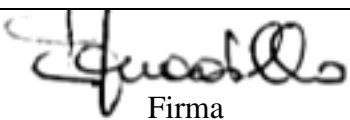
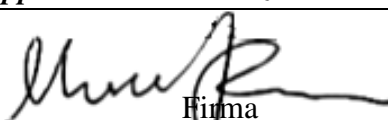


# CARTA DEI SERVIZI



## *Casa di Cura Nostra Signora di Lourdes*

*Via Tullio Boccarusso, 178 – 80040 Massa di Somma (NA)*

|  |   |
|--|---|
| <i>Verificata da Resp. Accreditamento</i>  | <i>Approvata dalla Direzione Generale</i>   |
| <br>Firma | <br>Firma |

Carta dei servizi redatta ai sensi: del DPCM del 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”, del DGRC n° 369 del 23 marzo 2010 “Linee Guida per La Carta Dei Servizi Sanitari” e del DGRC n° 2100 del 31 dicembre 2008. La presente, ai sensi del Reg. Regionale n.1 del 22/06/07 e del DCA 51 del 07/04/19 è stata aggiornata e sottoposta alle categorie professionali e delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del collettivo e dell’utenza.



Gentile Ospite,

nel ringraziarLa per aver scelto la nostra Clinica, la Direzione Le presenta la Carta dei Servizi, in cui troverà la descrizione dei servizi a Sua disposizione e le relative modalità d'accesso.

Essa rappresenta l'impegno che l'Azienda assume nei confronti dei cittadini utenti.

Per una migliore lettura sono state previste diverse sezioni, ognuna dedicata a specifiche attività,

compresa una sezione riservata ai "Servizi Interni" in cui potrà trovare informazioni e recapiti telefonici.

La parte dedicata al "regolamento interno" riguarda le norme di comportamento previste dalla Direzione allo scopo di favorire la tranquillità del degente e di garantire tutte le prestazioni

rispettando i requisiti di qualità, anche in ottemperanza alle disposizioni legislative vigenti.

Pertanto, La invitiamo ad accogliere serenamente alcune regole, che sono state attentamente applicate per favorire il Suo soggiorno in Clinica.

In adesione al principio di voler migliorare sempre di più la qualità delle prestazioni rese, La invitiamo a compilare il questionario di soddisfazione a lei dedicato, che potrà imbucare nelle

cassette predisposte all'ingresso della Clinica e su ogni piano.

Nel rispetto della legge sulla privacy, Le garantiamo che il questionario è rigorosamente anonimo e i dati in esso riportati saranno visionati soltanto dal personale addetto.

Consapevole dello stato d'animo di chiunque si trovi nella necessità di rivolgersi ad una struttura

sanitaria, la Direzione si auspica che la permanenza presso la nostra Casa di Cura rispetti tutte le sue aspettative, consentendole di vivere con serenità l'attesa della guarigione.

La ringraziamo per la fiducia  
La Direzione.



## **La Carta Dei Servizi**

La recente riforma della Sanità ha modificato in maniera sostanziale il Servizio Sanitario Nazionale, per ciò che concerne il quadro legislativo richiede più produttività e più qualità dando inizio ad un processo che allinea il pubblico al privato in una sinergia sempre più stretta; per ciò che concerne il quadro socio-culturale richiede una maggiore partecipazione dei cittadini alla vita economica e politica della struttura, ed il paziente è sempre più considerato "cittadino e cliente" del servizio sanitario. Il paziente da oggetto è divenuto soggetto individuale, investito di dignità, capacità critica, discernimento, facoltà di scelta.

La Carta dei Servizi esplica e concretizza questo passaggio, coinvolge istituzioni e cittadini attraverso non solo la qualità dei servizi offerti ma anche attraverso la verifica della qualità, è lo strumento di realizzazione di quella esigenza fondamentale delle persone che è il "diritto alla salute".

I principi fondamentali su cui si basa la Carta dei Servizi sono:

**Uguaglianza e Imparzialità:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche e condizioni di salute.

**Rispetto:** ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

**Diritto di Scelta:** il cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

**Partecipazione:** il cittadino utente ha il diritto e il dovere di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

**Efficacia ed Efficienza:** i servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.

**Continuità:** l'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.

### **Modalità di pubblicazione e diffusione.**

La Carta dei Servizi viene diffusa in base ai criteri definiti dalle Leggi Regionali e quindi distribuita a pazienti, medici del territorio e associazioni di volontariato, come previsto dal DCA 51 del 07/04/2019 e pubblicata sul sito internet [www.clinicalourdes.eu](http://www.clinicalourdes.eu).

### **Verifica e Aggiornamento.**

La Carta dei Servizi è da ritenersi un documento da interpretare in chiave dinamica e, pertanto, deve essere soggetto a momenti di verifica, di miglioramento, di integrazione annuale, ciò al fine non solo di adeguarsi all'evolversi delle situazioni ma anche per la completa realizzazione degli obiettivi di miglioramento prefissati.



## **Descrizione della Casa di Cura**

La casa di cura “*Nostra Signora di Lourdes*”, fondata nel 1959, occupa una posizione consolidata nel panorama sanitario regionale.

Situata alle pendici del Vesuvio, posta in una zona tranquilla, facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che propri, è ideale per il benessere e la serenità del paziente. Gode di una posizione privilegiata da dove è possibile ammirare la splendida vista panoramica del Vesuvio e del Golfo di Napoli, comprese le isole di Ischia e Capri.

La Casa di Cura, che estende su una superficie di circa 20.000 metri quadrati di cui 13.000 destinati ad un’area verde attrezzata e dispone di un ampio parcheggio custodito, è dislocata su 8 corpi di fabbrica di cui un corpo centrale adibito alle attività principali e i restanti adibiti all’erogazione di servizi vari.

Il corpo centrale è disposto su 5 livelli:

- al livello 0 sono ubicati il complesso operatorio, i servizi di diagnostica per immagini, la sala ecografica, l’endoscopia digestiva e l’accettazione ricoveri;
- al livello 1 si trovano la Direzione Sanitaria, un reparto di degenza, il deposito farmaceutico, il poliambulatorio con l’accettazione dedicata, l’area break e la distribuzione vitto pazienti;
- ai livelli 2,3,4, ci sono i reparti di degenza;
- Il laboratorio analisi è ubicato in un corpo di fabbrica adiacente di facile accesso per gli utenti esterni.

La struttura dispone attualmente di 150 posti letto accreditati con il SSN con ultimo decreto di accreditamento n.ro 132 del 31/10/2014.

Le camere di degenza, accoglienti e luminose, sono dotate di 2-4 posti letto e sono tutte accessoriate di impianto di condizionamento, dispositivi di chiamata e bagno interno; è possibile, inoltre, usufruire di camere private con posto letto per accompagnatore.

Rinnovamento, professionalità e adeguamento ai più severi standard nazionali e comunitari sono impegni importanti; per questo la struttura, recentemente ammodernata dal punto di vista strutturale, dispone di attrezzature diagnostiche all’avanguardia e promuove la formazione e l’aggiornamento professionale continuo del proprio personale medico ed infermieristico.

La Casa di Cura eroga prestazioni sanitarie di ricovero ospedaliero, in regime ordinario e di day hospital, prestazioni di urgenza ed emergenza ostetrica, prestazioni specialistiche ambulatoriali e di diagnostica di laboratorio e di immagini.

## Dove Siamo

La Casa Di Cura Nostra Signora Di Lourdes è una clinica è ubicata nel Comune di Massa Di Somma (provincia di Napoli), in via Boccarusso, n.178.



- **In auto:** Per arrivare a Massa di Somma da Napoli, da cui dista 11 km circa, basta percorrere l'autostrada A3/E45 seguendo la direzione zona industriale San Giovanni. Proseguire in direzione "autostrade", uscire a San Giovanni, continuare sulla A1/E45 e seguire la direzione Napoli Centro Direzionale. Continuare sulla SS162DIR e in prossimità di Cercola prendere la 2° uscita e continuare sulla SP42. Attraversare Pollena Trocchia, ed entrare in Massa di Somma.
- **In Autobus:** Per raggiungere in bus Massa di Somma è possibile usufruire dei servizi: Anm (visitare il sito [www.anm.it](http://www.anm.it)) n°172 Pollena Trocchia (Palazzine IACP)-Napoli (Via Brin) con fermata a Massa di Somma; Ctp (visitare il sito [www.ctpn.it](http://www.ctpn.it)) n°M54 Pomigliano d'Arco-Portici con fermata a Massa di Somma, oppure n°M56 San Giorgio a Cremano-Pomigliano d'Arco (Stabilimento Alfa Romeo) con fermata a Massa di Somma.
- **In Treno:** Dalla stazione di Napoli Centrale (Piazza Garibaldi), prendere la circumvesuviana sulla linea Napoli-Sarno e scendere alla stazione di Cercola. Il collegamento con Massa di Somma è assicurato da autobus di linea. Per consultare gli orari dei treni della circumvesuviana visitare il sito [www.vesuviana.it](http://www.vesuviana.it).



## **Informazioni Generali e Numeri Utili**

**L'orario di visita per parenti e amici è previsto dalle ore 13:00 alle ore 14:30 e dalle ore 18:30 alle ore 20:30 tutti i giorni.**

**La richiesta di informazioni da parte dei familiari e conoscenti sullo stato di salute del degente può essere formulata ai medici di reparto tutti i giorni dalle ore 11:00 alle ore 12:00.**

In orario notturno (ore 20:30-8:30) è consentito il soggiorno di un unico accompagnatore per posto letto (previa autorizzazione della Direzione Sanitaria).

Nessuna limitazione di orario è prevista per l'accompagnatore di pazienti ricoverati in camere con comfort alberghiero e per il genitore di pazienti ricoverati di età inferiore a 18 anni.

Nell'interesse del degente si fa divieto di introdurre alimenti e/o bevande dall'esterno e di introdurre piante o fiori nelle camere.

- **Centralino:** 081.7860111
- **Accettazione/Prenotazione:** 081.7860160 / 081.7860161
- **Punto Informazioni:** 081.7860190
- **Direzione Sanitaria:** 081.7860700
- **Direzione Amministrativa:** 081.7860711
- **Ufficio Ricoveri:** 081.7860600
- **Laboratorio Analisi:** 081.7860650
- **Centro Ecografia:** 081.7860617
- **Centro Radiologia:** 081.7860615
- **Centro Endoscopia:** 081.7860637
- **Centro Medicina Nucleare:** 081.7860180

## **DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE**

Il paziente sottoscriverà un consenso in occasione di:

- intervento chirurgico;
- indagini diagnostiche invasive per le quali è possibile prevedere il sopraggiungere di complicazioni durante e/o dopo la manovra;
- trasfusioni di sangue;
- trattamenti sanitari fuori sede;
- trattamenti terapeutici che richiedono l'utilizzo di particolari sostanze per le quali è nota una certa tossicità (es.: farmaci antitumorali, etc.);
- prelievo di sangue per esame HIV.

Il consenso viene firmato dal diretto interessato, fatta eccezione per i casi:

- di trattamento su minore per età (firmato dal tutore legale).

Il consenso scritto è conservato in cartella clinica.

Il paziente ed i suoi familiari possono chiedere notizie sullo stato di salute del degente





e sul programma di cura al medico referente durante gli orari stabiliti per i colloqui (tutti i giorni dalle ore 11:00 alle ore 12:00).

Il paziente può rifiutare le terapie o gli accertamenti proposti senza per questo perdere il diritto alle cure. In ogni momento può richiedere, anche contro il parere dei sanitari, di essere dimesso dalla Casa di Cura. In tal caso deve firmare sulla cartella clinica una dichiarazione che attesti questa decisione.

### **Diritto all'Autonomia e alla Privacy**

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, anche tramite cartelli affissi, ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 e del D. Lgs.196/03 e ss.mm.ii., circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

I dati sensibili vengono riportati nel sistema informatico del front office e non vengono divulgati.

Il paziente ha diritto al rispetto della dignità, dell'intimità e della riservatezza durante tutto il ricovero.

Le notizie riguardanti il proprio stato di salute e le cure prestate sono riservate e vincolate dal segreto professionale.

### **Doveri del Paziente**

In conformità allo schema redatto dalla Presidenza del Consiglio contenuto nella "Carta dei Servizi Pubblici e Sanitari" del 19 Maggio 1995 il paziente deve rispettare una serie di doveri:

- la persona con problemi di salute accede alla Casa di Cura che lo invita ad adottare un comportamento responsabile e collaborativo con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale;
- la persona degente è tenuta a rispettare e comprendere i diritti degli altri ammalati, non violando gli spazi fisici ad essi riservati, facendo buon uso di musica, cellulari ed altri strumenti di comunicazione;
- è un dovere del malato informare tempestivamente gli operatori della volontà di rinunciare a particolari cure e prestazioni programmate affinché altre persone in lista di attesa possano fruirne;
- l'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera ritenendo gli stessi patrimonio di tutti;
- chiunque si trovi in una struttura ospedaliera, è chiamato al rispetto dei regolamenti
- menti interni;
- in situazioni di particolare necessità, le visite all'ammalato, al di fuori dell'orario prestabilito, devono essere autorizzate dal Direttore di Unità Operativa o da operatore da lui delegato con permesso scritto;
- è vietato fumare in tutti gli spazi ospedalieri;
- ricoverati e visitatori devono spostarsi all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi (accessi ed ascensori) ad essi riservati;
- il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune;



- il ricoverato ha il dovere di non allontanarsi dal reparto senza l'autorizzazione del responsabile infermieristico.

## Attività Sanitaria

La Casa di Cura “*Nostra Signora di Lourdes*” svolge l'attività di ricovero diurno e notturno, attività ambulatoriale specialistica e attività di diagnostica strumentale.

Per lo svolgimento dell'attività di ricovero diurno e notturno la Casa di Cura è organizzata in Raggruppamenti formati da Unità Operative.

I raggruppamenti sono:

- **Raggruppamento Medico;**
- **Raggruppamento Chirurgico.**
- **Unità di Ostetricia e Ginecologia.**

Gli **Ambulatori Specialistici** completano ed integrano l'insieme delle prestazioni sanitarie erogate dalla Casa di Cura.

Tutte le attività sanitarie sopra indicate sono assistite dalla presenza di una capillare Rete Dati su Fibra Ottica che permette la connessione di ogni singolo servizio con gli operatori dei reparti e degli ambulatori, nonché, mediante l'uso dei collegamenti Internet, è possibile interloquire a distanza con consulenti, pazienti e fornitori in tempo reale, gestire telematicamente tutte le apparecchiature, gli allarmi e i servizi di sicurezza.

### **Raggruppamento Medico**

**Responsabile: Dr. De Luca Giuliano**

**Inf. Coordinatore: Sannino Amalia**

Afferiscono a tale raggruppamento le seguenti discipline:

**Medicina Generale** - Le principali attività cliniche consistono nell'attuare il trattamento diagnostico e terapeutico di ogni patologia pertinente con adatta e completa strumentazione diagnostica secondo gli standard internazionali.

L'Unità Operativa di Medicina Generale è una struttura moderna ed efficiente in grado di offrire prestazioni medico sanitarie di alto livello. Dal punto di vista organizzativo l'Unità di Medicina Generale è strutturata in un'ottica dipartimentale dove operano medici specialisti in Angiologia, Endocrinologia, Epatologia, Malattie dismetaboliche, Nefrologia, Reumatologia.

La contiguità con il Servizio di Cardiologia e la conseguente disponibilità di consulenti a stretto contatto, completa il quadro delle competenze a disposizione di tutti i nostri pazienti.

La moderna dotazione tecnica e organizzativa e l'applicazione di una visione polispecialistica, consentono di continuare a perseguire una metodologia clinica ed un approccio umano e culturale che guardano alla persona e alla sua malattia in un'ottica multidisciplinare.

L'Unità Operativa di Medicina Generale svolge le proprie attività cliniche di diagnostica e terapia in regime di degenza ordinaria.

**Cardiologia** - L'Unità Operativa di Cardiologia si avvale di figure professionali altamente qualificate e svolge la propria attività mediante ricovero ordinario, day hospital e day surgery.

Il servizio di cardiologia consente uno screening cardiovascolare completo sia a soggetti affetti da patologie cardiovascolari che accedono alla struttura in regime di ricovero nell'ambito del reparto di Medicina, sia a soggetti che accedono alla struttura in regime di ricovero nei diversi reparti ad indirizzo chirurgico per consentire un corretto inquadramento del profilo di rischio cardiovascolare,





sia a soggetti che accedono alla struttura come pazienti esterni e che necessitano di una valutazione ambulatoriale.

Le principali prestazioni offerte sono le seguenti:

- **Elettrocardiogramma;**
- **Visita cardiologica con ECG;**
- **Test da sforzo al cicloergometro (Wtest);**
- **Monitoraggio ambulatoriale della pressione arteriosa nelle 24/h;**
- **Elettrocardiogramma dinamico delle 24/h secondo Holter;**
- **Ecocardiogramma normale-doppler e color doppler;**
- **Ecocolordoppler dei TSA;**
- **Ecocolor doppler arterioso e venoso degli arti superiori ed inferiori.**

**Gastroenterologia** - Le principali attività cliniche sono:

- **Supporto diagnostico per la gestione del paziente ricoverato nei reparti;**
- **Prestazioni specialistiche di fisio-patologia digestiva;**
- **Sondaggio gastrico e pancreatico;**
- **Manometria esofagea ed anorettale;**
- **Manometria gastroduodenale;**
- **pH-metria esofagea e gastrica;**
- **H2-Breath test.**

L'Unità Operativa di Gastroenterologia svolge le proprie attività cliniche in regime di degenza ordinaria e in day hospital.

**Oncologia** - Il reparto di Oncologia medica ha il compito di occuparsi globalmente dei pazienti con patologie neoplastiche mettendo a disposizione un completo iter diagnostico - terapeutico.

Per quanto attiene la fase diagnostica, con l'ausilio dei medici chirurghi, il reparto di Oncologia provvede all'esecuzione di ago aspirati (sia a mano libera che sotto guida ECO o TC) che all'esecuzione di biopsie.

Nella fase terapeutica si eseguono, invece, trattamenti chemioterapici sia in regime ambulatoriale che in regime di ricovero secondo le linee guida ed i protocolli utilizzati a livello mondiale, senza carenza alcuna nell'utilizzo dei farmaci o delle procedure.

## **Raggruppamento Chirurgico**

**Responsabile: Dr. Marra Raffaele**

**Inf. Coordinatore: Di Buono Carla**

Afferiscono a tale raggruppamento le seguenti discipline:

**Chirurgia Generale (Resp: Dott. Marra Raffaele)** - L'unità operativa di Chirurgia Generale svolge la propria attività in regime di ricovero ordinario, diurno (day surgery) ed ambulatoriale. Vengono eseguiti più di 1.500 interventi chirurgici ogni anno, di varie specialità.

L'équipe è composta da un Chirurgo responsabile, coadiuvato da diversi specialisti. Partecipano inoltre attivamente al Reparto anche numerosi Chirurghi specialisti esterni alla organizzazione stabile della Casa di Cura, garantendo un approccio multidisciplinare e multiprofessionale a garanzia degli utenti.

All'interno dell'Unità Operativa di Chirurgia Generale viene praticata abitualmente la **Videochirurgia** sia Laparoscopica che Toracoscopica ed è attivo il servizio di **Endoscopia** (gastro,



colon, retto, endoscopia delle vie biliari e cistoscopia) sia diagnostica che interventiva.

Viene, inoltre, praticata attività di **Colon - Proctologia** che comprende lo studio e il trattamento della patologia organica (neoplasie, malattia diverticolare, inflammatory bowel disease, emorroidi, fistole, ragadi, ecc.) del colon-retto nonché iniziative educazionali, di didattica e di ricerca scientifica.

Si effettuano ricoveri, in regime ordinario e in Day Surgery, anche per interventi di **chirurgia plastica, chirurgia oncologica e chirurgia vascolare.**

Per quanto riguarda quest'ultima branca, le principali attività svolte dall'Unità Operativa sono:

- **Servizio di diagnostica vascolare angiografica;**
- **Trattamento della patologia vascolare con tecnica di chirurgia endovascolare;**
- **Chirurgia vascolare dei distretti carotideo, aorta addominale, periferico;**
- **Diagnosi e terapia della patologia venosa in chirurgia tradizionale o con tecnica endovascolare;**
- **Trattamento medico complementario con tecnica infusione vasoattiva della patologia arteriosa, non suscettibili di trattamento chirurgico.**

Le attività svolte dall'Unità Operativa di chirurgia Generale sono supportate da servizio ambulatoriale e da consulenza specialistica.

**Ortopedia e Traumatologia (Resp: Dott. Nele Ubaldo)** - L'Unità operativa di Ortopedia della Casa di Cura si occupa della diagnosi e cura delle patologie ortopediche e traumatologiche, con particolare competenza in quelle riguardanti l'arto superiore ed inferiore e nelle tecniche protesiche. Previo uno studio accurato del Paziente, i medici dell'Unità Operativa trattano tutte le patologie con impegno, attenzione e competenza; e si avvalgono, per un approccio multidisciplinare, di collaborazioni con consulenti specialisti in reumatologia, malattie infettive, oncologia, neurologia, rieducazione funzionale.

In particolare vengono trattate, con le metodiche più aggiornate e di comprovata efficacia:

- **Le patologie dell'Arto Superiore (spalla, gomito) e le Patologia della mano e del polso;**
- **Le patologie dell'anca;**
- **Le patologie del ginocchio.**

Accanto al classico ricovero ordinario per accertamenti ed interventi chirurgici, i Pazienti possono, in certi casi, essere trattati anche in regime di Day Surgery o in ambulatorio protetto: scelta che avviene tenendo conto delle direttive regionali e delle necessità di ciascun Paziente.

In tutti i casi si cerca di rispondere al meglio all'esigenza di ridurre i tempi di ricovero per le singole patologie.

**Oculistica (Resp: Dott. Avolio Claudio)** - L'Unità Operativa di Oculistica è attrezzata per lo screening, diagnosi e terapia delle numerose patologie che interessano l'apparato visivo; dispone, infatti, di ambulatori specializzati ed attrezzati per l'esecuzione di screening iniziali, per l'esecuzione di visite specialistiche e l'approfondimento diagnostico e la terapia. Il Servizio è inoltre dotato di numerose e moderne strumentazioni diagnostiche (perimetria computerizzata, fluoro angiografia, mappa corneale).

L'Unità dispone altresì di ambienti attrezzati e sale operatorie dove vengono eseguiti interventi e trattamenti riguardanti:

- **Chirurgia della Cataratta;**
- **Laserterapia per retinopatia diabetica e/o per retinopatia ipertensiva;**
- **Chirurgia del glaucoma;**
- **Diagnosi e terapia dei disturbi retinici in genere;**



➤ **Trattamento delle miopie elevate.**

Le attività svolte sono prevalentemente orientate a procedure diagnostiche e terapeutiche in regime di ricovero giornaliero (day hospital) o ambulatoriale.

**Otorinolaringoiatria (Resp: Dott. Galluzzo Giovanni)** - L'Unità Operativa è dotata di competenze specialistiche elevate e si avvale di sofisticate e moderne tecnologie per far fronte a tutte le patologie otorinolaringoiatriche. L'attività chirurgica spazia dalla chirurgia faringea delle adenoidi e delle tonsille alla chirurgia funzionale del setto nasale, alla chirurgia endoscopica del naso, alla microchirurgia dell'orecchio medio e della sordità, alla chirurgia delle neoplasie del distretto testa e collo, comprendendo le ghiandole salivari e la tiroide, alla chirurgia dei disturbi respiratori del sonno e alla fonochirurgia per le patologie delle corde vocali. La sezione medica esplica la propria attività soprattutto in campo vestibologico ed audiologico attraverso il Centro Terapia Vertigini ed Acufeni. In regime di ricovero ordinario viene trattata la fase acuta delle patologie vertiginose (labirintiti acute o riacutizzate, sindromi di Menière riacutizzate, deficit posturali acuti o riacutizzati, deficit centrali acuti o riacutizzati) e degli acufeni già sottoposti senza successo a terapie domiciliari. I pazienti vertiginosi acuti che nonostante il ricovero di alcuni giorni per le terapie mediche del caso non sono ancora in grado di deambulare autonomamente, possono usufruire del reparto di riabilitazione per un trattamento rieducativo fisioterapico dell'equilibrio. La terapia riabilitativa per vertigini ed acufeni può anche essere svolta, in casi selezionati, in regime di ricovero giornaliero (day hospital).

Viene svolta un'intensa attività chirurgica in regime di day surgery sulle patologie del cavo orale, dell'orecchio medio e delle fosse nasali attraverso la tecnica della turbino plastica in anestesia locale mediante l'utilizzo di radiofrequenze.

L'attività ambulatoriale dispone di tecnologie diagnostiche d'avanguardia. Giornalmente viene svolto un ambulatorio divisionale di otorinolaringoiatria cui si affiancano attività diagnostiche superspecialistiche:

- **endoscopia delle vie aeree e digestive superiori** (fibrolaringoscopia ed endoscopia nasale di fosse nasali, rinofaringe, ipofaringe, laringe, primi anelli tracheali) che permette la diagnosi precoce anche in ambito oncologico;
- **otomicroscopia** (per lo studio dell'orecchio medio);
- **vestibologia** (per lo studio delle vertigini);
- **roncopatia** (per lo studio del russamento e patologie respiratorie del sonno);
- **audiologia** (per lo studio della funzione dell'orecchio medio ed interno: audiometria tonale e vocale, impedenzometria, potenziali evocati uditivi).

**Urologia (Resp. Dott. Manlio Schettini)** - Svolge la propria attività specialistica ad alto livello nei confronti di tutti i vari settori che afferiscono a questa disciplina. Per quanto riguarda la Urologia tradizionale ed oncologica vengono effettuati tutti gli interventi riparativi di piccola, media e grande chirurgia. Vengono privilegiate le metodiche più moderne mini-invasive, endoscopiche ed anche laparoscopiche applicate con le più moderne tecnologie. Nei confronti del cancro della prostata la nostra struttura rappresenta un centro di eccellenza per la più fine diagnostica (**ecografia trans rettale con valutazione doppler, agobiopsia prostatica indolore con blocco anestetico prostatico, risonanza magnetica**). In caso di intervento chirurgico radicale viene eseguita la tecnica "nerve sparing" al fine di conservare la capacità erettile. Per quanto riguarda la ipertrofia prostatica benigna (IPB), ben più frequente, disponiamo di tecniche chirurgiche tradizionali (ormai di rara applicazione) e di tecniche endoscopiche mininvasive (TURP, TUIP, vaporizzazione prostatica). Recentemente è stata introdotta una rivoluzionaria metodica chirurgica assolutamente non invasiva che, con le corrette indicazioni e con la sola applicazione di piccolissimi aghi, permette di ottenere una ablazione termica della prostata mediante l'emissione di radio frequenze



(TUNA Prostiva).L'intervento viene eseguito in Day-Hospital, in anestesia locale e permette la dimissione del paziente direttamente il giorno dell'intervento. La Casa di Cura è in grado di eseguire interventi endoscopici e percutanei per la calcolosi delle vie escrettrici urinarie. Queste metodiche permettono di asportare i calcoli attraverso le vie naturali, o mediante un piccolo foro cutaneo, anche nella calcolosi complicata. La frantumazione delle concrezioni calcaree viene ottenuta mediante sonde balistiche o ultrasoniche. Un settore relativamente nuovo ma importantissimo in cui siamo molto aggiornati è rappresentato dalla Urologia femminile. È molto frequente che le donne, anche molto giovani, vadano soggette a disturbi urologici legati alle più varie cause (cistiti recidivanti, minzione imperiosa con perdita di urine, incontinenza urinaria).

Solo in una piccola parte di queste pazienti i disturbi derivano anche da cause ginecologiche: nella maggior parte dei casi queste pazienti non si rivolgono allo specialista urologo (ma piuttosto al ginecologo) e difficilmente potranno trovare una soluzione dei loro problemi. Abbiamo messo a punto un accurato rato percorso diagnostico, in caso di incontinenza, che conduce ad una precisa indicazione chirurgica. Vengono privilegiate tecniche mini-invasive anche con uso di sling di sostegno. Lo studio urodinamico completo ci permette di distinguere le pazienti che soffrono di iperattività vescicale ed incontinenza da urgenza. In tali casi possiamo eseguire trattamenti riabilitativi, instillazioni medicamentose di farmaci endovesicali, infiltrazioni endovesicali (botulino).

Nel campo della Andrologia ci occupiamo sia di infertilità maschile, in collaborazione con il Centro di Procreazione Medicalmente Assistita, per il quale eseguiamo fini tecniche chirurgiche di prelievo di gameti dalle vie seminali e dal testicolo, sia di impotenza erettile e dimorfismi genitali (per forma e dimensione). In tale settore la diagnostica è specifica ed evoluta mediante studio ecocolordoppler, cavernosografia, ecografia, RMN peniena dinamica. Eseguiamo tutti gli interventi chirurgici andrologici necessari correttivi o protesici. Per la cura degli incurvamenti patologici del pene pratichiamo ambulatoriamente infiltrazioni medicamentose e trattamenti con onde d'urto. Presso l'ambulatorio di Urologia vengono eseguite:

- **Visite specialistiche;**
- **Trattamenti chemioterapici;**
- **Instillazioni;**
- **Onde d'urto;**
- **Piccoli interventi;**
- **Cistoscopie;**
- **Ecografie urologiche con e senza prelievi biopatici eco guidati;**
- **Ecocolordoppler uro-andrologico;**
- **Studio uro dinamico;**
- **Uroflussometria;**
- **Valutazione prostatica con TrimProb.**

### **Unità di Ginecologia e Ostetricia.**

**Responsabile: Dr. Nagar Gaetano**

**Inf. Coordinatore: Pentella Giuseppina**

Nell'unità operativa di Ostetricia e ginecologia oltre alla gravidanza fisiologica e patologica, vengono trattate tutte le patologie dell'apparato genitale femminile che necessitano di trattamento chirurgico.

Si effettuano interventi chirurgici sia in regime di ricovero ordinario sia in Day Surgery.

Vengono effettuati interventi chirurgici ginecologici conservativi per la patologia benigna del tratto genitale femminile, per il ripristino della fertilità e per la correzione dei difetti della statica pelvica ed onco ginecologici, privilegiando le di tecniche mini-invasive e la via vaginale.

Nell'ambito della chirurgia per via vaginale sono state recentemente introdotte nuove tecniche mininvasive per la risoluzione dell'incontinenza urinaria (TVT).

In particolare, si eseguono le seguenti procedure:

- ***Procedure in Video - Laparoscopia:***
  - **Biopsia ovarica;**
  - **Sterilizzazione (occlusione tubarica);**
  - **Adesiolisi di lieve entità;**
  - **Laser/diatermo per endometriosi di I e II stadio;**
  - **Laser/diatermo delle ovaie per sindrome dell'ovaio policistico;**
  - **Salpigostomia lineare o salpingectomia per gravidanza extrauterina;**
  - **Adesiolisi per aderenze da moderate a gravi, o aderenze che coinvolgono l'intestino;**
  - **Salpingostomia per il trattamento della sterilità;**
  - **Escissione di cisti ovarica;**
  - **Trattamento per endometrioma;**
  - **Intervento per endometriosi di III e IV stadio;**
  - **Isterectomia vaginale laparo-assistita;**
  - **Miomectomia;**
  - **Interventi per tumori maligni;**
  - **Linfadenectomia pelvica;**
  - **Procedure isobariche (gasless);**
  - **Isterectomie subtotali laparoscopiche;**
  
- ***Procedure in Video - Isteroscopia***
  - **Esplorazione e biopsie mirate;**
  - **Sindrome di Asherman di lieve entità;**
  - **Escissione di polipi semplici;**
  - **Rimozione di IUD;**
  - **Resezione o ablazione dell'endometrio;**
  - **Escissione di polipi complessi;**
  - **Resezione di leiomioma sottomucoso;**
  - **Divisione/resezione di setto uterino.**

Negli ambulatori, situati al piano terra e dotati delle apparecchiature più avanzate, si possono effettuare le seguenti prestazioni:

- **Visita ginecologica e ostetrica;**
- **Monitoraggio della gravidanza normale e a rischio;**
- **Cardiotocografia;**
- **Ecografia ostetrica;**
- **Ecografia "morfologica" in gravidanza;**
- **Ecografia pelvica transaddominale e transvaginale (in convenzione col SSN e privatamente);**
- **Colposcopia/vulvosopia;**
- **Biopsia cervice/vagina;**
- **Asportazione di polipi utero-cervicali;**
- **Pap test;**
- **Isteroscopia diagnostica.**
- **Sono previste inoltre prestazioni multiple finalizzate alla:**
- **Prevenzione oncologica ginecologica (prevede: Visita ginecologica, ecografia transvaginale, Pap-test, Visita senologica)**



- **Prevenzione e trattamento disturbi della menopausa** (prevede: Visita ginecologica, ecografia transvaginale, Pap-test, Visita senologica).
- **Prevenzione e trattamento disturbi della menopausa** (prevede: Visita ginecologica, ecografia transvaginale, Pap-test, Visita senologica).

## **Blocco Operatorio**

**Responsabile: Dr. Cestari Massimo**

**Inf. Coordinatore: Esposito Vincenzo**

Il Complesso Operatorio è suddiviso in due comparti distinti, funzionalmente autonomi e con attrezzature tecnologicamente all'avanguardia così dimensionati:

- **Complesso Operatorio Principale**, composto da: n°4 Sale Operatorie e annessi servizi, con un'area specifica per la Terapia Sub-Intensiva con n°2 posti letto complessivi;
- **Complesso Operatorio per il Parto**, composto da: n°2 Sale Operatorie e n°2 Sale Parto con annessi servizi.

## **Ambulatori**

Nella struttura sono presenti molti ambulatori specialistici che completano ed integrano l'insieme delle prestazioni sanitarie erogate dalla Casa di Cura.

Le prestazioni ambulatoriali sono rese in regime di accreditamento con il SSR, con diverse società assicurative, fondi integrativi di assistenza sanitaria e/o in regime privatistico.

L'elenco degli ambulatori specialistici presenti nella nostra struttura è il seguente:

- **Chirurgia Generale**

| <b>AMBULATORIO</b>                   | <b>PRESTAZIONI</b>  | <b>GIORNO VISITE</b>           | <b>ORARIO VISITE</b> |
|--------------------------------------|---|--------------------------------|----------------------|
| <b>CHIRURGIA GENERALE</b>            | Visita specialistica;                                       |                                |                      |
|                                      | Piccoli interventi in anestesia locale:                     |                                |                      |
|                                      | · escissioni cisti, verruche, lipomi o fibromi cutanei;     | Dr. Romano<br>LUNEDI           | 10:00 - 11:00        |
|                                      | · rimozione non asportativa di ferita, infezione o ustione; | Dr. Marra<br>LUNEDI            | 11:30 - 12:30        |
|                                      | · riabilitazione pelvica;                                   | MARTEDI                        | 16:00 - 17:30        |
|                                      | · incisione e zappo di ascessi o cisti suppurate;           | MERCOLEDI                      | 11:30 - 12:30        |
|                                      | · onicectomia;  | GIOVEDI                        | 16:00 - 17:30        |
| · trattamento cheloide frenulectomia | VENERDI<br>SABATO   | 13:00 - 14:00<br>09:00 - 12:00 |                      |

- **Ostetricia e Ginecologia**





| AMBULATORIO                            | PRESTAZIONI                           | GIORNO VISITE | ORARIO VISITE   |
|--|---------------------------------------|---------------|-----------------|
| <b>OSTETRICA<br/>E<br/>GINECOLOGIA</b> | Visita ginecologica ed ostetrica;     | MARTEDI       | 10:30 - 12:30   |
|  | Diagnosi citologica, istologica delle | MERCOLEDI     | 17:00 - 18:00   |
|  | infezioni genitali da HPV -           | GIOVEDI       | 10:30 - 12:00   |
|  | papilloma virus;                      | GIOVEDI       | 17:00 - 18:00   |
|  | PAP TEST;                             | VENERDI       | 17:00 - 18:00   |
| <b>CARDIOTOCOGRAFIA</b>                | Cardiotocografia;                     | LUNEDI        | 15:00 - 19:00   |
|  | Monitoraggio delle gravidanze         | MARTEDI       | 09:00 - 13:00   |
|  | normali e a rischio;                  | MERCOLEDI     | 15:00 - 19:00   |
|  |                                       | GIOVEDI       | 09:00 - 13:00   |
|  |                                       | VENERDI       | 15:00 - 19:00   |
| <b>ECOGRAFIA</b>                       | Ecografia ostetrica ginecologica      | LUNEDI        | 16:00-17:30     |
|  | Ecografia ovarica                     | MARTEDI       | 09:30-12:00     |
|  | Ecografia pelvica transaddominale e   | MARTEDI       | 16:30-18:00     |
|  | transvaginale                         | GIOVEDI       | 10:00-12:00     |
| <b>ECOGRAFIA<br/>(PRIVATO)</b>         | Ecografia strutturale ostetrica       | LUNEDI        | Su Prenotazione |
|  | Ecografia plica nucale                | GIOVEDI       | Su Prenotazione |

• **Oculistica**

| AMBULATORIO       | PRESTAZIONI   | GIORNO VISITE                 | ORARIO VISITE |
|-------------------|---|-------------------------------|---------------|
| <b>OCULISTICA</b> | Visita specialistica;<br>Esame del fondo oculare;<br>Tonometria;  | Dr.sa De Benedictis<br>LUNEDI | 15:00 - 18:30 |
|                   |   | Dr.sa Fioretto<br>MERCOLEDI   | 10:00 - 12:00 |
| <b>OCULISTICA</b> | Pachimetria;<br>Neoformazione palpebrale;<br>Ecografia/Ecobiometria Oculare:  | MARTEDI                       | 09:30 - 12:30 |
|                   |   | MERCOLEDI                     | 09:30 - 12:30 |
|                   |   | GIOVEDI                       | 09:30 - 12:30 |
|                   |   | VENERDI                       | 09:30 - 12:30 |
| <b>OCULISTICA</b> | Trattamento foto coagulativo con Argon<br>Laser;<br>Specillazione punto lacrimale;<br>Specillazione canalicoli lacrimali; | MARTEDI                       | 09:30 - 12:30 |
|                   |   | MERCOLEDI                     | 09:30 - 12:30 |
|                   |   | GIOVEDI                       | 09:30 - 12:30 |



*Casa di Cura Nostra Signora di Lourdes S.p.a.*

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   |  | VENERDI                                    | 09:30 - 12:30  |
| <b>ESAMI STRUMENTALI</b>                              | Angiografia con fluoresceina o angioscopia oculare   | MARTEDI<br>MERCOLEDI<br>GIOVEDI<br>VENERDI | 09:30 - 12:30<br>09:30 - 12:30<br>09:30 - 12:30<br>09:30 - 12:30 |
| <b>ESAMI STRUMENTALI</b>                              | Pachimetria corneale;<br>Topografia corneale;<br>Biomicroscopia corneale;<br>Test di Schimer               | MARTEDI<br>MERCOLEDI<br>GIOVEDI<br>VENERDI | 09:30 - 12:30<br>09:30 - 12:30<br>09:30 - 12:30<br>09:30 - 12:30 |
| <b>ESAMI STRUMENTALI</b>                              | Ecografia/Ecobiometria oculare;<br>Potenziali Evocati visivi;<br>Elettroretinografia/ Elettrocoagulografia | MARTEDI<br>MERCOLEDI<br>GIOVEDI<br>VENERDI | 09:30 - 12:30<br>09:30 - 12:30<br>09:30 - 12:30<br>09:30 - 12:30 |
| <b>ESAMI STRUMENTALI</b>                              | Valutazione Ortottica;<br>Studio della motilità oculare;<br>Studio della sensibilità al colore             | MARTEDI<br>MERCOLEDI<br>GIOVEDI<br>VENERDI | 09:30 - 12:30<br>09:30 - 12:30<br>09:30 - 12:30<br>09:30 - 12:30 |
| <b>STUDIO DEL CAMPO VISIVO (PRIVATO) DOTT. POLESE</b> | Studio del campo visivo  | MARTEDI<br>MERCOLEDI<br>GIOVEDI<br>VENERDI | 09:30 - 12:30<br>09:30 - 12:30<br>09:30 - 12:30<br>09:30 - 12:30 |

- **Otorinolaringoiatria**

| <b>AMBULATORIO</b> | <b>PRESTAZIONI</b>                                 | <b>GIORNO VISITE</b>                | <b>ORARIO VISITE</b>           |
|--------------------|--|-------------------------------------|--------------------------------|
| <b>ORL</b>         | Visita specialistica;<br>Rimozione tappo di cerume | Dr. Galluzzo<br>LUNEDI<br>MERCOLEDI | 15:30 - 18:00<br>10:00 - 12:00 |

- **Urologia**



| <b>AMBULATORIO</b>          | <b>PRESTAZIONI</b>                                    | <b>GIORNO VISITE</b> | <b>ORARIO VISITE</b>           |
|-----------------------------|---|----------------------|--------------------------------|
| <b>UROLOGIA<br/>SPIEZIA</b> | <b>DOTT.</b> Visita Specialistica;<br>Uroflussimetria | GIOVEDI              | 13:00 - 14:30<br>15:00 - 19:00 |
| <b>UROLOGIA<br/>SPIEZIA</b> | <b>DOTT.</b> Visita Specialistica;                    | LUNEDI               | 09:00 - 12:00                  |

- **Dermatologia**

| <b>AMBULATORIO</b>                                | <b>PRESTAZIONI</b>    | <b>GIORNO VISITE</b> | <b>ORARIO VISITE</b>           |
|---|-----------------------|----------------------|--------------------------------|
| <b>DERMATOLOGIA<br/>(PRIVATO)<br/>DOTT. BELLO</b> | Visita specialistica; | LUNEDI<br>VENERDI    | 15:00 - 17:00<br>15:00 - 16:00 |

- **Cardiologia**

| <b>AMBULATORIO</b> | <b>PRESTAZIONI</b>   | <b>GIORNO VISITE</b>               | <b>ORARIO VISITE</b>           |
|--------------------|--|------------------------------------|--------------------------------|
| <b>CARDIOLOGIA</b> | Visita Specialistica;<br>ECG;  | Dr. De Luca<br>LUNEDI<br>GIOVEDI   | 14:00 - 16:00<br>13:00 - 14:00 |
|                    |  | Dr. Oliviero<br>MARTEDI<br>VENERDI | 08:00 - 12:00<br>15:00 - 18:00 |
| <b>CARDIOLOGIA</b> | Controllo e programmazione pacemaker;<br>Monitoraggio elettrocardiografico;                                    | Dr. Oliviero<br>MARTEDI<br>VENERDI | 08:00 - 12:00<br>15:00 - 18:00 |
| <b>CARDIOLOGIA</b> | Holter, ECG & ABP  | MARTEDI<br>GIOVEDI                 | 12:00 - 12:30<br>12:00 - 12:30 |
| <b>CARDIOLOGIA</b> | Test cardiovascolare da sforzo<br>con cicloergometro   | SABATO                             | 10:00 - 12:00                  |
| <b>CARDIOLOGIA</b> | Eco (color) dopplergrafia<br>cardiaca/tronchi sovraortici/arti superiori<br>o inferiori;<br>Ecografia cardiaca | Dr. Oliviero<br>MARTEDI<br>VENERDI | 08:00 - 12:00<br>15:00 - 18:00 |

- **Pediatria**

| AMBULATORIO  | PRESTAZIONI           | GIORNO E ORARIO VISITE                      |
|--|-----------------------|---|
| <b>PEDIATRIA (PRIVATO)</b><br><b>DOTT.SSA LIGUORO GIOVANNA</b> | Visita Specialistica; | DA CONCORDARE AL MOMENTO DELLA PRENOTAZIONE |

- **Ortopedia**

| AMBULATORIO                                | PRESTAZIONI  | GIORNO VISITE        | ORARIO VISITE                  |
|--|--|----------------------|--------------------------------|
| <b>ORTOPEDIA</b><br><b>DOTT. MADDALUNO</b> | Visita specialistica;<br>Iniezione di sostanze terapeutiche nell'articolazione o nel legamento;<br>Rimozione gesso ;                 | SU DISPONIBILITÀ     | 09:30 - 13:00                  |
| <b>ORTOPEDIA</b><br><b>DOTT. NELE</b>      | Visita specialistica;<br>Iniezione di sostanze terapeutiche nell'articolazione o nel legamento;<br>Rimozione gesso;<br>MOC calcagno; | MERCOLEDI<br>GIOVEDI | 09:30 - 12:30<br>09:00 - 10:30 |

- **Endocrinologia**

| AMBULATORIO           | PRESTAZIONI          | GIORNO VISITE                       | ORARIO VISITE                  |
|-----------------------|----------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| <b>ENDOCRINOLOGIA</b> | Visita endocrinologa | Dr. Quagliozi<br>LUNEDI             | 10:00 - 14:30                  |
|                       |                      | Dr. Leonello<br>LUNEDI<br>MERCOLEDI | 16:00 - 19:25<br>16:00 - 19:25 |

Gli ambulatori sono tutti localizzati al piano terra e quindi facilmente accessibili, liberi da barriere architettoniche ed attrezzati per aree funzionali.

Ogni ambulatorio è contrassegnato da un numero. Il personale è a disposizione per fornire tutte le indicazioni necessarie.



**NOTA:** Dove non specificato le prestazioni si intendono in convenzione con il SSR.

## **SERVIZI FORNITI**

### **Laboratorio di Analisi**

**Responsabile:** Dr. Donizzetti Leonardo

Il Laboratorio di Analisi Cliniche si avvale di una strumentazione nuova e tecnologicamente all'avanguardia. L'alta professionalità degli operatori garantisce standard qualitativi elevati in tutte le fasi del processo di analisi (fase pre-analitica, analitica e post-analitica).

Nel laboratorio, ubicato in un corpo di fabbrica adiacente di facile accesso agli utenti esterni, vengono eseguiti i seguenti esami:

- Chimica clinica;
- Ematologia, test di coagulazione;
- Batteriologia;
- Citologia;
- Endocrinologia;
- Allercologia, test d'intolleranza;
- Tossicologia, rilevazione di droghe e farmaci;
- Test di fertilità;
- Markers tumorali;
- Markers dell'epatite;
- Immunologia;
- Metabolismo osseo;
- Profilo tiroideo.

### **Diagnostica per Immagini**

**Responsabile:** Dr.ssa De Angelis Valentina

La Casa di Cura "Nostra Signora di Lourdes" eroga gli esami strumentali relativi ai seguenti servizi:

- **Centro di Ecografia;**
- **Centro di Endoscopia Digestiva;**
- **Centro di Medicina Nucleare;**
- **Centro di Radiologia;**
- **Centro TAC;**
- **Centro RMN.**

Le prestazioni sono rese in regime di accreditamento con il SSR, con diverse società assicurative/fondi integrativi di assistenza sanitaria e/o in regime privatistico. Gli esami di radiologia tradizionale, di tomografia e di risonanza magnetica vengono eseguiti con



*Casa di Cura Nostra Signora di Lourdes S.p.a.*

apparecchiature tecnologicamente avanzate situate al piano seminterrato del corpo centrale; mentre la Medicina Nucleare, dotata di n° 2 gamme camere, è dislocata al piano terra dell'edificio.

***Centro di Ecografia***

| TIPOLOGIA ESAME  | GIORNO  | ORARIO                         |
|--|---|--------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• ECO (COLO) DOPPLER DELL'ADDOME INFERIORE [VESCICA E PELVI MASCHILE]</li><li>• ECO (COLOR) DOPPLER DEI RENI E DEI SURRENI</li><li>• ECO (COLOR) DOPPLER DEL FEGATO E DELLE VIE BILIARI</li><li>• ECOGRAFIA CUTE E SOTTOCUTE</li><li>• ECOGRAFIA DEI TESTICOLI</li></ul> | <b>Dr. Di Donato</b><br><b>LUNEDI'</b>                        | 08:30 – 12:00                  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• ECOGRAFIA DEL CAPO E DEL COLLO (GH. SALIVARI, COLLO PER LINF)</li><li>• ECOGRAFIA DELL'ADDOME COMPLETO</li></ul>   | <b>Dr. Passarelli</b><br><b>GIOVEDI'</b>                      | 08:30 – 12:00                  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• ECOGRAFIA DELL'ADDOME INFERIORE [INCLUSO: URETERI, VESCICA E PELVI]</li><li>• ECOGRAFIA DELL'ADDOME SUPERIORE (FEGATO, VIE BILIARI, PANCREAS)</li></ul>  | <b>Dr. De Angelis</b><br><b>MARTEDI'</b><br><b>MERCOLEDI'</b> | 15:00 – 17:30<br>08:30 – 12:00 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• ECOGRAFIA GROSSI VASI ADDOMINALI (COMPRESI LINFONODI)</li><li>• ECOGRAFIA OSTEOARTICOLARE/SCREENING LCA</li><li>• ECOGRAFIA MAMMARIA BILATERALE</li><li>• ECOGRAFIA MAMMARIA MONOLATERALE</li></ul>  | <b>GIOVEDI'</b>   | 08:30 – 12:00                  |

***Centro di Endoscopia Digestiva***

| TIPOLOGIA ESAME | GIORNO | ORARIO |
|-----------------|--------|--------|
|-----------------|--------|--------|





**In Regime di Convenzione**

|  |                      |               |
|--|----------------------|---------------|
| • ESOFLAGOGASTRODUODENOSCOPIA              | <b>Dr. Caravelli</b> |               |
| • ESOFLAGOGASTRODUODENOSCOPIA CON BIOPSIA  | <b>LUNEDI'</b>       | 16:30 – 19:00 |
| • PANCOLONSCOPIA                           | <b>GIOVEDI'</b>      | 16:30 – 19:00 |
| • PANCOLONSCOPIA CON ILEOSCOPIA RETROGRADA |                      |               |
| • RETTOSIGMOIDOSCOPIA (RETTOSCOPIA)        |                      |               |

**In Regime Privatistico**

|  |                      |               |
|--|----------------------|---------------|
| • ESOFLAGOGASTRODUODENOSCOPIA              | <b>Dr. Saffiotti</b> |               |
| • ESOFLAGOGASTRODUODENOSCOPIA CON BIOPSIA  | <b>MERCOLEDI'</b>    | 08:30 – 12:30 |
| • PANCOLONSCOPIA                           | <b>Dr. Torre</b>     |               |
| • PANCOLONSCOPIA CON ILEOSCOPIA RETROGRADA | <b>MARTEDI'</b>      | 08:30 – 12:00 |
| • RETTOSIGMOIDOSCOPIA (RETTOSCOPIA)        |                      |               |

L'effettuazione degli esami di endoscopia digestiva è soggetta ad un trattamento di preparazione del paziente. Tutte le informazioni saranno comunicate al momento della prenotazione.

***Centro di Medicina Nucleare***

| <b>TIPOLOGIA ESAME</b>  | <b>GIORNO</b>     | <b>ORARIO</b> |
|---|-------------------|---------------|
| • SCINTIGRAFIA MIOCARDICA DI PERFUSIONE A RIPOSO E DOPO STIMOLAZIONE        |                   |               |
| • SCINTIGRAFIA OSSEA O ARTICOLARE   |                   |               |
| • SCINTIGRAFIA POLMONARE PERFUSIONALE [6 PROIEZIONI                         |                   |               |
| • SCINTIGRAFIA RENALE   | <b>LUNEDI'</b>    | 08:00 – 14:00 |
| • SCINTIGRAFIA SEQUENZIAL DELLE GH.SALIVARI                                 | <b>MERCOLEDI'</b> | 08:00 – 14:00 |
| • SCINTIGRAFIA SEQUENZIALEIALE RENALE [CON O SENZA PROVE FARMACOLOGICHE     | <b>VENERDI'</b>   | 08:00 – 14:00 |
| • SCINTIGRAFIA TIROIDEA   |                   |               |
| • TOMOSCINTIGRAFIA MIOCARDICA [SPET] -DI PERFUSIONE A RIPOSO E IN MOVIMENTO |                   |               |
| • TOMOSCINTIGRAFIA RENALE   |                   |               |

***Centro di Radiologia Tradizionale***



| TIPOLOGIA ESAME  | GIORNO   | ORARIO   |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• ASSISTENZA OPERATORE SPECIALISTICO</li><li>• ATM [ARTICOLAZIONE TEMPORO-MANDIBOLARE]</li><li>• CISTOGRAFIA [INCLUSO ESAME DIRETTO]</li><li>• CISTOURETROGRAFIA MINZIONALE</li><li>• CLISMA OPACO CON DOPPIO CONTRASTO</li><li>• CLISMA OPACO SEMPLICE</li><li>• ISTEROSALPINGOGRAFIA [INCLUSO ESAME DIRETTO]</li><li>• MAMMOGRAFIA BILATERALE</li><li>• MAMMOGRAFIA MONOLATERALE</li><li>• ORTOPANORAMICA DELLE ARCADE DENTARIE [OPT]</li><li>• RADIOGRAFIA ASSIALE DELLA ROTULA</li><li>• RADIOGRAFIA COMPLETA DEGLI ARTI INFERIORI E DEL BACINO SOTTO CARICO</li><li>• RADIOGRAFIA COMPLETA DELLA COLONNA E DEL BACINO SOTTO CARICO</li><li>• RADIOGRAFIA DEL CRANIO E DEI SENI PARANASALI - [CRANIO IN 3 PARTI]</li><li>• RADIOGRAFIA DEL FEMORE, GINOCCHIO E GAMBA</li><li>• RADIOGRAFIA DEL GOMITO E DELL'AVAMBRACCIO</li><li>• RADIOGRAFIA DEL PIEDE E DELLA CAVIGLIA</li><li>• RADIOGRAFIA DEL POLSO E DELLA MANO</li><li>• RADIOGRAFIA DEL TORACE DI ROUTINE (TELECUORE) [2 PROIEZIONI]</li><li>• RADIOGRAFIA DEL TRATTO GASTROINTESTINALE INFERIORE [TENUE, C]</li><li>• RADIOGRAFIA DEL TRATTO GASTROINTESTINALE SUPERIORE [STUDIO S]</li><li>• RADIOGRAFIA DELLA COLONNA CERVICALE [2 PROIEZIONI]</li></ul> | <b>LUNEDI</b><br><b>MARTEDI</b><br><b>MERCOLEDI</b><br><b>GIOVEDI</b><br><b>VENERDI</b><br><b>SABATO</b> | 8:30 - 14:00<br>8:30 - 14:00<br>8:30 - 14:00<br>8:30 - 14:00<br>8:30 - 14:00<br>8:30 - 14:00 |

### Centro TAC

| TIPOLOGIA ESAME   | GIORNO                             | ORARIO                         |
|---|------------------------------------|--------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• TAC ADDOME SUPERIORE</li><li>• TAC DEL BACINO</li><li>• TAC DEL CAPO</li><li>• TAC DEL COLLO</li><li>• TAC DEL TORACE</li><li>• TAC ADDOME COMPLETO</li><li>• TAC ADDOME INFERIORE</li><li>• TAC DELL'ARTO INFERIORE</li><li>• TAC DELL'ARTO SUPERIORE</li><li>• TAC DELL'ORECCHIO</li><li>• TAC MAXILLO FACCIALE</li><li>• TAC METAMERO/SPECO VERTEBRALE</li><li>• TAC RACHIDE E SPECO VERTEBRALE</li><li>• TAC RENI</li></ul> | <b>MARTEDI'</b><br><b>GIOVEDI'</b> | 08:30 - 13:30<br>08:30 - 13:30 |



|  |            |               |
|--|------------|---------------|
| • TAC ADDOME SUPERIORE CON MEZZO DI CONTRASTO              |            |               |
| • TAC DEL CAPO CON MEZZO DI CONTRASTO                      |            |               |
| • TAC DEL TORACE CON MEZZO DI CONTRASTO                    |            |               |
| • TAC ADDOME COMPLETO CON MEZZO DI CONTRASTO               | MERCOLEDI' | 08:30 - 13:00 |
| • TAC ADDOME INFERIORE CON MEZZO DI CONTRASTO              | VENERDI'   | 08:30 - 13:00 |
| • TAC DELL'ARTO INFERIORE/SUPERIORE CON MEZZO DI CONTRASTO |            |               |
| • TAC RACHIDE CON MEZZO DI CONTRASTO                       |            |               |
| • TAC RENI CON MEZZO DI CONTRASTO                          |            |               |

## **Direzione Sanitaria**

**Direttore Sanitario:** Dr. Hengeller Luciano

Riceve dalle ore 12:00 alle ore 14:00 dal lunedì al venerdì.

La Direzione Sanitaria coordina tutte le attività sanitarie della casa di cura. Gli ospiti possono rivolgersi alla Direzione Sanitaria, negli orari indicati, per tutti i chiarimenti relativi alla degenza e per il rilascio di:

- Permesso di permanenza di un accompagnatore durante le ore notturne per l'assistenza ad un degente;
- Dichiarazioni di nascita - Per espletare la procedura relativa alla dichiarazione di nascita presso il proprio comune di residenza, sono indispensabili i documenti di riconoscimento e il codice fiscale di entrambi i genitori, oltre alla attestazione di nascita rilasciata dall'ostetrica che ha assistito al parto. Per motivi organizzativi, le dichiarazioni di nascita possono essere accolte dalle ore 10.00 alle 13.00 dal Lunedì al Sabato, e dalle ore 08.30 alle 13.00 la Domenica.

## **Ufficio Prenotazione – Accettazione**

È aperto al pubblico dalle ore 08:00 alle ore 20:00 dal Lunedì al Venerdì e dalle ore 8:00 alle ore 14.00 il Sabato.

Presso questo ufficio possono essere effettuate:

- Richieste di informazioni sulle attività ambulatoriali e su tutti i servizi erogabili dalla Casa di Cura (anche solo telefonicamente, durante l'orario di servizio);
- Prenotazioni per visite o prestazioni private e convenzionate. Le prenotazioni possono essere accolte telefonicamente (durante l'orario di servizio) o direttamente allo sportello; al momento della prenotazione verranno fornite tutte le indicazioni su giorno e ora dell'appuntamento e su eventuali "procedure" da eseguire in preparazione prima di effettuare lo specifico esame richiesto;
- Annullamento di prenotazioni già effettuate;
- Registrazione e regolarizzazione amministrativa delle visite prenotate: nel giorno e all'ora fissata, prima di effettuare la visita specialistica prenotata, l'utente deve presentarsi allo sportello per la convalida del proprio appuntamento e per il relativo saldo della parcella o del ticket previsto;
- Richieste di copia di cartella clinica.



## **Servizio di Vitto**

La Casa di Cura dispone di un servizio di cucina convenzionato, che prepara quotidianamente le vivande, distribuendole in vassoi termici, con l'uso di kit monouso per la consumazione del pasto e nel rispetto delle norme di prassi igienica vigenti.

L'organizzazione e la preparazione dei pasti sono coadiuvate dal servizio di Nutrizione Clinica della Casa di Cura che definisce le diete standard e personalizzate in base alle patologie degli utenti. Il menù giornaliero sarà fornito di volta in volta da un addetto mensa: per qualsiasi variazione e/o informazione e/o reclamo sul vitto ci si potrà rivolgere direttamente al servizio di Nutrizione Clinica o alla Direzione Sanitaria.

La distribuzione dei pasti avviene nella camera di degenza nei seguenti orari:

- Colazione alle ore 07:30;
- Pranzo alle ore 12:30;
- Cena alle ore 18:00.

## **Area Break**

Per un soggiorno più confortevole è presente al piano terra l'Area Break, riservata agli utenti della Casa di Cura e ai dipendenti.

L'Area è funzionante 24h su 24 e garantisce la disponibilità di alimenti e bevande.

## **Parcheggio**

All'interno della Casa di Cura è riservato un parcheggio custodito per gli ospiti, aperto dalle ore 07.00 alle 22.00 e regolato secondo le norme e le tariffe esposte in tabella.

I visitatori sono invitati a ritirare le loro autovetture dall'area di parcheggio entro le ore 22.00.

La sosta nell'area antistante l'ingresso della Casa di Cura è riservata ai pazienti non deambulanti.

La sosta non potrà essere prolungata oltre il tempo necessario alla discesa del paziente, in quanto tale area è destinata all'accoglienza delle ambulanze.

## **Assistenza Religiosa**

È prevista l'assistenza religiosa per tutti i pazienti di fede cattolica. Ogni Domenica viene celebrata alle ore 09:30 la Santa Messa nella Cappella ubicata all'interno della Casa di Cura. È garantita l'assistenza religiosa anche ai pazienti di altra fede. (Informazioni dettagliate sulle funzioni religiose possono essere richieste alla Direzione Sanitaria).

## **Mediazione Culturale**

Il mediatore favorisce l'interazione e l'informazione del paziente straniero nel contesto sanitario, per facilitare la comprensione degli aspetti comportamentali e culturali tra operatore ed utente.

Per necessità ed informazioni rivolgersi all'ufficio Accettazione.



## **INFORMAZIONI GENERALI PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

### **Modalità Accesso Al Ricovero**

La Casa di Cura “*Nostra Signora di Lourdes*” rappresenta l’unità di ricovero a più alto numero di posti letto nell’ambito territoriale dove è pertanto possibile effettuare:

- In Convenzione, nelle Unità Operative accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale mediante impegnativa redatta dal medico curante, in base alla lista d'attesa;
- Privatamente, secondo il tariffario fornito dall'Ufficio Prenotazione/Acettazione;
- Con Copertura Assicurativa tramite Fondi di assistenza sanitaria integrativa.

Il ricovero può essere:

- **Ordinario** - con pernottamento di durata mediamente di tre giorni, a seconda della patologia;
- **Programmato** - previa visita medica ambulatoriale o mediante colloqui svolti con un medico dell'Unità Operativa presso cui il ricovero è richiesto;
- **In Day Hospital o Day Surgery**;
- **Urgente** - esclusivamente per l'Ostetricia.

Per ognuno è previsto un iter di prenotazione/accettazione diversificato.

Il personale della Casa di Cura è a disposizione per fornire precise informazioni. A tal proposito è possibile contattare telefonicamente l’incaricato dell’Ufficio Ricoveri al numero **081 7860600**.

I documenti personali richiesti al momento del ricovero sono:

- **Codice Fiscale;**
- **Valido Documento di Riconoscimento (carta d’identità, patente, passaporto);**
- **Esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri in altre strutture;**
- **Impegnativa del medico curante su ricettario unico in caso di Ricovero effettuato in regime di convenzionamento con il SSR.**

I ricoveri ordinari, programmati, in regime di Day Hospital o Day Surgery devono essere concordati con il Medico in sede di visita; lo stesso informerà il paziente su giorno, orario ed eventuali “procedure - preparazioni” da eseguire prima dell’inizio del ricovero.

È necessario presentarsi all’accettazione il giorno concordato muniti dei documenti succitati.

I **ricoveri di urgenza (esclusivi del Pronto Soccorso Ostetrico)** accedono direttamente all’astanteria ostetrica e successivamente all’ufficio ricoveri per la registrazione della degenza.

Per i ricoveri con copertura assicurativa, contattare preventivamente l’ufficio convenzioni, telefonando al numero **081.7860611** per lo svolgimento della procedura prevista dall’assicurazione o fondo di assistenza.

Al momento del ricovero il paziente viene accolto da un nostro operatore, che gli fornirà tutte le indicazioni utili nella fase di accettazione, in attesa di raggiungere il proprio reparto di destinazione. Dopo l’accettazione (identificazione del paziente e registrazione dei dati anagrafici e amministrativi



pertinenti) è prevista l'esecuzione delle indagini di routine:

- Prelievo;
- ECG;
- Radiografia del torace (esclusa per le pazienti in stato di gravidanza).

In alcuni casi, subito dopo l'accettazione, il paziente viene visitato dal medico specialista del reparto cui è destinato per la prescrizione di accertamenti diagnostici specialistici da eseguire insieme a quelli di routine sopradescritti.

Al termine dell'esecuzione degli esami, il paziente viene indirizzato al proprio reparto di ricovero.

Ogni paziente potrà accedere al reparto insieme ad un unico accompagnatore. L'accompagnatore può trattenersi con il degente per il tempo necessario alla sua sistemazione in camera e comunque per non più di un'ora dall'arrivo. Il personale è autorizzato ad invitare gli ospiti a lasciare il reparto trascorso tale tempo.

Per tutta la durata del ricovero il paziente sarà seguito da uno stesso Medico a cui dovrà fare riferimento per qualsiasi esigenza o informazione riguardante le cure.

L'orario di visita per parenti e amici è previsto dalle ore 13:00 alle ore 14:30 e dalle ore 18:30 alle ore 20:30 tutti i giorni. La richiesta di informazioni sulla propria degenza può essere formulata ai medici di reparto tutti i giorni dalle ore 11:00 alle ore 12:00.

Non è ammessa la presenza di bambini di età inferiore ai 12 anni, se non autorizzati dalla Direzione Sanitaria, ed è vietato introdurre: fiori, cibo, farmaci, oggetti contundenti e materiale infiammabile.

Al fine di evitare spiacevoli episodi di furto o smarrimento, di cui la Direzione non si assume la responsabilità, si consiglia di portare solo gli effetti personali strettamente necessari.

Il paziente verrà avvisato della dimissione con almeno 24 ore di anticipo. Il giorno dell'uscita libererà il letto nelle prime ore del mattino ritirando la lettera di dimissione dal Medico che l'ha seguito durante il ricovero.

Nella lettera di dimissioni sono riportate le informazioni relative al ricovero, le terapie da proseguire a casa e consigli per quelle successive. Prima di lasciare la stanza è importante recarsi presso l'ufficio Cassa per espletare le pratiche amministrative riguardanti le dimissioni, e ricordarsi di ritirare la documentazione clinica presentata al momento del ricovero e gli esami effettuati durante la degenza dalla Capo Sala. Nel caso che il paziente chieda di essere dimesso, nonostante il parere contrario dei medici che lo seguono, deve firmare una dichiarazione con la quale solleva la Struttura da ogni responsabilità derivante dalla decisione presa.

### **Liste di Attesa**

La Casa di Cura Nostra Signora di Lourdes sposa in pieno le indicazioni della Regione come indicato nel DECRETO N. 52 DEL 4/7/2019 OGGETTO: Piano Nazionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PNGLA 2019/2021) Recepimento Intesa e adozione del Piano Regionale per il Governo delle Liste di Attesa 2019/2021 (PRGLA 2019/2021).

Di seguito le tabelle riportanti i tempi d'attesa medi.



| <b>Diagnostica per Immagini e Medicina Nucleare</b> | <b>Tempo Medio di Attesa</b> |
|---|------------------------------|
| Radiologia Tradizionale                             | 1 giorno                     |
| TAC   | 3 giorni                     |
| Ecografie   | 1 giorno                     |
| Medicina Nucleare                                   | 3 giorni                     |
| <b>Ambulatori</b>                                   | <b>Tempo Medio di Attesa</b> |
| Endoscopia Digestiva                                | 3 giorni                     |
| Cardiologia   | 5 giorni                     |
| Ginecologia   | 3 giorni                     |
| Ortopedia   | 1 giorno                     |
| Pediatria   | 1 giorno                     |
| Dermatologia  | 1 giorno                     |
| Otorino   | 3 giorni                     |
| Chirurgia   | 2 giorni                     |
| Chirurgia dell'Obesità                              | 1 giorno                     |
| Nutrizione  | 3 giorni                     |
| Visita Internistica                                 | 1 giorno                     |
| Oculistica  | 5 giorni                     |
| Endocrinologia                                      | 3 giorni                     |
| Urologia  | 5 giorni                     |
| <b>Degenza</b>                                      | <b>Tempo Medio di Attesa</b> |
| Reparto Chirurgico                                  | 5 giorni                     |
| Reparto Medico                                      | 2 giorni                     |

### **Ricovero - Le Camere Di Degenza.**

La Clinica dispone di 150 posti letto accreditati con il S.S.N. In particolare, ogni reparto comprende camere di degenza a 4 o 2 posti letto.

Tutte le camere di degenza sono dotate di:

- Aria climatizzata;
- Luce individuale e dispositivo di chiamata;
- Servizio igienico.

Sono disponibili, su richiesta, camere con comfort alberghiero ad 1 posto letto per degente, più un posto per l'accompagnatore, dotate dei seguenti servizi:

- Apparecchio televisivo con telecomando;
- Frigorifero;
- Telefono e allacciamenti internet;
- Aria climatizzata;
- Luce individuale e dispositivo di chiamata;
- Servizio igienico.

### **Ricovero - Tariffario Camere Di Degenza.**



## *Casa di Cura Nostra Signora di Lourdes S.p.a.*

- Camera con Comfort Alberghiero: € 150,00 + IVA
- Camera a 2 posti letto: € 75,00 + IVA

### **Modalità Accesso Pronto Soccorso Ostetrico**

Il ricovero di urgenza presso la Casa di Cura “Nostra Signora di Lourdes” è previsto esclusivamente per l’Ostetricia.

Presso il Pronto Soccorso Ostetrico affluiscono tutte le patologie femminili di ordine ostetrico - ginecologico.

Nel rispetto dei principi fondamentali cui aderisce, la Casa di Cura accoglie con imparzialità e continuità le pazienti in gravidanza che richiedono assistenza alla gestazione, garantendo sempre tutti gli interventi necessari alla stabilizzazione delle condizioni cliniche.

Ogni paziente può raggiungere il nostro presidio con mezzi propri o in ambulanza.

All’arrivo il medico accoglie la paziente, provvede all’esecuzione della visita e stabilisce accertamenti e terapie da eseguire. Quando necessario, dispone il ricovero della paziente presso il reparto di Ostetricia e Ginecologia per il prosieguo delle cure del caso.

Subito dopo la nascita, il neonato viene affidato alla madre e soggiorna con lei in camera per tutta la durata della degenza, favorendo così una precoce relazione madre-bambino. Il tutto, nel pieno rispetto di una procedura assolutamente "naturale e fisiologica". Il personale medico e parasanitario assiste e prepara la donna all'allattamento al seno, intervenendo a sostenerla in presenza di qualsiasi difficoltà.

### **Modalità Accesso alle Prestazioni Ambulatoriali/Diagnostiche**

Presso la Casa di Cura “Nostra Signora di Lourdes” è possibile usufruire di numerose prestazioni ambulatoriali e diagnostiche, sia in regime di convenzione che privatistico, con applicazione delle tariffe previste a norma di legge e approvate dall’Ordine dei Medici.

La prenotazione di visite ed esami può essere effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 20:00 ed il sabato dalle ore 08:00 alle 14:00, nei seguenti modi:

- direttamente allo sportello di accettazione ubicato al piano terra;
- telefonicamente al seguente numero **081 7860111**.

Nel giorno e nell’ora fissata, prima di effettuare la visita specialistica o l’esame diagnostico prenotato, l’utente deve presentarsi all’Ufficio Prenotazione - Accettazione per la convalida del proprio appuntamento e per il relativo saldo della parcella o del ticket.

Per le prestazioni private è sufficiente fornire al personale i propri dati anagrafici; mentre per le prestazioni convenzionate è indispensabile esibire la credenziale del SSN regolarmente compilata dal proprio medico di fiducia. Nel caso di esenzione dal ticket, è necessario esibire un valido documento di riconoscimento e firmare la certificazione sul retro dell’impegnativa.

Per l’effettuazione delle prestazioni o esami diagnostici in regime di convenzione con fondi di assistenza sanitaria integrativa e/o assicurazioni, è necessario ottenere la preventiva autorizzazione prevista dallo specifico fondo/assicurazione. Per info visitare la pagina del sito o contattare l’ufficio convenzioni Tel. **081 7860611**.



Per tutelare la privacy degli utenti, i referti relativi agli accertamenti sanitari vengono rilasciati in busta chiusa e devono essere ritirati esclusivamente dal diretto interessato oppure, in caso di impossibilità, da persona munita di delega scritta e documento d'identità proprio e del titolare della prestazione. Nessuna informazione sui referti potrà essere fornita telefonicamente.

### **Modalità Accesso Esami di Laboratorio.**

Il laboratorio analisi eroga le sue prestazioni sia ad utenti esterni che ai pazienti ricoverati, mediante un servizio di reperibilità h24.

Il Laboratorio è aperto al pubblico dalle ore 07:30 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì, e dalle ore 07:30 alle 13:00 il sabato.

I prelievi si eseguono al mattino, a digiuno, dalle ore 07:30 alle 10:30; esami specifici, quali ad esempio la curva glicemica basale e i dosaggi ormonali, vanno prenotati direttamente o telefonicamente presso l'Ufficio Prenotazione/Accettazione.

Per qualsiasi informazione riguardo esami di tipo specialistico, modalità di preparazione all'esame, contenitori necessari alla raccolta del campione biologico è necessario chiedere informazioni presso il Laboratorio Analisi stesso telefonando al numero **081 7860650**.

Gli utenti esterni devono presentarsi per il prelievo, **oltre che con la richiesta del medico, anche con un valido documento di riconoscimento**. Il costo delle prestazioni va saldato al momento dell'accettazione.

L'accettazione del paziente prevede la consegna al paziente delle provette opportunamente identificate (da etichetta con codice univoco di accettazione, cognome e nome, data e luogo di nascita, data prelievo e, per le provette da inserire in apparecchiature, il codice a barre), e con queste si reca alla sala prelievi.

Gli esami vengono svolti in ordine di arrivo.

Il ritiro dei referti è possibile dalle ore 11:00 alle ore 13:00 dal lunedì al sabato.

Per tutelare la privacy degli utenti, i referti vengono rilasciati in busta chiusa e devono essere ritirati esclusivamente dal diretto interessato oppure, in caso di impossibilità, da persona munita di delega scritta e documento d'identità proprio e del titolare della prestazione.

Nessuna informazione sui referti potrà essere fornita telefonicamente.

### **Preparazione Esami**

Per alcuni esami è necessaria una preparazione particolare da effettuare nei giorni precedenti. Il personale dell'accettazione è in possesso di tutti i moduli per la preparazione degli specifici esami che verrà consegnata al momento della prenotazione. In caso di prenotazione telefonica, le indicazioni possono essere, eventualmente, spedite via fax. Tutti i moduli delle preparazioni sono disponibili sul sito internet **www.clinicalourdes.eu**

Le preparazioni sono relative ai seguenti esami:

- Esame di Broncoscopia;
- Esame Radiografico del clisma opaco;
- Esame per Colonscopia con MOVIREP;
- Esame di Ecografia dell'addome completo;
- Esame di Ecografia Vescicale e Prostatica;



- Esami con mezzo di contrasto;
- Esame di Esofagogastroduodenoscopia;
- Esame di Fluoroangiografia retinica;
- Esame Radiografico Diretta Renale;
- Esame di Urografia.

### **Ritiro copia Cartella Clinica**

La cartella clinica può essere richiesta al momento delle dimissioni, o successivamente, compilando il modulo predisposto presso l'Ufficio accettazione. Può essere presentata una richiesta ordinaria, i cui tempi di attesa media di 40 giorni con un costo di euro 25,00; oppure, è possibile inoltrare una richiesta urgente con possibilità di ritiro della copia entro 10 giorni e con un costo pari a euro 35,00. È possibile richiedere la spedizione con oneri a carico del richiedente.

Al momento della richiesta andranno fornite quante più notizie possibili sull'epoca e sul reparto di degenza, al fine di facilitare la ricerca in archivio.

Al momento del ritiro dovranno essere presentati i seguenti documenti del Titolare:

- **Copia del modulo di richiesta;**
- **Documento d'identità.**

In caso di persona delegata i documenti da presentare sono i seguenti:

- **Copia del modulo di richiesta;**
- **Delega scritta (carta semplice);**
- **Fotocopia del documento d'identità del titolare della cartella;**
- **Proprio documento d'identità.**

Le copie richieste vengono rilasciate in busta chiusa, durante tutto l'orario di apertura dello sportello nei giorni indicati sul modulo di accettazione.

## **STANDARD DI QUALITÀ ED IMPEGNI**

Gli standard di qualità si configurano nella Carta dei Servizi come gli impegni dichiarati formalmente allo scopo di fornire una garanzia al cittadino sui servizi erogati dal Centro, e costituiscono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori. Gli impegni si traducono in azioni, processi e comportamenti adottati o adotterà nel breve periodo, al fine di garantire alcuni fattori di qualità o il loro miglioramento.

Iniziative legate all'accesso alla struttura:

- Ottimizzazione dell'organizzazione per cercare di ridurre i tempi di attesa delle prestazioni.
- Adeguamento della segnaletica esterna per facilitare l'accesso alle sale, di cura e semplificazione della segnaletica interna (orari, collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, ecc.).
- Le richieste di terapie urgenti vengono accolte e soddisfatte nel più breve tempo possibile
- Iniziative legate alla qualità del servizio erogato
- Corsi di aggiornamento professionale per il personale su tecniche di riabilitazione innovative e nuove metodiche.
- Al fine di valutare il risultato del percorso terapeutico seguito, al paziente viene offerta la possibilità di effettuare una visita specialistica di controllo.



- Rinnovo ciclico delle attrezzature e costanti investimenti per il miglioramento o l'incremento delle stesse.
- Continuo controllo e revisione delle apparecchiature.
- Scambio continuo di informazioni fra medici e personale infermieristico sulla risposta alle terapie da parte di ogni paziente.

## **PROGRAMMI**

I programmi si riferiscono ad importanti cambiamenti sul versante strutturale od organizzativo con i quali la Casa di Cura intende perseguire e mantenere nel tempo una qualità "eccellente" in tutte le fasi di erogazione del servizio sanitario.

## **I NOSTRI OBIETTIVI**

La Casa di Cura, per volontà della Direzione ha intrapreso il cammino verso il "Mondo della Qualità" decidendo di adottare un modello organizzativo e gestionale in conformità al regolamento n° 1 del 22 Giugno 2007 (e ss.mm.ii.) che stabilisce i requisiti per l'accreditamento delle strutture sanitarie.

Un Sistema ben strutturato ed implementato, fondato sulla ricerca del miglioramento continuo e dell'ottimizzazione di risorse e costi, consente di pianificare, gestire e controllare le attività della struttura, per garantire un servizio puntuale ed efficiente, oltre che professionalmente valido in un settore nel quale i bisogni dell'Utente sono particolarmente importanti e critici.

L'adozione di un Sistema di gestione per la Qualità rappresenta altresì un validissimo strumento per la creazione di vantaggi competitivi nei confronti del mercato concorrente, sempre più vario e mutevole a causa della spinta legislativa e sociale.

Lo scopo della nostra organizzazione è quello di contribuire al miglioramento della qualità della vita di quanti a noi si rivolgeranno per ricevere prestazioni sanitarie, anche attraverso la creazione di un nuovo rapporto tra Medico e Paziente, basato su una tempestiva comunicazione di tutte quelle informazioni che possano aiutare a ridurre i tempi di intervento in presenza di particolari patologie. Durante questi anni abbiamo puntato sulla massima disponibilità, sulla professionalità, la formazione e l'aggiornamento continuo dei nostri Operatori al fine di garantire sempre un servizio efficiente al Cliente ed aumentare così la sua soddisfazione.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del Paziente.

L'applicazione del Sistema Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

La Direzione si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale, al fine di garantire, ai nostri utenti, standard di servizio sempre più elevati.

Ad oggi, i principali impegni nei confronti dei nostri Interlocutori sono:

- Rispetto dei requisiti cogenti
- Rispetto dei requisiti posti dal Sistema
- Miglioramento continuativo dell'efficacia dello stesso



A fronte degli impegni assunti e del quadro definito, si perseguono, i seguenti Obiettivi:

- Soddisfazione delle esigenze e delle aspettative del Cliente attraverso il continuo miglioramento del servizio offerto
- Ampliamento del portafoglio clienti
- Efficienza nei processi di erogazione dei servizi

### **LIVELLI DI SERVIZIO ED INDICATORI DELLA RELATIVA REGOLARITA' (ADEGUATEZZA)**

Ricordando che sono escluse le dimensioni relative alla qualità tecnica (competenza, affabilità, sicurezza, ecc.), la qualità del servizio in sanità ruota intorno ai seguenti aspetti:

1. gli aspetti legati al tempo, come la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);
2. gli aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;
3. gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso nella struttura, comprensivi della segnaletica, della necessaria informazione generale sui servizi (orari, nomi dei responsabili, ecc.);
4. gli aspetti legati alle strutture fisiche: il comfort e la pulizia della struttura, dei servizi, delle sale di attesa;
5. gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, il rispetto della privacy, la cortesia e il rispetto della dignità, ecc.
6. gli aspetti legati all'adeguatezza delle prestazioni erogate: mediante l'effettuazione di controlli sulla formazione del personale e sulla manutenzione delle attrezzature.

### **Sicurezza delle strutture e del cittadino/utente**

La salvaguardia della sicurezza dei cittadini/utenti e delle strutture del Centro è la premessa fondamentale delle proprie attività.

Al fine di garantire che in ogni aspetto della operatività del Centro la sicurezza sia adeguatamente considerata come elemento prioritario, è stato implementato un piano della sicurezza in conformità del D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii., che assicura:

- Il continuo miglioramento delle infrastrutture e degli impianti
- Un adeguato programma di formazione
- Adeguati sistemi di prevenzione e di allarmi
- Adeguate procedure di emergenza

Tutte le fasi che il cittadino/utente vive, dall'ingresso al Centro fino all'uscita, sono pertanto valutate al fine di ridurre ogni eventuale rischio.

### **Comfort**

Garantire ai propri pazienti una permanenza almeno gradevole nella struttura è uno degli obiettivi che il centro si pone.



**Aspetti relazionali - comportamentali**

Il centro garantisce ai propri clienti alcune regole di base del proprio personale sugli aspetti relazionali verso gli stessi:

- La riconoscibilità: ossia l'individuazione personale di tutti i dipendenti attraverso la dotazione di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile), contenente il nome e il cognome del collaboratore.
- La presentabilità: sia attraverso l'utilizzo di un abbigliamento decoroso e pulito, ove non sia prevista un'apposita divisa (camice), sia ponendo una particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccentricità.
- Comportamenti, modi e linguaggio che dovranno essere tali da stabilire con il pazienti un rapporto di fiducia e collaborazione. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni, sia scritte che verbali tra Casa di Cura e Paziente, dovrà essere chiaro e comprensibile.

Il personale affronterà con prontezza e disponibilità eventuali problemi che dovessero verificarsi ai pazienti.

- Rispetto della privacy attraverso l'applicazione delle leggi in vigore (Reg. EU 679/2016 e d.lgs 196/03 e ss.mm.ii.).

**Attenzione all'ambiente**

In sintonia con la crescente sensibilità sulle problematiche ambientali, la Casa di Cura si propone quale soggetto promotore di iniziative atte a migliorare sia l'impatto ambientale delle attività connesse alle prestazioni erogate sulla collettività, sia la sicurezza dei pazienti che utilizzano la struttura.

**Moduli reclamo**

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni da noi erogate e in generale per la segnalazione di disservizi, sono a disposizione i Moduli Reclamo, che noi invitiamo a compilare in tutte le sue parti.

A termine della redazione deve essere riportato presso gli Uffici Amministrativi stessa dove il Responsabile incaricato provvederà ad inoltrarlo alla Direzione Sanitaria della Casa di Cura.

Quest'ultimo insieme con il team direzionale ha stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il termine massimo entro cui la causa del disservizio dovrà essere eliminata.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Responsabile Accettazione informare il Cliente, che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi di cui sopra.

**SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/PAZIENTE**

Il questionario è rivolto a tutti gli utenti al fine di rilevare eventuali carenze nell'erogazione del servizio e nella disponibilità degli operatori e/o suggerire eventuali consigli per migliorare la struttura e/o il servizio. Pertanto la Direzione rivolge a tutti gli Utenti l'invito a compilare il suddetto questionario, in quanto le risposte che essi daranno potranno essere un valido strumento di analisi e miglioramento per l'attività della Struttura.





## **PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO**

La Direzione procede a monitorare:

- la customer satisfaction
- gli indicatori della qualità (suddivisi tra indicatori di customer satisfaction e indicatori di processo).

Gli indicatori e gli standard di qualità sono fissati su:

- accoglienza e orientamento
- comprensibilità e completezza delle informazioni
- accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- regolarità, puntualità, tempestività
- tutela dei diritti
- umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- personalizzazione e riservatezza
- partecipazione
- confort

Dall'analisi ed elaborazione dei dati così ricavati si estrapolano delle informazioni utili al fine di poter assumere decisioni e/o azioni relative:

- a) al miglioramento del sistema di gestione della qualità e dei suoi processi;
- b) al miglioramento del servizio erogato in relazione ai requisiti del cliente
- c) ai bisogni di risorse

Il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione dell'utente si basano sul riesame delle informazioni relative al cliente. La raccolta di tali informazioni è di tipo attivo (questionari ed indagini, studi di settore) e/o passivo (reclami).

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente viene effettuato, quindi, attraverso l'ausilio di dati interni ed esterni.

- a) Dati interni
  - Reclami del cliente
- b) Dati esterni
  - Questionari e/o indagini
  - Studi di settore

La somministrazione di questionari di customer satisfaction è effettuata dal personale di front office prima delle dimissioni del paziente.



## **GESTIONE COVID-19**

Al fine di evitare la diffusione di casi da Covid-19 all'interno della Casa di Cura la Direzione ha stabilito una serie di regole che l'utente è tenuto a rispettare, tra queste:

- obbligo d'ingresso con mascherina e previa misurazione della temperatura corporea;
- obbligo di osservanza dei percorsi stabiliti;
- in fase di prericovero compilazione scheda triage ed effettuazione tampone molecolare;
- accesso non consentito agli accompagnatori ad esclusione di pazienti con disabilità comprovata, di minori o pazienti gravide;

La Casa di Cura, inoltre, mette a disposizione dell'utenza cartellonistica informativa e dispenser contenenti gel igienizzante. Sono state inoltre stilate specifiche procedure operative, ulteriori informazioni possono essere richieste presso gli uffici Amministrativi ed in Direzione Sanitaria.