



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA**  
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna

**Policlinico S. Orsola-Malpighi**

Dipartimento Attività Integrata  
delle Insufficienze d'organo e dei trapianti  
U.O. Medicina dell'Insufficienza d'organo - Dott.ssa M. C. Morelli



ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Bologna 5 maggio 2016

Analisi della attività del progetto "Close to Care" indirizzato ai pazienti epatopatici e trapiantati di fegato afferenti alle unità Operative Medicina della insufficienza d'organo e Chirurgia Generale e dei trapianti dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna

Il Servizio "Close to Care" dopo una prima fase di organizzazione durata alcuni mesi necessaria per ricevere le autorizzazioni da parte dell'Azienda, ha iniziato la propria attività nel mese di febbraio 2016.

Nei mesi di febbraio-marzo ai pazienti afferenti agli ambulatori di Epatologia e Chirurgia dei Trapianti è stato distribuito dal personale infermieristico e amministrativo il materiale informativo e la card contenente tutti i riferimenti necessari a ai contatti con il Servizio.

Nella fase preparatoria i medici e gli infermieri delle Unità Operative hanno potuto incontrarsi con gli operatori che svolgono l'attività di Contact Center per illustrare quale sia la tipologia dei pazienti afferenti, la provenienza e le principali problematiche cliniche.

In questa fase preparatoria sono stati individuate inoltre le richieste che dovevano avere un accesso immediato agli infermieri e medici per urgenze cliniche e quali invece dovevano essere comunicate attraverso accesso non urgente.

La distribuzione del materiale e delle card sta avvenendo in modo capillare e continuativo contando di raggiungere tutti i pazienti afferenti agli ambulatori e i nuovi entro settembre 2016

Le telefonate che sono pervenute al Contact Center nei primi due mesi sono state oltre 300 e la tipologia più frequente di richieste riguardavano problematiche mediche, in particolare lo stato di salute, le modalità di assunzione di alcuni farmaci, alle possibili interazioni o controindicazioni all'uso di altri farmaci che il medico di famiglia o altri specialisti avevano consigliato ai pazienti

Unità Operativa Medicina dell'Insufficienza d'organo  
Direttore: Dott.ssa Maria Cristina Morelli  
Via Massarenti,9 - 40138 Bologna  
T. +39.051.636.4248  
mariacristina.morelli@aosp.bo.it

Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna  
Via Albertoni, 15 - 40138 Bologna  
T. +39.051.636.1111 - F. +39 +39.051.636.1202  
Cod. Fisc. 92038610371

I pazienti afferenti ai nostri ambulatori infatti per le caratteristiche cliniche (pazienti epatopatici cronici, pazienti in attesa di trapianto o trapiantati di fegato) hanno come principale riferimento clinico i medici degli ambulatori epatologici e trapiantologici e pertanto si rivolgono per un giudizio definitivo sempre ai nostri servizi.

Con l'avvento delle nuove terapia antivirali per l'infezione da HCV i nostri ambulatori hanno iniziato il trattamento a oltre 350 pazienti , tale lavoro ha richiesto un importante aumento di attività assistenziale da parte dei medici e degli infermieri per fornire ai pazienti tutte le spiegazioni necessarie per la corretta assunzione ei farmaci, interazioni con altri trattamenti ( in particolare immunosoppressori e farmaci cardiologici) e sulle modalità per poter ricevere dalla Farmacia del Policlinico i farmaci stessi.

Come possiamo vedere dai report giornalieri che riceviamo dal Contact Center - Close to Care il numero di pazienti e la frequenza delle telefonate è in costante aumento, che è indice di una affezione del Paziente ad un servizio che gli permette un contatto tempestivo con il nostro Centro.

Al tempo stesso, abbiamo potuto mantenere una più presente continuità assistenziale e di contatto medico con i nostri pazienti, anche con quelli extraterritoriali.

In questo contesto il lavoro e le informazioni fornite dalle operatrici del Contact Center - Close to Care hanno permesso di semplificare e alleggerire la nostra attività quotidiana. I pazienti hanno trovato nell'accoglienza delle loro richieste un'alta professionalità e una particolare sensibilità delle operatrici verso i disagi legati alla loro patologia.

Dott.ssa Maria Cristina Morelli

