodica dei dati e degli accessi trattati al fine di verificare la conformità delle prestazioni erogate a quanto dichiarato nel presente documento e per consentire il processo del miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

2.0

PERSONALE

Nel **C.A.V.** esercitano:

Medici Anestesisti-Rianimatori e Farmacologi clinici

Biologi con specializzazione in Tossicologia

Personale Amministrativo

Personale Ausiliario



CENTRO ANTIVELENI (C.A.V.) - MILANO

3.0

ACCESSO AL SERVIZIO

Le prestazioni del **C.A.V.** sono erogate senza presupposti di qualsiasi natura, amministrativa (ticket) o sanitaria (presenza di altra patologia in atto), a carico dell'utente. Non sono ammessi contatti anonimi per i quali è suggerito il ricorso al contatto diretto con un Operatore sanitario.

Tutti i **C.A.V.** presenti sul territorio nazionale sono accessibili, da qualsiasi regione, con le stesse modalità (gratuità e tempi di copertura del servizio).

Presso il **C.A.V.**, durante l'attesa telefonica, è attivo il servizio di segreteria che specifica lo stato di attività del Centro e le cause dell'attesa. Lo stesso servizio fornisce al chiamante l'indicazione di rivolgersi ad altri C.A.V. presenti sul territorio nazionale in coincidenza dell'eventuale assenza del Medico di turno (per necessità di intervento diretto presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale); tale situazione può verificarsi:

- dalle ore 24.00 alle ore 8.00;
- dalle ore 8.00 alle ore 16.00 del sabato e festivi.;
- nei casi straordinari in cui può essere garantita la presenza di 1 solo Operatore.

Il C.A.V. è accessibile presentandosi direttamente al Pronto Soccorso dell'Ospedale Niguarda "Ca' Granda" o telefonicamente*,

>>> in forma gratuita

>>> tutti i giorni, per 365 gg. l'anno

>>> per 24 ore al giorno

>>> dopo tempo medio di attesa telefonica di 40 sec.

* costo della chiamata sulla base della tariffa applicata dal gestore del chiamante.

4.0

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

SERVIZIO DI CONSULENZA TOSSICOLOGICA TELEFONICA

L'Operatore sanitario del **C.A.V.** dà risposta immediata al quesito clinico tossicologico posto dall'utente durante il contatto telefonico.

Al momento del contatto l'Operatore sanitario chiede all'utente (riferibili al chiamante e/o al paziente) i seguenti dati:

- Cognome e Nome;
- Città;
- N° di telefono;
- Sesso, età, ev.peso corporeo;
- Tutte le informazioni relative



CENTRO ANTIVELENI (C.A.V.) - MILANO

- al luogo e alle circostanze dell'esposizione alla specifica sostanza,
- alla sintomatologia manifestata.

La risposta fornita dall'Operatore sanitario soddisfa i seguenti requisiti:

- chiara e comprensibile per tutti i livelli di utenza;
- facilmente applicabile in funzione della situazione e dell'utente coinvolto;
- scientificamente corretta, aggiornata e concorde con i protocolli adottati.

Tutti i dati sono registrati su supporto cartaceo ed informatico. Per motivi medico-legali, durante il colloquio telefonico con l'Operatore sanitario, è attivo un dispositivo automatico di registrazione.

SERVIZIO ANTIDOTI

Il **C.A.V.** si approvvigiona degli antidoti mirati al trattamento delle maggiori intossicazioni, nonché di farmaci rari e non disponibili in Italia, e li invia su tutto il territorio nazionale garantendone la consegna nel più breve tempo possibile. A questo fine utilizza le risorse ed i mezzi della Protezione Civile o della Polizia di Stato.

SERVIZIO DI RICOVERO E CURA

Il Servizio è erogato agli utenti afferenti al Pronto Soccorso dell'Ospedale Niguarda "Ca' Granda". Il **C.A.V.** dispone di n°4 posti letto destinati a utenti con patologia specifica rilevante assistiti direttamente dal personale del Centro. Il personale del **C.A.V.**, su segnalazione di medici di altri reparti dell'Ospedale, assiste tutti gli utenti che manifestano sintomi di intossicazione.

SERVIZIO DI INFORMAZIONE

Gli Operatori sanitari del **C.A.V.** sono a disposizione dell'utenza per qualsiasi informazione circa la tossicità di sostanze di diversa origine e sull'utilizzo dei farmaci (es. indicazione di alternative farmacologiche a preparati nazionali ed esteri, valutazione di terapie in gravidanza, ecc.).

5.0 AGGIORNAMENTO SCIENTIFICO

Il personale del **C.A.V.**, nell'erogazione del servizio, è supportato da:

- Protocolli standardizzati di trattamento per le diverse intossicazioni, conformi a formulazioni riconosciute a livello nazionale, europeo ed internazionale;
- Una banca dati le cui informazioni, tossicologiche sui prodotti commerciali, e mediche sulle sostanze tossiche, sono sottoposte ad aggiornamento continuo;
- Contatti costanti con le industrie per l'aggiornamento delle banche dati dei prodotti commerciali;
- Esperienza clinica maturata attraverso più di 3000 contatti telefonici l'anno a carico di ciascun Operatore medico.



CENTRO ANTIVELENI (C.A.V.) - MILANO

6.0 DOTAZIONE STRUMENTALE

Il **C.A.V.** è dotato di:

- Rete telefonica indipendente dotata di un numero telefonico dedicato e diretto sia per la popolazione generale che per gli Operatori sanitari. Le linee in entrata sono dotate di un sistema di registrazione.
- Sistema informatico
 - non accessibile in rete, rispetto alla struttura sanitaria in cui il Centro è inserito,
 - accessibile solo tramite chiavi di accesso personalizzate.

Per i citati sistemi esistono specifici contratti che garantiscono il pronto intervento in caso di guasto al fine di impedire periodi di non operatività.

7.0 RISERVATEZZA DEI DATI

Il Personale del **C.A.V.** è tenuto al segreto professionale sulla base del codice deontologico e, in generale, su tutte le informazioni riguardanti i dati forniti dall'industria e riferibili all'utente conformemente alla legge 675/96 e successivi emendamenti. L'elusione di tale norma è perseguibile giuridicamente e, nei casi più gravi, può dar luogo a procedure disciplinari.

La attivazione dell'accesso al sistema informatico avviene tramite autenticazione nominale da parte del personale sanitario del C.A.V.

I documenti cartacei sono conservati in archivi, armadi e cassette dotati di serratura a chiave.

Le registrazioni audio (cassette e DVD) sono conservate in armadi dotati di serratura a chiave sotto la diretta responsabilità del Direttore del Centro.

Nel caso eccezionale di allontanamento di tutto il personale dal C.A.V. i locali non sono accessibili a persone estranee.

8.0 ARCHIVIO DATI

La documentazione clinica, cartacea ed informatica, è conservata presso il **C.A.V.** per un periodo di almeno 10 (dieci) anni e, comunque, in accordo alle disposizioni delle leggi vigenti.

Le pratiche chiuse sono consultabili esclusivamente da parte della Direzione Sanitaria, del Direttore del C.A.V. e, previa autorizzazione da parte di quest'ultimo, degli Operatori del C.A.V.

Le pratiche sono messe a disposizione della sola Autorità Giudiziaria nelle situazioni che richiedano tale intervento.

9.0 ASSISTENZA ALL'UTENZA

Gli Operatori sanitari del **C.A.V.** orientano l'utente con sintomatologia fuori target o borderline verso le competenze mediche specialistiche adeguate al caso clinico.



CENTRO ANTIVELENI (C.A.V.) - MILANO

10.0 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità prevede la definizione dello standard di qualità delle prestazioni erogate, la identificazione di indicatori della qualità e la registrazione di dati la cui elaborazione consente di attivare il processo di miglioramento continuativo del servizio.

Grado di Soddisfazione dell'Utente. La Direzione del **C.A.V.** rivolge particolare attenzione al grado di compliance raggiunto con l'utente nella erogazione del servizio ed alle osservazioni e suggerimenti provenienti dall'utenza e da tutte le parti interessate.

Gestione dei Reclami. Il Personale del **C.A.V.** che riceve un reclamo è incaricato di riferirlo immediatamente al proprio Responsabile che, valutato il carattere e la consistenza, provvede immediatamente alla risoluzione del problema. Periodicamente i reclami sono sottoposti al Riesame da parte della Direzione per la pianificazione delle azioni correttive e degli interventi di miglioramento.

Controllo del Servizio. L'erogazione delle prestazioni è tenuta sotto controllo attraverso la stesura di documenti tecnici ed organizzativi che descrivono come i processi sono svolti e che guidano il Personale del **C.A.V.** nella esecuzione delle attività di competenza.

Centro Antiveleeni di Milano