



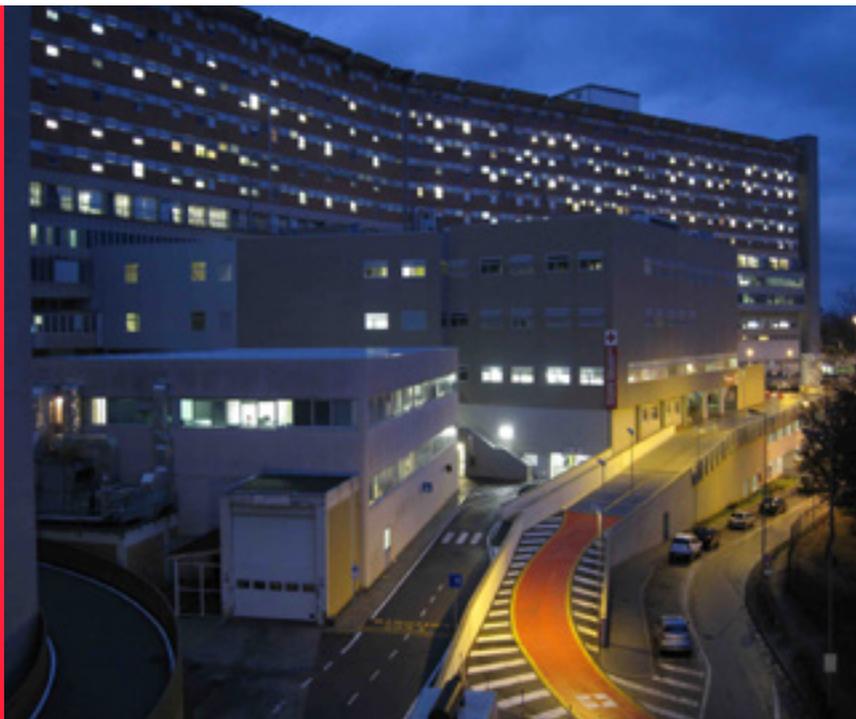
Azienda ospedaliero-universitaria Senese



Dipartimento di Scienze Mediche

UOC Gastroenterologia ed Endoscopia Operativa
Direttore: Raffaele Macchiarelli

Lotto 1, piano 6



Gastroenterologia ed Endoscopia Operativa
Carta di accoglienza nel reparto



Informazioni utili

Collocazione:

Sala endoscopica e ambulatori specialistici (lotto 1, piano 6) - Polo endoscopico

Direttore

Collocazione: lotto 1, piano 6

Dottor Raffaele Macchiarelli

Tel. 0577 585820

E-mail: r.macchiarelli@ao-siena.toscana.it

Coordinatore infermieristico

Carmela Lefante

Tel. 0577 586527

E-mail: carmela.lefante@ao-siena.toscana.it

Segreteria

Tel. 0577 585822

Reparto (unità di degenza)

Collocazione: primo lotto, piano 6

Tel. 0577 585139

Centro unico prenotazioni (Cup)

Orario telefonico: lunedì - venerdì 8.00-18.00; sabato 8.30-13.00

Tel. 0577 767676

Orario di sportello: lunedì - venerdì 7.45-18.15; sabato 7.45-13.00

Servizio accoglienza

- Corridoio d'ingresso principale, piano 1S

Orario: dal lunedì al sabato 8.00 - 19.45 - Tel. 0577 585689

- Sala di attesa del Pronto soccorso, lotto DEA, piano 4S

Orario: dal lunedì alla domenica 8.00 - 20.00 - Tel. 0577 585058

Ufficio relazioni con il pubblico

Lotto didattico, piano 1S. Tel. 0577 585518

Orario: dal lunedì al venerdì, 9.00 - 13.00; martedì e giovedì anche 14.30 - 16.30

Centralino

Tel. 0577 585111. Per maggiori informazioni: www.ao-siena.toscana.it

Twitter, Instagram e YouTube: @AouSenese

Gentile signore, gentile signora,

L'Unità Operativa Complessa di Gastroenterologia ed Endoscopia Operativa, considera la Carta dei Servizi uno strumento efficace per favorire la realizzazione e la propria integrazione nei percorsi sanitari di diagnosi e cura. L'attività di diagnosi e cura delle malattie dell'esofago, dello stomaco, del duodeno, del colon-retto, biliopancreatiche, si rivolge sia a pazienti esterni (percorso ambulatoriale) che interni accolti presso i setting di degenza dell'Azienda ospedaliero-universitaria Senese. Con questo opuscolo intendiamo fornirLe una serie di informazioni circa l'organizzazione e le modalità di accesso alle prestazioni erogate dal Servizio, nonché gli impegni e le garanzie che lo stesso Le offre, che riteniamo potranno essere utili a Lei ed ai suoi familiari. Per perseguire l'obiettivo di una partecipazione consapevole e responsabile abbiamo bisogno della Sua collaborazione, sia per evidenziare aspetti positivi che per segnalarci quello che non rientra nelle Sue aspettative. La Carta dei Servizi vuole essere un patto fra le strutture operative Aziendali e il Cittadino che esprime un bisogno di salute, una sorta di codice deontologico di servizio che presuppone impegni reciproci fra tutti gli attori coinvolti nel percorso di diagnosi e cura: il cittadino, il malato, il personale medico e infermieristico e tutti coloro che, a vario titolo, prestano le loro opere nella struttura. La ringraziamo per la collaborazione che vorrà accordarci.

Il personale della UOC Gastroenterologia ed Endoscopia Operativa

PRESENTAZIONE GENERALE UOC GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA OPERATIVA

L'UOC di Gastroenterologia ed Endoscopia Operativa svolge un'attività specialistica di primo e secondo livello per tutti i cittadini affetti da malattie acute e croniche del tubo digerente, malattie neoplastiche e malattie epato-pancreatiche in regime ordinario e di urgenza emergenza.

L'organizzazione della UOC è strutturata in due settori principali connotati da caratteristiche differenti e complementari:

- Unità di Degenza sita al lotto 1, piano 6, dove personale dedicato provvede alla gestione di 12 posti letto di Degenza Ordinaria ed 1 posto letto di DH.
- Unità diagnostica-Operativa, sia del tratto digerente che biliopancreatico, è sita al lotto 1, piano 6: Polo endoscopico, conta su un pool medico ed infermieristico di altissima specializzazione.

La mission del Servizio di Endoscopia Operativa è la diagnosi e la terapia delle patologie dell'apparato digerente e l'esecuzione di procedure endoscopiche diagnostiche e terapeutiche per pazienti ricoverati ed ambulatoriali. L'attività del Servizio è coordinata e strettamente integrata con quella dell'Unità di Degenza della stessa UOC per la gestione dei pazienti in carico delle Unità Operative dell'Aou Senese sia in regime di ricovero (ordinario, day

service e day-hospital) che in regime ambulatoriale.

In accordo con la mission aziendale, il Servizio ispira la propria azione al rispetto della dignità umana, all'equità e all'etica professionale privilegiando, tra i suoi obiettivi, la centralità del paziente e la qualità clinico assistenziale perseguita mediante la qualificazione continua del personale e riconoscendo nel lavoro in équipe la modalità privilegiata di organizzazione.

SERVIZIO DI ENDOSCOPIA OPERATIVA ED EPATOBILIARE

Collocazione

- Sale endoscopiche e ambulatori:

(lotto 1, piano 6)

- attività endoscopica del tratto inferiore e superiore dell'apparato digerente in regime ambulatoriale, di ricovero ed in urgenza
- visite gastroenterologiche, visite per celiachia, visite per malattie infiammatorie dell'intestino (IBD)

- ecografia

- esami di fisiopatologia digestiva

- ecoendoscopia transrettale

- Endoscopia digestiva integrata da assistenza RX

- Endoscopia Bilio-pancreatica diagnostica ed Operativa

- Ecoendoscopia Diagnostica ed Operativa

- Degenza e day-hospital

(primo lotto, piano 6)

- Ricoveri ordinari, programmati e di urgenza

- Area dedicata alla somministrazione di farmaci biologici in pazienti con malattie infiammatorie dell'intestino (IBD)

Tipologia di attività erogate

PRIME VISITE E VISITE

SPECIALISTICHE

- Diagnosi e terapia delle malattie infiammatorie croniche intestinali-IBD
- Diagnosi e terapia della celiachia
- Diagnosi e terapia delle malattie del tratto digestivo superiore ed inferiore
- Diagnosi e terapia delle malattie epatiche e biliopancreatiche
- Ecografia addome superiore
- Studio del piccolo intestino con videocapsula ed ecografia delle anse
- Diagnosi e terapia delle patologie motorie esofagee e anorettali

- Ph metria e manometrie

ESAMI ENDOSCOPICI

- Esofagogastroduodenoscopia (EGDS o Gastrosocopia) in elezione e in urgenza
- Esofagogastroduodenoscopia con endoscopia nasale

- Colonsocopia (o Pancolonsocopia) in elezione e in urgenza. Colonsocopia di screening

- Endoscopia pediatrica in elezione e in urgenza

- Endoscopia operativa di primo livello (polipectomie, posizionamento, sostituzione e rimozione di PEG, emostasi di lesioni sanguinanti, rimozione corpi estranei, drenaggi decompressivi)

- Endoscopia operativa di secondo livello (EMR-mucosectomie, ESD-dissezioni sottomuose, full-thickness, sclerosi e legatura di varici gastriche o esofagee, dilatazioni, posizionamento di protesi metalliche, trattamento in elezione di lesioni vascolari)

- Enteroscopia

- Colangio-pancreatografia endoscopica (ERCP)

- Ecoendoscopia transrettale

- *Ecoendoscopia epatobiliare (FNA-con ago aspirato, FNB-con biopsia, posizionamento protesi pseudocisti pancreatiche)*

ESAMI ENDOSCOPICI DI PRIMO LIVELLO

Tutti gli esami endoscopici di primo livello possono essere eseguiti in regime di degenza ordinaria, day service, day hospital o ambulatoriale e sono eseguiti in sedazione cosciente. Esiste anche la possibilità di eseguire esami endoscopici in anestesia, previ accordi con il Servizio che prenoterà direttamente all'utente tutti gli accertamenti necessari. La persona che si sottopone a anestesia o a sedazione, se non degente, deve essere accompagnata da un adulto automunito o che comunque possa riportarlo a casa. Chi esegue la sedazione non può mettersi alla guida di autoveicoli, cicli e motocicli per 12 ore. La refertazione è immediata al termine dell'esame; nel caso di prelievi biotici, l'utente può decidere il ritiro all'ufficio ticket o la postalizzazione prima dell'esecuzione dell'esame.

ESAMI ENDOSCOPICI DI SECONDO E TERZO LIVELLO, CPRE ED ECONDOSCOPIA OPERATIVA

Tutti gli esami di secondo livello devono essere eseguiti in regime di degenza ordinaria o day hospital. Nel caso del day-hospital il paziente sottoposto a sedazione cosciente o anestesia deve essere accompagnata da un adulto automunito o che comunque possa riportarlo a casa. Chi esegue la sedazione non può mettersi alla guida di autoveicoli, cicli e motocicli per 12 ore.

MODALITA' DI ACCESSO PER INTERNI

L'accesso alle attività erogate dal servizio di Endoscopia Digestiva può avvenire in regime ambulatoriale, tramite Day Hospital / Day Service o in regime di ricovero.

Gli esami per pazienti ricoverati vengono richiesti direttamente al Servizio dal reparto di degenza o dal Day Hospital/ Day Service.

Per gli esami e le visite ordinarie telefonare alla segreteria del servizio: 0577585822, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12

Per gli esami e le visite in urgenza contattare il medico di turno o il medico reperibile.

MODALITA' DI ACCESSO PER ESTERNI

Gli esami per esterni sono prenotabili con impegnativa del SSN rilasciata dal medico di medicina generale o da un medico specialista. Al momento della prenotazione telefonica bisogna avere a disposizione l'impegnativa del medico.

Esami endoscopici

Per gli esami in priorità e programmabili (controlli, etc.) telefonare alla segreteria del Servizio (0577 585822 dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12), mentre per gli esami del programma Screening Colon-Retto è necessario telefonare allo 0577 536839.

VISITE

- visite in lista urgente [U]: inviare al Pronto Soccorso
- visite lista breve [B] differita [D]: telefonare al Cup 0577 767676, oppure alla segreteria del servizio allo 0577585822 dal lunedì al venerdì dalle

ore 9 alle 12.

- visite programmate [P]: telefonare al Cup 0577 767676, oppure telefonare alla segreteria del servizio: 0577 585822 dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12.

- visite ambulatorio IBD e Celiachia: telefonare alla segreteria del servizio 0577 585822, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12.

- ecografie: telefonare al Cup 0577 767676

- esami di fisiopatologia digestiva (manometrie e ph metrie): telefonare alla segreteria del servizio 0577 585822, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12.

Il personale del servizio destinato al Front Office, incaricato di gestire gli appuntamenti giornalieri, ha le competenze che consentono di effettuare un ulteriore triage all'arrivo dell'utente allo sportello al fine di individuare fattori di rischio e le condizioni che rendano necessario anticipare una procedura in programma.

- Per gli esami endoscopici di secondo e terzo livello, gli esami ecoendoscopici, le CPRE e le videocapsule, il medico che richiede l'erogazione della prestazione dovrà contattare il servizio di endoscopia e parlare con lo specialista del Centro.

- Per gli esami in libera professione gli appuntamenti sono rilasciati agli sportelli ALP, lotto 1 - piano 1, oppure telefonicamente (0577 585234).

ORARIO DEL SERVIZIO

Il Servizio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 15:12.

Inoltre il Servizio assicura la continuità delle prestazioni diagnostiche e terapeutiche in regime di urgenza h24.

In caso di necessità, i pazienti

possono essere ricoverati presso la Unità di Degenza della U.O. di Gastroenterologia per essere sottoposti ad interventi di endoscopia operativa per cui sia indispensabile garantire assistenza specialistica da parte dei medici endoscopisti.

Informazioni per il giorno dell'esame/ visita

Il giorno dell'esame è necessario portare la richiesta del medico di medicina generale o specialista, la tessera sanitaria e il codice fiscale, la documentazione di visite o esami precedenti e l'eventuale terapia domiciliare.

Durante l'accettazione verrà assegnato un codice alfa/numerico di identificazione per la tutela della privacy, che segue l'ordine di prenotazione.

L'orario dell'esame è indicativo e dipende dalla durata degli esami e dalla precedenza data alle procedure complesse e alle urgenze/emergenze che hanno sempre la priorità sugli esami ordinari.

Lo schema di preparazione alla colon è scaricabile dal sito aziendale, www.ao-siena.toscana.it, accedendo dall'home page alla sezione "modulistica e informazioni" - "esami endoscopici", punto "C", oppure può essere ritirato direttamente allo sportello della prenotazione o inviato via mail.

Si raccomanda di osservare scrupolosamente la preparazione agli esami endoscopici per rendere possibile un soddisfacente risultato degli stessi. Per l'esecuzione della gastroscopia e dell'ecografia è necessario essere digiuni da almeno 8 ore. Per esami quali manometrie, ph-metrie ed ecotransrettali, è necessario

chiedere lo schema di preparazione all'operatore che prenota l'esame. L'assunzione o la sospensione della terapia domiciliare va concordata con il medico di base o lo specialista. Prima dell'esecuzione dell'esame endoscopico al paziente verrà consegnato il modulo del consenso informato con la spiegazione della procedura. Durante l'esame possono essere somministrati, al bisogno o a richiesta, farmaci ansiolitici e/o analgesici; si consiglia pertanto di venire accompagnati da un adulto responsabile di riportare l'utente a domicilio. L'utente sottoposto a sedo-analgesia o anestesia non potrà guidare veicoli per le 12 ore successive all'esame. A fine esame può essere richiesto l'attestato di indagine diagnostica per motivi personali o di lavoro, anche per l'accompagnatore. Al termine della procedura verrà redatto il referto endoscopico.

Al paziente verranno date informazioni riguardanti il ritiro del referto istologico (nel caso siano state eseguite biopsie o rimossi polipi), come comportarsi nei giorni successivi (le "istruzioni post-procedura") e le tempistiche di eventuali controlli.

Informazioni generali

- Dimissione dal servizio: la persona può lasciare il Centro dopo il controllo e la valutazione clinica da parte del personale sanitario del Servizio
- Pagamento ticket: la modalità di pagamento del ticket, se dovuto, è resa nota dalle disposizioni aziendali e regionali. Nel servizio di Endoscopia

non si applica la modalità di pagamento anticipato.

- Disdetta appuntamento: l'appuntamento può essere disdetto o spostato telefonando alla segreteria del servizio oppure al CUP, almeno con 48 ore di anticipo. Nel caso la disdetta non fosse fatta in tempi utili implicherà il pagamento della prestazione anche se non effettuata.
- Ritiro referto istologico: prima della prestazione viene consegnato un modulo sul quale indicare la modalità di ritiro, che può essere a domicilio oppure presso l'ufficio ticket (per il ritiro presentarsi con documento di riconoscimento personale e/o delega).
- Ritiro risposte esami: qualora la risposta dell'esame non venisse data al termine della procedura si ricorda che, per alcuni esami di fisiopatologia digestiva ed endoscopia capsulare prima della prestazione viene consegnato un modulo sul quale indicare la modalità di ritiro, che può essere a domicilio oppure presso l'ufficio ticket (per il ritiro presentarsi con documento di riconoscimento personale e/o delega). In caso di mancata ricezione del referto istologico rivolgersi direttamente alla segreteria del servizio di Anatomia Patologica (tel. 0577 585850).

ALTRI SERVIZI E ASSISTENZA NON SANITARIA

Luoghi di culto e di riflessione

- Chiesa cattolica
Cappella: lotto didattico, piano -1
Altro luogo di preghiera: lotto 4, piano -5
- Sala del silenzio: lotto didattico, piano

-1, aperta al pubblico tutti i giorni dalle 8.30 alle 19.30. E' un luogo a disposizione di tutti coloro che, indipendentemente dalle proprie convinzioni religiose e filosofiche, desiderino meditare, riflettere, pregare.

Servizio di interpretariato

Nell'ospedale è attivo un servizio di mediazione linguistico culturale. Per attivarlo è necessario rivolgersi al personale sanitario.

Biblioteca

I degenti e i loro familiari possono usufruire di libri, materiale multimediale e periodici della biblioteca ospedaliera, prendendo in prestito fino a sei volumi. Collocazione: lotto didattico, piano 0
Orario: da settembre a giugno, dal lunedì al venerdì, 15-17.30; luglio e agosto, mercoledì 15.30-18 (chiuso dall' 1 al 16 agosto).

Tutela

Gli utenti possono esprimere encomi ma anche segnalare disservizi e disagi presso l'ufficio relazioni con il pubblico.

Bar

- Lotto 2, piano -1

Orario di apertura: dal lunedì al sabato 7-20.30, domenica e festivi 7-19.30;

- Lotto 4, piano -5

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì 7.30-15.30.

E' vietata la vendita ai degenti di alcune bevande, come gli alcolici.

Ristorante self-service

Collocazione: lotto 2, piano -1

Orario: dal lunedì al venerdì 11.45-14.45; sabato e domenica 12-14.30.

Distributori automatici

All'interno dell'ospedale sono presenti

numerosi distributori automatici di bevande calde, fredde e alimenti, funzionanti con monete.

Bazar

Collocazione: lotto 1, piano -1, corridoio interno

Orario: dal lunedì al sabato 8:00-20:00.

Edicola

Collocazione: lotto 2, piano -1

Orario: dal lunedì al sabato 7:00-20:00, domenica e festivi 7.30 - 12.30.

Banca

Monte dei Paschi di Siena

Collocazione: lotto 2, piano -1

Orario: dal lunedì al venerdì 8.20-13.20 e 14.05-15.50; semifestivi 8.20-12.35.

Servizio bancomat

- Ingresso principale dell'ospedale, piano -1 (accanto al Servizio accoglienza)
- Lotto 2, piano -1 (accanto all'agenzia Monte dei Paschi di Siena)
- Lotto 4, piano -5