Casa di Salute
Santa Lucia

# GUIDA AI SERVIZI

## UNITA' OPERATIVA DI UROLOGIA

**Responsabile:** Dott. Michele Carnevale

**Consulenti**: Dott. Eugenio Casoli - Prof. Vincenzo Altieri - Dott. Sergio Caggiano

**Infermiere professionale:** Enrico Graziano

**Infermiere di sala operatoria:** Giovanni Vorraro

Contatti dell'Unità Operativa/ambulatorio: 081 -3384420

Casa di Salute S. Lucia S.r.l.
Via Aielli, 109 - 80047 - San Giuseppe Vesuviano (NA)
Centralino: 0813384111
CUP: 0813384701
cup@csslucia.it
info@csslucia.it
www.casadisalutesantalucia.it
Direttore Sanitario: Dr. Antonio Ambrosio

## L'UNITÀ OPERATIVA DI UROLOGIA

L'attività dell'U.O. consiste nel trattamento chirurgico (Open, Endourologico, anche con Laser, Percutaneo, ed altre modalità chirurgiche) delle patologie congenite ed acquisite dell'apparato urinario maschile e femminile (neoplasie del rene e delle vie escretrici, della vescica, calcolosi urinaria e malformazioni renali e reno-ureterali), dell'apparato urinario maschile (patologie prostatiche, testicolari e del pene), e dell'incontinenza urinaria maschile e femminile.

Presso la Casa di Salute S. Lucia si effettua il trattamento definitivo dell'ipertrofia prostatica mediante il Laser Tullium. Questo intervento, ovvero la "enucleazione prostatica con Laser" è un intervento endoscopico (non implica l'incisione esterna della cute) il cui scopo è risolvere in maniera definitiva l'ostruzione determinata dalla prostata allo svuotamento della vescica. I risultati sono comparabili anche per prostate di grandi dimensioni, che in passato venivano trattate con la chirurgia a cielo aperto (adenomectomia chirurgica).

Rispetto agli altri interventi attualmente in uso (che utilizzano energia Laser con finalità di vaporizzazione, o ultrasuoni focalizzati ad alta frequenza, oppure radio frequenza ad aghi, etc., senza asportazione di frustoli di tessuto prostatico) l'enucleo-resezione Laser e l'unico trattamento che, rispettando l'anatomia della prostata, meglio risolve la patologia eliminando in maniera completa l'ostruzione data dall'adenoma prostatico (**referenti: Dott. Michele Carnevale – Dott. Sergio Caggiano**).

Particolare interesse è riservato alla patologia della **Calcolosi urinaria**, trattata in tutte le modalità chirurgiche attuali, avvalendosi delle prestazioni, della conduzione, e del coordinamento del **Dott. Sergio Caggiano**, riconosciuto esperto nazionale ed internazionale di tale patologia.

Presso la casa di Salute S. Lucia, inoltre, è presente un **Centro di Urologia Oncologica**.

Il Centro offre consulenze di ordine clinico-diagnostico-terapeutico relative a tutte le patologie tumorali maschili e femminili di interesse urologico e genitali maschili: Rene, Vescica, Prostata, Testicoli, Pene. Per tutte le suddette patologie è tenuto in particolare considerazione l'approccio multidisciplinare, con il supporto di oncologi-medici, radioterapisti-oncologi, esperti d'immagine diagnostica, radiologi-interventisti, anatomo-patologi e citologi esperti della materia.

Ove necessario, in caso di trattamenti chirurgici maggiori e/o protocolli di radioterapia e chemioterapia sistemica, il paziente potrà giovarsi di un adeguato "counseling" presso le strutture sanitarie campane più idonee alla terapia della sua patologia.

La referenza ed il coordinamento del Centro sono affidati al **Prof. Vincenzo Altieri**

## LE MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI IN REGIME DI RICOVERO

Così come disposto dalla normativa regionale, esistono differenti modalità di ricovero:

- Ricovero Ordinario: per patologie acute che non possono essere risolte in forma ambulatoriale e che necessitano di osservazione e assistenza medico-infermieristica.
- Day-Hospital: ad indirizzo prevalentemente diagnostico, il ricovero è finalizzato all'effettuazione di accertamenti diagnostici multi specialistici e/o di particolare complessità e/o richiedenti particolari cautele per il paziente, per il quale si rende necessaria un'osservazione sanitaria protratta per alcune ore, in ambiente ospedaliero.
- Day-Surgery: è un ricovero limitato, soltanto di un giorno, con eventuale pernottamento se le condizioni cliniche del paziente lo richiedono. Il ricovero in day surgery è destinato a pazienti che necessitano di intervento chirurgico in anestesia locale, locoregionale o generale per interventi o procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e seminvasive;
- PACC (Percorsi Ambulatoriali Complessi e Coordinati): sono raggruppamenti di prestazioni ambulatoriali e chirurgiche.

### *Modalità di attivazione*

Il ricovero presso la Casa di Salute Santa Lucia può essere disposto attraverso la prescrizione del:

- Medico di base;
- Medico della Guardia Medica;
- Medico Specialista ambulatoriale del SSN.

***Documenti richiesti***

Al momento del ricovero vi preghiamo di portare con voi i seguenti documenti:

- Richiesta di ricovero da parte del medico curante;
- Codice fiscale;
- Tessera sanitaria;
- Documento di riconoscimento valido;
- Gli esami e gli accertamenti diagnostici eseguiti in precedenza ed eventuali cartelle cliniche relative a interventi chirurgici.

***Come prenotare***

Per prenotare un Ricovero contattare l'accettazione ricoveri ai seguenti numeri:

**0813384430**
Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 11:00
**0813384339**
Dal Lunedì al Venerdì: dalle 16:00 alle 18:30 – il Sabato: dalle 9:00 alle 11:00

In alternativa potrà contattare: il centralino al numero telefonico 0813384111 (h. 24) oppure inviare una richiesta a mezzo posta elettronica all'indirizzo e-mail: affari.interni@csslucia.it.

Il giorno del ricovero, il paziente si dovrà presentare nell'area di accettazione ricoveri, situata al piano terra dell'edificio A, alle ore 8:30.

***Regimi di erogazione***

- ***In accreditamento (convenzione con il Servizio sanitario nazionale - SSN):*** l'utente non è soggetto ad alcun onere, salvo nel caso di scelta del trattamento alberghiero di camera riservata. Il ricovero avviene con le modalità chiarite nell'apposita sezione «Modalità di attivazione» e «Documenti richiesti».
- ***A pagamento (Privatamente):*** la prestazione viene fatturata direttamente all'utente, che non può chiedere rimborsi di nessun genere al Servizio Sanitario o azienda sanitaria di appartenenza. Per il ricovero non è necessaria la richiesta del medico di medicina generale. E' possibile richiedere un preventivo relativo alle prestazioni sanitarie che saranno erogate, prima del ricovero.
- ***A pagamento (con assicurazioni e mutue):*** rivolgersi all'ufficio prenotazione/accettazione ricoveri per avere informazioni relative all'attivazione dei ricoveri in tale modalità.
  Principali compagnie assicurative e mutue di categoria convenzionate: Allianz, Assirete, Mapfre, Medic4All – MyAssistance, Poste Assicura – SDS, Wit Italy, RBM Salute, Previmedical, UniSalute, Faschim.

## LE MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

***Documenti richiesti***

Per la prenotazione di visite da effettuare in convenzione SSN, munirsi di:

- **Prescrizione medica**, correttamente compilata
- **Tessera sanitaria** del paziente

Tali documenti andranno presentati al bancone di accettazione ambulatoriale (Piano terra Edificio Corpo D) il giorno della visita o dell'esame diagnostico.

***Come prenotare***

Per effettuare visite specialistiche ed esami diagnostici è possibile scegliere tra diverse modalità di prenotazione.

Contattare il **Centro prenotazioni telefonico** al numero:
***0813384701***
*Dal Lunedì al Venerdì: dalle 08.00 alle 20.00 - Il Sabato: dalle 08:00 alle 17:00*
E' possibile inviare una mail per informazioni all'indirizzo: cup@csslucia.it

- **Prenotazione presso lo sportello**

E' possibile prenotare direttamente presso la Casa di Salute S. Lucia, recandosi ad uno degli sportelli dell'accettazione ambulatoriale (Piano terra Edificio Corpo D). Gli sportelli sono aperti al pubblico **dal Lunedì al Venerdì,** dalle 08.00 alle 20.00 ed **il Sabato,** dalle 08:00 alle 17:00.

- **Prenotazione Online, tramite sito web**

La procedura di prenotazione online permette di richiedere un appuntamento (visita o esame diagnostico) in modo semplice ed immediato, senza bisogno di recarsi personalmente presso la nostra struttura.
E' sufficiente accedere alla pagina dedicata presente sul nostro sito web, al seguente link:
http://www.casadisalutesantalucia.it/prenotazioni-online/

### ***Regimi di erogazione***

- ***In accreditamento (convenzione con il Servizio sanitario nazionale - SSN):*** L'utente è soggetto unicamente al pagamento del ticket, se non esente.
- ***A pagamento (Privatamente):*** la prestazione è fatturata direttamente all'utente.
- ***A pagamento (con assicurazioni e mutue):*** rivolgersi all'ufficio prenotazione/accettazione ambulatoriale per avere informazioni relative all'erogazione delle prestazioni ambulatoriali e diagnostiche in tale modalità.
- Principali compagnie assicurative e mutue di categoria convenzionate: Allianz, Assirete, Mapfre, Medic4All – MyAssistance, Poste Assicura – SDS, Wit Italy, RBM Salute, Previmedical, UniSalute, Faschim.

### ***Consegna referti***

I referti sono consegnati al paziente o ad una persona formalmente delegata presso lo sportello di accettazione ambulatoriale situato al piano terra dell'edificio Corpo D.

## I COMFORT ED I SERVIZI ALBERGHIERI

La gestione dei comfort e dei servizi alberghieri è affidata al coordinatore di reparto.

Dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00, disponibile al numero della medicheria di reparto.

Le **camere di degenza** sono singole, a due letti, o a 4 letti. Tutte sono dotate di bagno in camera, telefono, televisore ed aria condizionata.
Gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno direttamente nella propria stanza digitando 0813384 + numero di stanza.
Alla prenotazione del ricovero o, previa disponibilità al momento del ricovero, l'utente può scegliere il servizio di **camera riservata** ad uso esclusivo (**servizio integrativo a pagamento**). In tal caso, la camera potrà essere singola, con il secondo letto a disposizione dell'eventuale accompagnatore o con un solo letto per il paziente e la poltrona letto per l'eventuale accompagnatore.
All'utente viene inoltre fornito un kit di cortesia con spazzolino, dentifricio e doccia shampoo.
I pazienti hanno a disposizione un **menù giornaliero** composto secondo precise prescrizioni di grammatura e apporto nutrizionale, adeguati alle esigenze dei ricoverati. La possibilità di scegliere dal menu è riservata ai pazienti ai quali, in base alle indicazioni mediche, è consentita una dieta libera.
Gli accompagnatori dei pazienti ricoverati possono richiedere il pasto in camera, previa prenotazione ad un prezzo aggiuntivo, oppure possono usufruire del servizio bar presso i locali del piano terra dell'edificio Corpo A.

## ***Informazioni aggiuntive***

Al piano terra del Corpo A, alle spalle del bancone di accettazione ricoveri, è situata **la Cappella** dove viene celebrata la Santa Messa di venerdì alle ore 16:00.

**Orario di visita per i parenti** dei pazienti ricoverati:
Al mattino dalle 13:00 alle 14:00

Non è consentito l'accesso ai bambini di età inferiore ai 12 anni.
E' permesso, al di fuori dell'orario di visita e previo rilascio di apposita autorizzazione da parte della Direzione Sanitaria, che un solo parente rimanga al fianco del degente qualora quest'ultimo non sia autosufficiente.

| **TEMPI, ORARI E SERVIZI ALBERGHIERI** | |
|---|---|
| ***Indicatori di qualità*** | ***Standard di qualità*** |
| Attesa media per il ricovero | 2 giorni |
| Attesa media per copia cartella clinica | 30 giorni ordinari– 15 giorni per le urgenze |
| Orario pasti | Colazione: ore 7:30<br>Pranzo: ore 12:30<br>Cena: ore 17:15 |
| Orario Bar/Edicola | Lunedì – sabato: ore 7:00 - 20:30<br>Domenica: ore 7:00 -13:30 e 16:00- 20:00 |
| Comfort camere di degenza | Telefono, televisore, aria condizionata, servizi igienici, dispositivo di chiamata. |
| Frequenza pulizia delle stanze di degenza | 1 volta al giorno |

Sono presenti **distributori automatici** di snack e bevande al piano terra del Corpo A, presso la zona di accesso secondario, e al primo piano del Corpo C, avanti l'ingresso del reparto.
Invitiamo l'utenza a compilare il **Questionario di gradimento** ricevuto in fase di accettazione ed a riconsegnarlo presso l'apposito Box situato nell'area di accettazione ricoveri. Qualsiasi suggerimento ci aiuterà a migliorare la qualità dei nostri servizi.
Per presentare **un reclamo** è possibile recarsi presso l'area amministrativa della struttura e rivolgersi all'incaricato preposto, dal lunedì al venerdì ore 9:30-12:30 e 16:30-18:00. In alternativa, è possibile collegarsi al sito web della struttura per scaricare il modulo reclami/segnalazioni (https://www.casadisalutesantalucia.it/u-r-p/) e inviarlo tramite mail all'indirizzo info@csslucia.it. In tal senso, il reclamo presentato dall'utente sarà sottoposto al procedimento istruttorio previsto dalla Casa di Salute S. Lucia per verificarne la fondatezza ed intraprendere eventuali azioni correttive.
**Le modalità di pagamento** attive presso la Casa di Salute S. Lucia prevedono il pagamento in contanti e tramite POS (principali circuiti bancomat e carte di credito).

## ***Dimissione***

La dimissione del paziente degente avviene la mattina, dopo la visita di controllo ed entro le ore 11:00, orario in cui la stanza deve essere tassativamente liberata. Alla dimissione viene consegnata ad ogni paziente la scheda di dimissione, indirizzata al Medico curante, contenete i chiarimenti e le informazioni sul tipo di ricovero, sulle terapie e sugli esami effettuati e sul trattamento post-dimissione. ***I medici dell'Unità operativa sono a disposizione per informazioni e colloqui il martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 13:00 alle 13:30.*** Il personale medico è tenuto a fornire informazioni solo ed esclusivamente al paziente o a persona indicata dal paziente, così da garantire il diritto alla tutela della privacy. Le informazioni fornite al personale medico saranno utilizzate solo all'interno della Casa di Salute S. Lucia.

## DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

| DIRITTI | |
|---|---|
| **Diritto all'uguaglianza ed all'imparzialità** | **Diritto alla partecipazione** |
| Ogni cittadino ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale. Tutti i pazienti vengono seguiti con la stessa professionalità. | È garantita la partecipazione consensuale dell'utente alla prestazione del servizio secondo le vigenti normative. L'utente può accedere alle informazioni, in possesso della struttura, che lo riguardano e può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono successivamente analizzati dalla struttura. |
| **Diritto alla continuità** | **Diritto all'efficacia ed efficienza** |
| Gli operatori della struttura hanno il dovere di assicurare al malato la continuità delle cure, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico. | Gli operatori hanno conoscenze tecniche, scientifiche e organizzative costantemente aggiornate grazie alla frequenza di corsi di formazione, con l'obiettivo di mantenere e raggiungere i più alti livelli di efficacia nei percorsi di cura e di efficienza nell'organizzazione dei servizi. |
| **Diritto di scelta** | **Diritto all'informazione sanitaria - Consenso Informato** |
| In conformità alle normative vigenti:<br>- L'utente ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio.<br>- L'utente ha diritto di informazione sul proprio iter diagnostico e terapeutico.<br>- Può accettare o rifiutare le proposte formulate dai Medici esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del consenso informato.<br>- L'utente ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti sul proprio stato di salute. | Le norme di legge, oltre che il codice deontologico, impongono al medico di informare il malato sull'iter diagnostico da seguire. In particolare, per l'esecuzione di prestazioni che prevedono esami diagnostici clinico-invasivi e comunque prestazioni di una certa complessità, l'utente deve esprimere in modo certo e consapevole il proprio consenso. Ciò viene formalizzato mediante la sottoscrizione da parte dell'utente di stampati appositamente predisposti ed in uso presso ogni reparto/ambulatorio. Solo l'acquisizione del consenso informato rende legittimo il particolare atto medico, permettendo al sanitario di procedere all'intervento/procedura. A questa prassi fanno eccezione le situazioni in cui i soggetti pervenuti all'osservazione dei sanitari si trovino in condizioni cliniche critiche (imminente pericolo di vita). In queste condizioni non è necessaria l'acquisizione di consenso. La procedura sopra illustrata non solleva il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che va a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza". |

| DOVERI | |
|---|---|
| Il paziente è invitato ad avere un comportamento responsabile e adeguato alla circostanza in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura in cui si trova. | **Pazienti e familiari sono invitati al rispetto degli orari delle visite** stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica favorendo la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza di degenza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto. In situazioni di particolare necessità, le visite al degente al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate dal Responsabile dell'Unità Operativa e dalla Direzione sanitaria. |
| L'accesso alla struttura sanitaria esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale. | Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno **evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti** (conversazioni a voce alta, luci accese, radioline o televisore con volume alto, cellulari). |
| È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse. | In tutta la struttura è assolutamente **VIETATO FUMARE**. Questo per disposizioni di legge e per la salvaguardia della propria salute e degli altri pazienti. E' possibile fumare solo nelle zone esterne adibite ad Area Fumo dove sono localizzate apposite ceneriere. |
| L'utente è tenuto al **rispetto degli ambienti**, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura. | Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere di tutti gli utenti. |

| CONTATTI | |
|---|---|
| **Centralino h24** | **0813384111** |
| **Ufficio Prenotazioni ricoveri** | **0813384430 -** Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 11:00<br>**0813384339 -** Dal lunedì al venerdì: dalle 16:00 alle 18:30 – il Sabato: dalle 9:00 alle 11:00<br>E-mail: affari.interni@csslucia.it |
| **Centro prenotazioni visite specialistiche ed esami diagnostici** | **0813384701**<br>Dal lunedì al venerdì: dalle 8:00 alle 19:30<br>Il Sabato: dalle 8:00 alle 17:00<br>E-mail: cup@csslucia.it<br>**Via web**: http://www.casadisalutesantalucia.it/prenotazioni-online/ |
| **Ufficio relazioni con il pubblico** | **0813384519 -** Dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 16:00 alle 18:00 |
| **Direzione sanitaria** | **0813384227 - Dal lunedì al venerdì: dalle 8:00 alle 12:30** |
| **Degenze** | **0813384 + numero di stanza** che si intende chiamare |

Con riferimento all'accessibilità delle prestazioni sanitarie, esistono **tempi di attesa** differenti per ciascun tipo di prestazione erogata presso la Casa di salute S. Lucia, sia in regime di ricovero che ambulatoriale. Dette tempistiche sono costantemente monitorate e consultabili sulla pagina web dedicata del sito internet della Casa di Salute, nella sezione "PRENOTAZIONI E VISITE → TEMPI DI ATTESA", al seguente indirizzo web: http://www.casadisalutesantalucia.it/liste-di-attesa/

***INQUADRA IL QR CODE CON LA FOTOCAMERA DEL TUO SMARTPHONE E SCOPRI IL NOSTRO SERVIZIO DI PRENOTAZIONE ON-LINE***

***La proprietà del presente documento è della Casa di salute S. Lucia s.r.l.***

***E' vietata la riproduzione, con qualsiasi mezzo, compreso la fotocopia, non autorizzata dalla Direzione della Casa di salute S. Lucia s.r.l.***