



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

**ARES
118**

**CENTRALE OPERATIVA DI
CONTINUITA' ASSISTENZIALE DI
ROMA E PROVINCIA**



**REGIONE
LAZIO**

Via DI CAMPO ROMANO 65 - ROMA

CENTRALE OPERATIVA DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE (C.A.) DI ROMA E PROVINCIA

REGOLAMENTO DI SERVIZIO

REDATTO DA	DATA
RESPONSABILE UOSD Dott.ssa A. M. Roscioni 	MAGGIO 2023 VERSIONE 1.4

Sommario

PREMESSA.....	3
1. Scopi e obiettivi del documento.....	3
2. Destinatari	3
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	3
CENTRALE OPERATIVA DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE DI ROMA	4
1. Struttura e logistica	4
2. Tecnologie per lo svolgimento delle attività.....	4
2.1 Scheda Sanitaria Informatizzata di Centrale	5
3. Formazione e Documentazione.....	5
PERSONALE.....	6
1. Personale dipendente Ares 118	6
2. Personale medico in convenzione	6
ATTIVITÀ DEL MEDICO DI CENTRALE	6
Rapporti con la Centrale Operativa 118 di Roma	8
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	9
1. Orario di servizio	9
2. Programmazione dei turni e criteri di assegnazione	9
3. Predisposizione dei turni mensili	10
4. Cambi Turno	11
5. Impossibilità a svolgere i turni di servizio	11
6. Organizzazione della Reperibilità (art. lo 71).....	12
7. Pause Riposo	13
8. Ristoro Psico – fisico	13
REFERENTE MEDICO DI TURNO	14
NORME DI COMPORTAMENTO GENERALI.....	15
INOSSERVANZA DELLA NORMA CONTRATTUALE E COMPORTAMENTALE - PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI.....	17
ASPETTI AMMINISTRATIVI.....	17
ALLEGATI.....	19

PREMESSA

1. Scopi e obiettivi del documento

Il presente documento ha lo scopo di definire l'organizzazione e le caratteristiche della Centrale di Continuità Assistenziale (CA) di Roma e Provincia, le tecnologie a supporto dell'attività e le modalità di comportamento dei Medici in tale ambito.

Il documento riunisce le disposizioni precedentemente concordate e potrà essere, ove necessario, integrato o modificato.

2. Destinatari

Il documento è destinato ai medici che operano in convenzione presso la Centrale operativa di CA di Roma e Provincia gestita dall'Azienda ARES 118 .

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Il Servizio di Continuità Assistenziale, già Guardia Medica, rappresenta un servizio pubblico essenziale che assicura interventi domiciliari e ambulatoriali territoriali per esigenze assistenziali notturne, festive e prefestive, indirizzando il servizio a tutta la popolazione appartenente ad ogni fascia di età, in un ambito territoriale definito. Il Servizio ha la funzione di garantire l'assistenza sanitaria sul territorio negli orari di non attività dei medici di medicina generale o dei pediatri di libera scelta ed è attivo:

- Tutti i giorni dalle ore 20.00 alle ore 08.00
- Nei giorni prefestivi dalle ore 10.00 alle 20.00
- Nei giorni festivi dalle ore 08.00 alle 20.00

La articolazione della risposta sanitaria si basa su *Centrali di Ascolto*, dove si effettua la valutazione della richiesta telefonica dell'utente e su *Postazioni territoriali periferiche* ove sono presenti sanitari che svolgono attività di guardia attiva, sia ambulatoriale che a domicilio.

Il Servizio è accessibile a tutti gli utenti presenti sul territorio regionale (sia residenti e non), attraverso un numero telefonico per lo più attivato su base provinciale cui risponde una Centrale di Ascolto. Nelle Centrali di Ascolto le chiamate degli utenti sono recepite direttamente dai medici di centrale che effettuano una valutazione del problema rappresentato.

La Regione Lazio, con la LR n.9 del 3 agosto 2004, che ha istituito la Azienda Regionale per l'Emergenza Sanitaria 118, ha affidato ad ARES 118, nell'ambito del Sistema di Emergenza

Sanitaria Territoriale, anche il raccordo con le attività svolte dai medici di Medicina Generale addetti alla Continuità Assistenziale.

In tale ambito Ares 118 gestisce la Centrale Operativa di Continuità Assistenziale di Roma e Provincia, che rappresenta attualmente, per bacino d'utenza servito e per volume di richieste, la realtà più significativa in Italia. Risponde, infatti, alle esigenze sanitarie non urgenti di una popolazione servita pari a circa 4.500.000 di cittadini.

Le richieste degli utenti presenti sul territorio provinciale (residenti e non), pervengono alla centrale tramite il numero telefonico unico dedicato **06 58526811**.

Alla Centrale operativa di Continuità Assistenziale di Roma e Provincia afferiscono 51 sedi di guardia medica territoriale, di cui 27 collocate nelle AA. SS. LL. urbane e 24 in ambito provinciale, pari a 111 postazioni territoriali, che fanno capo alle diverse AA.SS.LL. della città di Roma e della Provincia.

CENTRALE OPERATIVA DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE DI ROMA

1. Struttura e logistica

La sede della Centrale di Ascolto di Roma è sita in via di Capo Romano, 65- Roma, piano 1°.

Gli ambienti sono conformi ai requisiti contenuti nella vigente normativa italiana per il superamento delle barriere architettoniche (Legge n. 118/71 art. 27, Legge n. 13/89, DM 236/89, Legge n. 104/92, DPR 503/96). La sede è articolata in diverse aree: locali dedicati all'attività operativa, spazi dedicati agli uffici, al ristoro psico-fisico ed ai servizi.

Le postazioni di lavoro dedicate al personale della centrale hanno a disposizione spazi con volumi, distanze e dotazione tecnologica a norma, senza ostacoli che comportano rischi per l'incolumità personale.

Le aree adibite a pause di ristoro e i servizi sono state verificate dai competenti organi aziendali (RSPP) e risultano in linea con la normativa relativa alla sicurezza dei luoghi di lavoro (D.Lgs.81/2008)

2. Tecnologie per lo svolgimento delle attività

Le postazioni del personale della centrale sono fornite di un Personal Computer con due monitor dotato di software necessario alla gestione dell'attività, dispongono di cuffie, microfoni e linee telefoniche dirette per la trasmissione delle richieste alle postazioni periferiche nonché di linee dedicate al collegamento diretto con le Centrali operative 118.

2.1 Scheda Sanitaria Informatizzata di Centrale

Tutte le richieste che pervengono alla Centrale sono registrate, anche quelle di semplice informazione, acquisendo i dati necessari atti a risalire al richiedente.

Nota Bene: È sempre consigliato interloquire direttamente con il paziente al fine di avere informazioni dettagliate circa il problema rilevato, ovviamente sempre se le condizioni cliniche lo permettono o se il pz è un minore.

Lo strumento utilizzato per l'attività della Centrale di Ascolto è la *scheda sanitaria informatizzata*.

La scheda è stata predisposta in modo da supportare l'operatore nella elaborazione della stessa, mediante il collegamento con il cartografico del territorio di competenza, nonché consentendo di richiamare, con l'inserimento dei dati anagrafici del paziente, eventuali precedenti contatti dell'utente con la Centrale operativa. La scheda è composta da diverse sezioni relative a:

- anagrafica paziente nome, cognome, età e indirizzo dell'assistito;
- raccolta di informazioni cliniche;
- valutazione ed esito della richiesta;
- trasmissione dell'intervento alla postazione territoriale di CA.

Il sistema di gestione permette di archiviare le schede di intervento su supporto informatico e tracciare l'attività dei singoli operatori.

La scheda ha valore di cartella clinica e, pertanto, il medico è tenuto a compilarlo con la massima cura in ogni sua parte.

La scheda rappresenta il supporto per la verifica dell'efficienza e dell'efficacia del servizio ed è strumento indispensabile per la ricerca clinica ed epidemiologica e per dirimere eventuali contenziosi medico-legali.

3. Formazione e Documentazione

Ai fini dell'attività formativa è definito un percorso di accesso obbligatorio al servizio rivolto a far conoscere gli aspetti di organizzazione, le modalità operative, approfondimenti relativi ad aspetti critici di gestione e a casi specifici. E' prevista una sessione formativa in sede a cura del dirigente e una fase di affiancamento con i medici già in servizio.

La documentazione relativa all'attività, costituita dal *manuale operativo di centrale* (versione p1.4) con procedure specifiche e istruzioni operative, da disposizioni di servizio, normativa di riferimento, elenchi numeri utili, documenti a carattere clinico, è disponibile presso la sede della Centrale in modalità informatizzata nella cartella condivisa "Continuità assistenziale", accessibile sul PC della postazione di lavoro,

I medici sono tenuti a prendere visione e applicare i contenuti dei documenti a disposizione, nonché dei loro aggiornamenti, acquisire le note di servizio comunicate dal responsabile via email e attenersi a quanto riportato

1. Personale dipendente Ares 118

Nella dotazione organica e a supporto del servizio sono presenti unità di personale dipendente ARES 118, di varia tipologia che svolgono funzioni operative sia nella CO di CA che nella CO del Numero verde, nello specifico:

- N. 1 Dirigente medico Responsabile del servizio
- N. 1 Dirigente medico a tempo indeterminato
- N. 3 Dirigenti medici a tempo determinato
- N. 7 Psicologi
- N. 1 Posizione Organizzativa infermieristica
- N. 1 Coordinatore Infermieristico
- N. 56 Infermieri Professionali Collaboratori
- N. 1 Assistente amministrativo

2. Personale medico in convenzione

Presso la Centrale di CA Roma operano Medici convenzionati a tempo determinato. Tutti gli incarichi vengono attribuiti sulla base delle normative contrattuali vigenti, Nazionali e Regionali. L'incarico viene conferito sulla base di una graduatoria Aziendale, redatta dopo pubblicazione sul sito di ARES118 di un Bando di disponibilità, cui possono partecipare i medici inclusi nella graduatoria regionale di settore, nonché i medici fuori Graduatoria Regionale, in linea con le norme previste dall'ACN in vigore.

ATTIVITÀ DEL MEDICO DI CENTRALE

Le chiamate degli utenti sono recepite da operatori sanitari, Medici e Infermieri, che effettuano la valutazione del problema rappresentato e ove necessario trasmettono la richiesta alle postazioni territoriali competenti.

Nota Bene: È sempre consigliato interloquire direttamente con il paziente al fine di avere informazioni dettagliate circa il problema rilevato, ovviamente sempre se le condizioni cliniche lo permettono o se il pz è un minore.

In particolare, il Medico della centrale può:

1. Erogare una **consulenza telefonica** (Consiglio telefonico), quando reputi la richiesta di intervento risolvibile direttamente mediante un consiglio, senza necessità di visita, trattandosi di una condizione non complessa e sicuramente non pericolosa per il paziente e la sua salute.

Per Consiglio Telefonico si intende la facoltà del medico di centrale di formulare, attraverso un'accurata anamnesi telefonica, delle ipotesi diagnostiche e, in casi di lieve entità del sintomo, fornire consigli terapeutici monitorando eventualmente l'evoluzione clinica.

Nel caso di soggetti affetti da patologie croniche in grado di collaborare efficacemente, il medico di centrale può apportare variazioni alla terapia già in atto, monitorizzando gli effetti di tali modifiche ed eventualmente decidendo di assegnare l'intervento al medico del territorio qualora ne ravvisi la necessità.

2. **Attivare direttamente il 118**, qualora ne ravvisi la necessità, per predisporre il ricovero in PS delle situazioni che rivestano caratteristiche di emergenza.
3. **Indirizzare agli ambulatori** delle sedi di Continuità Assistenziali ove presenti, o nei giorni di attività, prefestivi e festivi, presso gli ambulatori di Cure primarie, quei pazienti con patologie di minore gravità o utenti per prescrizione di ricette per farmaci urgenti e certificazioni per malattia.
4. **Assegnare alle postazioni territoriali per le situazioni non risolubili con consiglio telefonico.** Il collega della postazione territoriale di CA competente per territorio valuterà la situazione e deciderà l'intervento ritenuto più appropriato.
5. **Assegnare allo psicologo presente in centrale negli orari di attività del servizio** qualora ne ravvisi la necessità, come da procedura.

Il Medico di centrale assegna l'intervento alla postazione in caso sia necessario:

- mantenere il paziente a casa, con le cure più opportune.
- rilasciare prescrizioni farmaceutiche su ricettario SSR, solo se trattasi di terapia non differibile e limitandosi ad una sola confezione per farmaco.
- redigere la certificazione di malattia ai "turnisti" (lavoratori che effettuano turni di lavoro di notte e nei giorni festivi); la prognosi deve essere limitata alle festività (al massimo 3 giorni) (art 67, comma 16, lettera a acn 2009)
- redigere Certificati di prosecuzione di malattia, come da indicazioni INPS
- effettuare una constatazione di decesso (rientra nei compiti del medico CA dal 2005 qualora il paziente si trovi a domicilio).

Il Medico di Centrale provvede inoltre a:

- contattare direttamente i colleghi delle postazioni territoriali, ove sia necessario
- relazionarsi in caso di necessità con la Centrale operativa 118, tramite il referente del turno
- redigere note di servizio per eventuali aspetti particolari da segnalare

Non rientrano fra i compiti dei medici di CA le seguenti attività e competenze:

- Prescrivere esami di laboratorio (esami del sangue, etc.), strumentali (radiografie, ecografie, etc.) e visite specialistiche.
- Prescrivere farmaci con nota ministeriale tranne nei casi in cui il medico in servizio ritiene, a seguito di visita medica, la condizione del paziente compatibile con quanto indicato dalla nota ministeriale.
- Ripetere ricette mediche: Ciò vale per tutti i farmaci che si assumono con continuità e che non rivestono il carattere di indifferibilità (esempio farmaci per artrosi). Si rammenta che in caso di “estrema necessità e urgenza” si applica il decreto legislativo 31 marzo 2008 (GU n° 86 del 11 aprile 2008) che consente alle farmacie di erogare alcuni farmaci per patologie codificate (diabete, ipertensione, bronchite cronica, altre patologie croniche) senza prescrizione medica.
- Trascrivere su ricettario regionale i farmaci prescritti da altri medici (Pronto Soccorso, medici ospedalieri, medici privati, etc.).
- Prescrivere i ricoveri programmati che rimangono di esclusiva pertinenza del Medico di famiglia.
- Certificare in merito alla sana e robusta costituzione, alla idoneità all’attività sportiva, al soggiorno in comunità o alla riammissione scolastica.

Rapporti con la Centrale Operativa 118 di Roma

Il Medico di Centrale d’Ascolto che ravvisi una situazione di emergenza contatta ed attiva, sentito il referente medico di turno, la C.O. 118 di Roma tramite il tasto telefonico di collegamento diretto.

Come da procedura presente agli atti, il medico fornisce all’operatore tutte le informazioni utili per l’eventuale invio del mezzo di soccorso, con le motivazioni cliniche, nominativo ed indirizzo completo, passando l’utente in fonia.

1. Orario di servizio

Il Servizio di Continuità Assistenziale rientra tra quelli di pubblica utilità e come tale deve essere garantito per tutto l'orario previsto. Premesso che:

- Il monte orario degli incarichi assegnati sulla base dell'ACN corrente (art. 65 comma 1) è attualmente pari a 24 ore settimanali, per un totale minimo di circa 96 ore mensili, implementabili fino a 108 ore, oltre le quali è prevista una quota forfetaria oraria (art. 39 ACR).
- I turni notturni e diurni festivi sono di 12 ore, quelli prefestivi di 10.00 ore (art. 67 comma 5 ACN 2009)

Il medico è tenuto al rispetto dell'orario di servizio e pertanto deve essere presente, fin dall'inizio del turno in servizio attivo, **nella sede assegnatagli dalla Azienda e rimanere a disposizione, fino alla fine del turno** e anche oltre, ove debba portare a conclusione delle attività.

Non è previsto che il medico possa lasciare prima il posto di lavoro se non per gravi e giustificati motivi, che vanno comunque comunicati con anticipo al Dirigente responsabile per approvazione.

Nel caso di eventi improvvisi che si verificano nel corso del turno o a ridosso dell'inizio vanno comunicati al referente medico di turno e successivamente giustificati. In tali evenienze, il medico è tenuto ad apporre il corretto orario di fine servizio al fine di evitare una percezione di emolumenti non dovuti con danno per questa Amministrazione ed a tutela dello stesso sanitario che potrebbe essere chiamato a rispondere per dei disservizi rilevati in tale arco temporale.

La programmazione Aziendale rispetta il periodo di recupero psico fisico in linea con l'art. 7 del decreto legislativo n. 66 del 2003 *"Fermo restando la durata normale dell'orario settimanale, il lavoratore ha diritto a undici ore di riposo consecutivo ogni ventiquattro ore"*.

Per evitare interruzioni nel servizio, i medici di guardia, durante i turni di attività prefestivi e festivi sono tenuti a rimanere a disposizione fino all'arrivo dei colleghi che dovranno sostituirli nel turno di guardia successivo.

2. Programmazione dei turni e criteri di assegnazione

L'articolazione dei turni, effettuata sulla base dell'orario di servizio, è predisposta dal responsabile della Centrale d'Ascolto o suo delegato, tenendo presenti i criteri di seguito riportati:

- I turni notturni e diurni festivi vengono assegnati per 12 ore e non sono previsti turni inferiori alle 12 ore, salvo inderogabili esigenze da comunicare al Referente, al di fuori del turno prefestivo di 10 ore.

- i turni di attività non devono superare le 12 ore continuative, fatto salve eventuali e comprovate necessità e comunque non oltre le 24 ore
- i turni di reperibilità (v. punto 6) non costituiscono servizio attivo e, quindi, non influiscono sul massimale di ore previsto dal contratto che impone la non conferibilità di incarichi superiori alle 38 ore settimanali. Esiste, di contro, l'obbligo contrattuale di svolgere turni di reperibilità per un numero non superiore a quello dei turni attivi ordinari.
- stante l'incarico di 24 ore settimanali, il numero dei turni mensili deve essere ripartito in modo equo tra giorni festivi, prefestivi diurni/notturni e feriali notturni in modo da assicurare, in linea di massima nel corso di un mese solare, le seguenti prestazioni: 1 prefestivo diurno, 1 prefestivo notturno, 1 festivo diurno, 1 festivo notturno, 5 feriali notturni, per un totale di 9 turni mensili.

3. Predisposizione dei turni mensili

La predisposizione dei turni mensili del Servizio avviene con le seguenti modalità:

- a) i medici inviano all'indirizzo email turnmca@ares118.it le non disponibilità del mese entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente a quello di riferimento, di cui si terrà conto compatibilmente con le esigenze del servizio;
- b) il responsabile Medico elabora i turni di servizio ed i turni di reperibilità del mese successivo nel rispetto della distribuzione e rotazione dei turni, e nel rispetto di quanto previsto dal seguente Regolamento circa la distribuzione dei turni;
- c) stante l'eventuale impossibilità di assegnare in modo uniforme la turnazione nel mese in oggetto, si effettueranno le compensazioni nel corso del trimestre successivo;
- d) una volta che si è proceduto all'elaborazione dei turni, ne viene data ampia diffusione a mezzo posta elettronica a tutti i medici in servizio, entro il giorno 21 del mese precedente a quello di riferimento;
- e) la turnazione elaborata sarà trasmessa dal responsabile e depositata in Direzione Sanitaria, costituendo documento ufficiale dell'attività di servizio dei medici, in particolare per ciò che attiene gli aspetti giuridici, amministrativi ed assicurativi;
- f) è fatto diniego di divulgare i turni, o trasmetterli a terzi salvo diversa autorizzazione del Direttore Sanitario;
- g) qualsiasi modifica apportata all'orario di servizio, costituendo lo stesso documento ufficiale, deve essere vidimata dal Direttore di UOD Centrale d'Ascolto.

4. Cambi Turno

Il medico assegnatario del turno che individua una indisponibilità alla effettuazione della propria turnazione, ha facoltà di procedere, eventualmente, ad un “cambio contestuale del turno di **guardia e/o di reperibilità**”:

- a) Al fine di non compromettere la regolare attività di un servizio essenziale, quale è la Centrale operativa di continuità assistenziale (COCA), la comunicazione attestante la proposta del “cambio contestuale del turno di **guardia e/o di reperibilità**” deve essere comunicata in tempo utile al Responsabile o suo sostituto, affinché possa procedere alla verifica di fattibilità del cambio contestuale.
- b) L' autorizzazione, in capo al Responsabile o suo sostituto, è indispensabile per il normale svolgimento organizzativo del servizio ed è fondamentale, ove richiesto e/o necessario per finalità medico-legale, alla attestazione della presenza e/o assenza dal turno di guardia.
- c) La **mancata** autorizzazione e relativa registrazione da parte del Responsabile o suo sostituto dell'avvenuto cambio contestuale rispetto alla turnazione mensile programmata, può interferire sulla regolare attivazione di procedure assicurative, per le quali la mancata attestazione ufficiale potrebbe inficiarne il corretto iter.
- d) Per motivi organizzativi e al fine di evitare disservizi **non** sarà autorizzato un cambio turno con i medici inseriti nei turni reperibilità per lo stesso giorno.
- e) Le richieste di cambio turno, anche se concordate tra i colleghi, **non saranno autorizzate** ove si ravveda il mancato rispetto della normativa relativa al diritto a undici ore di riposo consecutivo ogni ventiquattro ore.
- f) Le richieste di cambio turno non saranno autorizzate, qualora vengano a determinare lo svolgimento di più di tre turni consecutivi, nonostante il rispetto delle 11 ore di riposo.
- g) **Il numero di richieste di cambi turno non può essere superiore al numero di uno a settimana.**

5. Impossibilità a svolgere i turni di servizio

In caso di impossibilità ad effettuare il turno di servizio, il medico deve comunicare **per tempo (almeno 10 ore prima del turno in oggetto)** l'assenza e la durata, con le modalità di seguito riportate, producendo una certificazione attestante uno stato di malattia, di infortunio o gravi motivi personali/familiari. In caso di mancata certificazione, per assenze superiori a tre turni consecutivi, l'Azienda procederà ad attuare i provvedimenti disciplinari relativi.

Modalità di comunicazione delle assenze

- Nei **giorni feriali, prefestivi e festivi** la comunicazione dovrà avvenire contattando il numero di cellulare di servizio **334 6678177** del referente:
 - dalle ore **19.00 alle 20.30** nei giorni feriali
 - dalle ore **9.00 alle ore 10.30** e dalle ore **19.00 alle 20.30** nei giorni prefestivi

- dalle ore 7.00 alle ore 8.30 e dalle ore 19.00 alle 20.30 nei giorni festivi

Contestualmente il medico dovrà inviare la comunicazione dell'assenza con **il relativo giustificativo** all'indirizzo email gmedica@ares118.it.

6. Organizzazione della Reperibilità (art. 10 AIR)

L'Azienda, al fine di garantire il normale svolgimento del servizio, fa ricorso alla turnazione di reperibilità comunicata ai medici unitamente ai turni di servizio. (art. 71 ACN2009, art. 10 AIR)

Il medico reperibile è tenuto a prestare il servizio nelle ore e nel giorno del turno del medico assente.

Il medico reperibile ha l'obbligo di **rendersi disponibile telefonicamente** nei seguenti orari:

- dalle ore 19.00 alle 20.30 ore dei turni feriali
- dalle ore 9.00 alle ore 10.30 e dalle ore 19.00 alle 20.30 dei turni prefestivi
- dalle ore 7.00 alle ore 8.30 dalle ore 19.00 alle 20.30 dei turni festivi

L'Azienda si riserva di fare ricorso alla turnazione di reperibilità anche in situazioni di necessità imprevista ed improvvisa per implementare la capacità recettiva della Centrale, anche in condizione di presenza in servizio di tutti i medici previsti dalla turnazione.

La modalità di assegnazione della turnazione giornaliera della reperibilità, viene predisposta secondo apposita procedura.

Qualora il Medico, non possa espletare il turno di reperibilità è tenuto alla immediata comunicazione (almeno 10 ore prima del turno in oggetto).

Quanto sopra alla luce del fatto che la irreperibilità telefonica si possa configurare come reato penale di interruzione di pubblico servizio, previsto dall'art. 340 del Codice Penale, nonché un danno economico considerata la retribuzione anche del turno di reperibilità.

Molteplici sentenze hanno confermato che la mancata immotivata risposta alla chiamata del pubblico ufficiale (il medico di Centrale di ascolto è un incaricato di pubblico servizio), tenuto in ragione del servizio svolto, a rispondere a chiunque lo interpelli per motivi attinenti alla sua funzione, si configura come reato penale.

Rientra, infatti, nei doveri di ufficio del medico di continuità assistenziale rendersi reperibile. Per cui grava sul pubblico ufficiale l'onere di provvedere in tal senso, non allontanandosi dal recapito telefonico ovvero lasciando attivo e raggiungibile altro recapito.

7. Pause Riposo

Stante la caratterizzazione dell'attività dei medici della C.A., lo svolgimento della attività in 12 ore consecutive, sono previste pause organizzate in linea con quella che è la normativa in vigore. In totale sulle 12 ore sono previste 3 ore di pausa (1 ora di pausa ogni 4 ore).

Si sottolinea che:

- a) La pausa deve intendersi quale momentanea sosta dalla attività di risposta alla chiamata
- b) La pausa non deve compromettere l'efficienza del servizio e soprattutto deve garantire costantemente l'accesso al servizio da parte dell'utente
- c) La pausa non deve essere effettuata nei periodi di inizio e fine turno e non deve generare riduzione e/o interruzione dell'attività dei medici in turno
- d) La pausa deve intendersi come sosta dalla attività e non deve intendersi come motivazione e giustificazione di un ritardo all'inizio del turno o un allontanamento anticipato dal servizio **(soprattutto per aspetti medico legali)**.
- e) La gestione delle pause deve essere concordata tra i colleghi di turno in modo da lasciare sempre attive e presidiate le postazioni telefoniche previste.
- f) In caso di forte afflusso di chiamate, le pause potranno essere effettuate nei momenti in cui si riscontra un minore afflusso di richieste.
- g) Per la pausa è a disposizione idoneo ambiente per riposo e ristoro alimentare.
- h) Qualora si verificassero situazioni di forte richiesta da parte degli utenti, il periodo di pausa verrà sospeso e i medici in pausa verranno richiamati in servizio al fine di procedere all'accoglienza delle richieste in coda.
- i) La durata delle pause di riposo sarà ridotta in proporzione rispetto alla durata prevista per i medici che per motivi urgenti, e già comunicati al Dirigente responsabile, arrivano in ritardo in servizio o escono anticipatamente. Si considera un quarto d'ora in meno di pausa per ogni ora di arrivo in ritardo/uscita anticipata.
- j) In allegato, si riporta lo schema delle pause per le diverse tipologie di turno adottato nella Centrale di Roma.

8. Ristoro Psico – fisico

Per ristoro psico-fisico si intende una assenza dal servizio in Centrale operativa di Continuità assistenziale per periodi superiori ad una settimana e inferiori a 30 giorni per i medici con incarico della durata di 12 mesi. Al fine di garantire le attività della Centrale Operativa di Continuità Assistenziale nei mesi estivi e nel contempo assicurare a tutti un periodo di ristoro psico- fisico, i medici sostituiti possono richiedere un periodo di riposo non superiore a 15 gg per mese, concordando con altro collega la sostituzione nei periodi di assenza. La richiesta sarà valutata e accolta in considerazione dell'effettuazione del monte ore previsto dal contratto e della garanzia del fabbisogno di personale per le attività della Centrale.

La richiesta andrà comunicata alla Direzione entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente a quello in cui si dovrà usufruire del ristoro psico fisico accompagnata dal/i nominativo/i del medico sostituto disponibile.

REFERENTE MEDICO DI TURNO

Per supportare il personale di centrale nel corso delle attività è individuato un Referente di turno presente negli orari di funzionamento del servizio. Pur non ricoprendo una posizione gerarchica di livello superiore rispetto agli altri medici, il referente costituisce il punto di riferimento del personale in turno.

Il referente è individuato tra i medici di turno e, nel corso di tale attività, è esonerato dal servizio in ricezione, nei periodi di svolgimento di tale attività, ad eccezione di richieste di consulto medico da parte dei CPSI.

In particolare, nel corso del turno svolge le seguenti funzioni:

- prende le consegne dal dirigente medico di turno del Numero Verde o dal referente medico del turno precedente relative a sostituzioni, cambi turno e attivazione reperibili che siano pervenute sul telefono di servizio al n. 334 6678177 dalle ore 19.00 alle 20.00 nei giorni feriali, dalle 08.00 alle 10.00 nei giorni prefestivi;
- supporta il personale in caso di richieste complesse da parte degli utenti;
- gestisce l'assegnazione degli operatori medici alla ricezione;
- è riferimento per il 118 nelle richieste di attivazione da parte del medico di C.A. territoriale;
- è riferimento per gli operatori di centrale per le richieste di attivazione del 118;
- vigila sul corretto utilizzo delle pause di lavoro e sul regolare svolgimento delle attività;
- attiva la modalità organizzativa c.d. **Isola (v. Manuale operativo)**;
- si raccorda con il Responsabile del servizio segnalando eventuali rilevanti problematiche riscontrate nel corso del turno;
- propone al Responsabile del servizio soluzioni per aspetti critici;
- affianca i nuovi operatori in servizio, fornendo tutte le informazioni utili per la conoscenza dell'attività nonché ogni altro chiarimento necessario.

Tra i **criteri** considerati per l'individuazione del referente viene valutata l'anzianità di servizio, l'assenza di provvedimenti disciplinari, la continuità nell'effettuazione dei turni. È da valutare inoltre la capacità di relazionarsi con i colleghi ed il personale nonché la sua abilità nel gestire situazioni complesse.

I medici referenti hanno responsabilità gestionali ma non giuridiche nell'espletamento della loro attività se non quelle proprie relative allo svolgimento dell'attività medica cui sono incaricati.

Tale compito non è specificatamente remunerato ma al medico referente di turno è corrisposto il trattamento pari a quello previsto per il medico di centrale che svolge la normale attività.

NORME DI COMPORTAMENTO GENERALI

I medici in servizio sono tenuti all'osservanza degli obblighi e dei compiti previsti dall'ACN 2005, dagli accordi regionali e Aziendali.

Il comportamento del medico deve essere improntato al perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia del Servizio di Continuità Assistenziale, nella primaria considerazione delle esigenze dei cittadini utenti.

Pertanto, il medico in servizio dovrà:

Rapporti con l'azienda ed il direttore della struttura

- a) Collaborare con diligenza, osservando le norme previste dall' Accordo Collettivo Nazionale e le disposizioni impartite dall' Azienda ARES 118.
- b) Attenersi alle disposizioni o alle indicazioni inerenti all'espletamento delle proprie funzioni
- c) Rispettare il segreto d'ufficio, nei casi e nei modi previsti dalle norme vigenti
- d) Non utilizzare a fini personali le informazioni di cui si viene a conoscenza durante l'attività di servizio
- e) Non fornire a terzi o ad organi di stampa informazioni, dati e immagini della attività di lavoro della Centrale senza preventiva autorizzazione della Direzione strategica Aziendale ARES 118
- f) Astenersi da ogni comportamento che possa in qualsiasi modo rappresentare o arrecare un danno ai pazienti ed agli utenti, nonché ai colleghi, anche lesivo della dignità personale

Rapporti con il cittadino

- g) Perseguire l'alleanza di cura nella relazione con il paziente, fondata sulla reciproca fiducia e sul mutuo rispetto dei valori e dei diritti e su un'informazione completa, aggiornata e adeguata alla capacità di comprensione del paziente o della persona che in quel momento ne fa le veci.
Il tempo della comunicazione tra medico e paziente costituisce tempo di cura.
- h) Fornire tutte le informazioni cui abbia titolo, nel rispetto delle disposizioni in materia di competenza.
- i) Mantenere nei rapporti con gli utenti una condotta rispettosa della persona, astenendosi da comportamenti troppo confidenziali e da commenti di natura discriminatoria in funzione del genere, dell'orientamento sessuale, della religione, della nazionalità.

Rapporti con il personale in servizio

- j) Mantenere nei rapporti interpersonali con i colleghi e con gli operatori presenti in Servizio, una condotta uniforme ai principi di correttezza, astenendosi da comportamenti lesivi della dignità della persona.
- k) Essere puntuali ai cambi turno e rispettare le pause programmate al fine di garantire il corretto funzionamento dell'organizzazione.

- l) Evitare situazioni di conflittualità aperta, rinviando il confronto a momenti successivi anche coinvolgendo il responsabile al fine di individuare soluzioni costruttive e condivise.
- m) Non effettuare filmati né scattare foto all'interno della centrale che abbiano ad oggetto, senza il loro consenso, i colleghi di lavoro o che possano riprendere anche involontariamente aspetti dell'attività rivolta agli utenti.

Orario, ambiente di lavoro e pause

- n) Rispettare l'orario di lavoro, adempiere alle formalità previste per la rilevazione della presenza e non assentarsi dal luogo di lavoro, se non per validi e certificati motivi, avvertendo la Direzione della Centrale
- o) Non attendere, durante l'orario di lavoro, a occupazioni non attinenti al servizio.
- p) Avere cura dei locali, dei beni e delle attrezzature dell'azienda (postazioni di lavoro, strumenti tecnologici, arredi, servizi, zone di ristoro, ecc.) evitando di utilizzarli in modo improprio o di danneggiarli.
- q) Non avvalersi di quanto è di proprietà dell'Azienda per ragioni che non siano di servizio.
- r) Non compromettere l'attività dei colleghi evitando di parlare ad alta voce o schiamazzare in prossimità delle postazioni di lavoro o delle aree di riposo in particolare nelle ore notturne.
- s) Concordare le pause con i colleghi lasciando sempre attive e presidiate un numero di postazioni telefoniche tali da garantire costantemente l'accesso al servizio da parte dell'utente.
- t) Consumare i pasti al di fuori della postazione di lavoro.
- u) Utilizzare per le pause di riposo notturne gli ambienti dedicati

Salute e sicurezza

- v) Evitare sempre gli assembramenti, con particolare attenzione ai momenti di cambio turno
- w) Mantenere un tono di voce adeguato all'attività per ridurre l'esposizione al rumore nell'ambiente di lavoro.
- x) Usufruire delle pause di lavoro previste dalla programmazione.
- y) Arieggiare periodicamente (5 minuti ogni ora) gli ambienti di lavoro.

INOSSERVANZA DELLA NORMA CONTRATTUALE E COMPORTAMENTALE - PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

L'inosservanza delle norme contrattuali e comportamentali determina l'assunzione anche di provvedimenti disciplinari come previsto dall'articolo 25 del vigente Accordo Collettivo Nazionale:

- Comma 2) *Per le contestazioni relative a fatti di minore gravità per i quali sono previsti il richiamo verbale o il richiamo scritto è competente il Direttore del Distretto che, sentito il referente di AFT, procede a circostanziare il fatto al fine di valutare se proseguire o meno con la contestazione dell'addebito. Nel caso in cui il Direttore di Distretto ritenga che la contestazione da formulare sia relativa a fatti più gravi di quelli che comporterebbero il richiamo scritto, entro 20 (venti) giorni dalla notizia del fatto trasmette gli atti all'UPDC dandone contestuale comunicazione all'interessato.*
- Comma 3) *Per le contestazioni relative a fatti di maggiore gravità di cui al seguente comma 7, lettera b) l'Ufficio competente per i Procedimenti Disciplinari (UPD), istituito presso ciascuna Azienda, assume la denominazione di Ufficio per i Procedimenti Disciplinari del personale Convenzionato (UPDC) sostituendo un proprio componente con uno in rapporto di convenzionamento di cui al presente Accordo, nominato dal Direttore Generale su una terna di nominativi proposti dal Comitato Aziendale di cui all'articolo 12.*

L'attivazione del meccanismo procedurale potrà avvenire a seguito di segnalazione scritta e dettagliata da parte degli utenti, degli stessi medici addetti al Servizio (centrali e periferiche), dei referenti o dipendenti ARES 118.

L'adozione di provvedimento disciplinare non esclude che ARES 118 possa rivalersi per i danni o le spettanze economiche legate a quanto avvenuto o che possa procedere presso le opportune sedi nei modi e termini previsti dalla Legge.

ASPETTI AMMINISTRATIVI

Cedolino remunerazione mensile: dal 27 di ogni mese è consultabile sul sito NoiPa all'indirizzo: <https://noipa.mef.gov.it/web/mypa/cedolino>

Assicurazioni: Ogni medico è assicurato rispetto ai rischi derivanti dagli incarichi (art. 73 ACN) da apposita polizza stipulata dall'Azienda.

Certificazione fiscale: Insieme alla certificazione fiscale riepilogativa inviata a fine anno (certificazione o CUD) ogni medico riceve il riepilogo di quanto versato dall'Azienda all'ENPAM a norma art.72 comma 4. Le comunicazioni relative al regime fiscale vanno indirizzate al seguente indirizzo email: giuridico@ares118.it

Attestati di servizio: la richiesta deve essere inoltrata per via email dal medico all'indirizzo di posta elettronica gmedica@ares118.it; i certificati di servizio saranno rilasciati entro 15 giorni dalla richiesta scritta dell'interessato.

Comunicazioni: Tutte le comunicazioni riguardanti l'attività del servizio saranno inviate dalla Responsabile del servizio tramite email sulla posta elettronica della centrale: gmedica@ares118.it
I medici possono inviare comunicazioni o richieste al servizio tramite email di cui sopra.
Per comunicazioni riguardanti i turni di servizio: turnmca@ares118.it
Per comunicazioni formali, è attiva la PEC guardiamedica@pec.ares118.it

Sito WEB: sul portale dell'ARES è presente una pagina dedicata al servizio, al seguente indirizzo:
<https://www.ares118.it/index.php/evidenza/849-guardia-medica.html>

Elenco documentazione disponibile

(consultabile anche su cartella condivisa “continuità assistenziale” presente sul PC delle postazioni di lavoro della Centrale)

1. TURNI DEL MESE IN CORSO DEI MEDICI delle POSTAZIONI
2. TURNI DEL MESE IN CORSO DEI MEDICI DELLA CENTRALE
3. PAUSE DI LAVORO
4. NUOVO REGOLAMENTO
5. MANUALE OPERATIVO vers. 2.0
6. MANUALE UTENTE GESTIONE SISTEMA INFORMATIZZATO
7. DOCUMENTO INFORMATIVO COCA (TRIAGE)
8. ISTRUZIONI OPERATIVE
9. PROCEDURA INTERAZIONI CO 118 - CENTRALE CA
10. SIE COLLEGAMENTO – ACCESSO ALLA SCHEDA INFORMATIZZATA
11. UTILITY – I NUMERI UTILI
12. NEWS CA MESE 2023-
13. CONFINI TERRITORIALI (COMUNI, QUARTIERI, ZONE, ASSOCIATI ALLE POSTAZIONI TERRITORIALI)
14. SEGNALAZIONI AGGRESSIONI OPERATORI
15. ARTICOLI SCIENTIFICI DI APPROFONDIMENTO DIC. 2022
16. ARCHIVIO

Dott.ssa Anna Maria Roscioni

**Responsabile UOD Centrale operativa di Continuità Assistenziale di
Roma e Provincia**