



Unità Operativa Complessa di Senologia Centro Donna

Direttore: Dott. Graziano Meneghini

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a consultare questa edizione della Carta dei Servizi della Unità Operativa Complessa di Senologia e del Centro Donna che illustra in modo sintetico i servizi offerti dalla nostra Struttura.

Le informazioni in essa contenute hanno lo scopo di aiutare i cittadini e rendere più gradevole il soggiorno, più chiari i comportamenti da tenere e ad informarli sui loro diritti.

Se Lei necessitasse di ulteriori informazioni la preghiamo di rivolgersi al Personale operante presso la nostra Struttura, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della nostra ULSS e/o di consultare il nostro sito web: www.ulss5.it

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi, insieme alla collaborazione di Utenti e di collaboratori socio-sanitari, possa divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento di quanto la nostra Struttura offre.

Rendendoci disponibili ad accogliere eventuali suggerimenti, critiche e proposte, la ringraziamo per l'attenzione.

*Il Direttore
Dott Graziano Meneghini*

INDICE

Unità Operativa Complessa di Senologia	Pag 6
Centro Donna	Pag 8
Reparto di degenza	Pag 12
Informazioni utili per il ricovero	Pag 14

UNITA' OPERATIVA COMPLESSA DI SENOLOGIA

SEDE

L'Unità Operativa Complessa di Senologia dell'U.L.S.S. 5 "Ovest Vicentino" è composta da una struttura poliambulatoriale, il Centro Donna, ubicato al piano terra dell'Ospedale di Montecchio Maggiore in via Ca' Rotte, n°7 e da un Reparto di Senologia ubicato al I piano dell'Ospedale di Arzignano in via del Parco, n°1.



TEAM

Direttore: Dott Graziano Meneghini

Personale Medico:

Dott.ssa Glenda Caputo, Dott. Francesco Di Bartolo, Dott. Giovanni Tacchetti, Dott. Ivano Zambrano

Psicologa: Dr.ssa Paola Pupulin

Coordinatrice del personale infermieristico:

Laura Rossato

Personale infermieristico: G. Braggion, O. Bruscin, M.R. Calderato, B. Cazzanello, E. Coccato, E. Dalla Riva, T. Fin, C. Gonella, N. Lotto, L. Parise, M. Piana, P. Pretto, L. Rossato, D. Strobe, M. Targon.

Operatrice Socio-Sanitaria(O.S.S.):L. Rossato.

ORARIO

Centro Donna: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

RECAPITI

Centro Donna (Ospedale di Montecchio Maggiore):

Telefoni: 0444 708326 - 0444 708354

Fax: 0444 708328

Reparto di Senologia (Ospedale di Arzignano)

Telefoni: 0444 479238 – 0444 479448 – 0444 479431- 0444 479446

Fax: 0444 479430

C.U.P. (Centro Unico Prenotazioni)

800 21 25 25 (Numero Verde), dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00
alle ore 16.00.

0445 425188 se si chiama da cellulare

Pagina Web: www.ulss5.it

E-mail: centro.donna@ulss5.it



CENTRO DONNA

Il Centro Donna è la struttura poliambulatoriale dell'U.O.C di Senologia. L'organizzazione del Centro Donna rappresenta la traduzione operativa del modello di riferimento, prevedendo, sia nella fase di valutazione diagnostica che in quella di programmazione terapeutica-riabilitativa, la “presa in carico totale” della paziente e la gestione del caso da parte di un team specialistico multidisciplinare costituito dal chirurgo senologo, radiologo, anatomopatologo, oncologo, personale infermieristico e da altri specialisti di volta in volta coinvolti in base alle necessità del singolo caso, quali radioterapista, chirurgo plastico, fisiatra, psicologo.

Presso questo Centro viene formulata la diagnosi di patologia mammaria e ci si fa carico dell'organizzazione e della gestione dell'iter diagnostico-terapeutico-riabilitativo con l'obiettivo finale di garantire ad ogni singola paziente una continuità nel processo diagnostico e la formulazione di un programma terapeutico personalizzato.



Prestazioni

Prime visite senologiche, visite senologiche di controllo, follow-up senologico, visite senologiche di II livello dello Screening mammografico, visite senologiche urgenti, ecografia mammaria con eventuale agoaspirato e core biopsy ecoguidato, mammotome ecoguidato e sotto guida stereotassica, visite di chirurgia plastica ricostruttiva, tatuaggio del capezzolo, medicazioni postoperatorie, richiesta protesi mammarie esterne, visita psicologiche per supporto alle pazienti e familiari.

Presso gli ambulatori del Centro Donna oltre alle attività volte alla prevenzione e alla cura dei tumori della mammella sono attivi servizi ambulatoriali di ginecologia, ostetricia ed ambulatori di screening citologico di I e II livello (visita ginecologica, Pap Test, esame microbiologico di tampone vaginale e cervicale, esami di II livello della patologia del basso tratto genitale di colposcopia, vulvoscopia, biopsia del canale cervicale, esame citologico dell'endometrio, ecografia ginecologica transvaginale, ecografia ostetrica del I - II - III trimestre di gravidanza).

Accesso al Centro Donna

Visita senologica: all'ambulatorio di Senologia si accede mediante impegnativa su ricettario regionale del medico Curante con l'indicazione "visita senologica".

Le visite vengono prenotate al CUP (Centro Unico Prenotazioni - numero verde: 800 21 25 25).

Il tempo di attesa per l'accesso all'ambulatorio è regolato dalla classe di priorità indicato dal medico curante sull'impegnativa (U "urgente": entro 24ore, B "urgenza breve" : entro sette giorni, D "differita" entro 30 giorni, P "programmata": lista d'attesa).

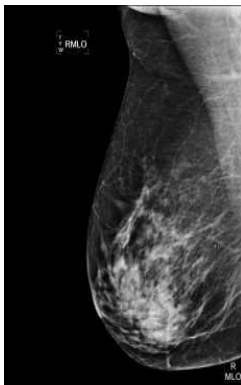
In caso di effettiva necessità e quando i tempi comunicati dall'operatore del CUP siano superiori rispetto a quelli indicati dal medico curante, la donna può rivolgersi direttamente al Centro Donna per concordare l'appuntamento.

Per i casi dubbi provenienti dallo screening mammografico che necessitano degli accertamenti di II livello, le visite vengono prenotate

direttamente dal **Centro Unico di Screening** (sede: piano seminterrato dell' Ospedale di Montecchio Maggiore, telefono Numero verde: 800 059 110).

In occasione della visita è opportuno esibire i recenti esami mammografici ed ecografici e i referti delle precedenti visite senologiche.

Durante la visita il Senologo esegue anche una ecografia mammaria, e se ritenuto opportuno, può eseguire un'agoaspirato e/o agobiopsia ecoguidata per esame citologico-istologico di una neoformazione. Al termine della visita viene rilasciato un referto medico dettagliato. Lo stesso senologo provvederà a consegnare il referto citologico appena questo sarà disponibile.



Visita ginecologica, visita ostetrica, ecografia ginecologica, ecografia ostetrica, Pap Test, vulvoscolpia, colposcolpia, citologia endometriale, biopsia vulvare: si accede mediante impegnativa su ricettario regionale del medico Curante.

Le visite vengono prenotate al CUP (Centro Unico Prenotazioni - numero verde: 800 21 25 25).

Tamponi microbiologici vaginali e cervicali: la prenotazione avviene presso la Segreteria del Laboratorio analisi dell' Ospedale di Montecchio Maggiore (dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 11.00 telefono 0444- 708105) sempre muniti di impegnativa su ricettario regionale del medico Curante.

I Pap test e gli eventuali approfondimenti nei casi dubbi che rientrano nello screening del tumore della cervice uterina, vengono prenotati direttamente dal Centro Unico di Screening (sede: piano seminterrato dell' Ospedale di Montecchio Maggiore, telefono Numero verde: 800 059 110) su invito personalizzato mediante lettera.

I Pap test eseguiti dallo Screening, il cui esito risulti nella normalità, vengono inviati per posta, direttamente al domicilio dell' Utente; invece quelli il cui esito indica la necessità di ulteriori accertamenti, vengono consegnati direttamente dal Ginecologo all'Utente, presso gli ambulatori del Centro Donna con appuntamento programmato dal Centro Unico di Screening.

Invece per il Pap Test, il tampone microbiologico e l'esame citologico endometriale eseguiti su richiesta del Curante, l'esito di questi può essere ritirato presso la Portineria dell'Ospedale di Montecchio Maggiore direttamente dall'Utente dopo circa 30 giorni lavorativi dall'esecuzione.

Gli esiti delle biopsie del collo dell'utero e delle biopsie dell'endometrio vengono consegnate all' utente direttamente dal Ginecologo presso gli ambulatori del Centro Donna.

Ambulatorio chirurgia plastica: è riservato alle pazienti operate di tumore alla mammella e vi si accede mediante impegnativa del medico Curante con indicazione "visita senologica-chirurgia plastica" previa prenotazione direttamente al Centro Donna.

Psicologo: presso il Centro Donna è disponibile un ambulatorio con una Psicologa dedicata (Dr.ssa Pupulin) per il sostegno alle donne operate al seno ed ai suoi familiari.

La prenotazione di tale prestazione avviene direttamente presso il Centro Donna.

Ambulatorio per il linfodrenaggio arto superiore in donne operate al seno: vi si accede rivolgendosi all'associazione di volontariato ANDOS (tel. 0444 708119, fax. 0444 708602, cell. 330611385).

REPARTO DI DEGENZA

Se, a conclusione dell'iter diagnostico, dall'esame citologico/istologico emergesse la necessità di un intervento chirurgico, il Senologo inserirà la paziente in lista d'attesa secondo le classi di priorità indicate dalla Regione Veneto (classe A : entro 30 giorni, classe B entro 60 giorni, classe C : entro 180 giorni , classe D entro 12 mesi). Il personale infermieristico comunicherà inoltre le date per l'esecuzione degli accertamenti preoperatori programmati.

IL RICOVERO

Prima del ricovero: la paziente potrà essere contattata telefonicamente dal personale infermieristico del Centro Donna per eseguire alcuni esami preoperatori.

Il giorno del ricovero: se l'intervento programmato verrà eseguito in anestesia generale e necessita di pernottamento la donna verrà ricoverata presso il Reparto di Senologia (I piano) dell'Ospedale di Arzignano, ove sono assegnati 4 posti letto dedicati all'interno del Dipartimento di Chirurgia. Il ricovero in questi casi avviene, di norma, il giorno precedente l'intervento chirurgico.

Se, invece l'intervento chirurgico verrà eseguito in anestesia locale la paziente verrà ricoverata presso l'Ospedale di Montecchio Maggiore (Day Surgery Senologico) ove sono assegnati 6 posti letto all'interno del Reparto di Oculistica.

Per gli interventi in regime di Day Surgery l'assistenza infermieristica è garantita dal personale del Centro Donna con la presenza di un Senologo di riferimento, mentre per le pazienti ricoverate all'Ospedale di Arzignano, l'assistenza infermieristica è garantita dal personale del Dipartimento Chirurgico.

In reparto, l'accoglimento della paziente verrà effettuato dal personale infermieristico di turno. Si consiglia di portare con sé la tessera sanitaria, il codice fiscale, documento d'identità, tutta la documentazione sanitaria (lettere di dimissione, farmaci assunti, precedenti cartelle cliniche), e gli effetti personali utili (pigiamma, ciabatte, vestaglia, asciugamano e quanto necessario per l'igiene personale, eventuali cambi di biancheria se il ricovero sarà di più giorni).

Inoltre si consiglia di non portare eccessive somme di denaro né oggetti preziosi. Per il ricovero ci si dovrà presentare a digiuno a partire dalla mezzanotte. Se si assumono abitualmente dei farmaci, questi potranno essere assunti con mezzo bicchiere di acqua.

Nel caso in cui la paziente si dovesse allontanare dalla camera di degenza, è consigliabile avvisare il personale di turno.

Il giorno dell'intervento: durante la giornata dell'intervento la paziente dovrà mantenere il digiuno anche per i liquidi e dovrà rimanere in reparto. Quando dovrà recarsi in sala operatoria verrà preparata dal personale infermieristico.

E' consigliabile rimuovere protesi dentarie mobili, anelli e smalto dalle unghie.

Il giorno della dimissione: potrà essere concordato anticipatamente con il medico, tuttavia la decisione definitiva verrà presa la mattina stessa, dopo la visita clinica e la medicazione. Alla paziente verrà consegnata una lettera di dimissione per il suo Curante con le indicazioni per le successive medicazioni che avverranno presso il Centro Donna (I piano dell' Ospedale di Montecchio Maggiore). Tale documento va conservato con cura per essere riportato ad ogni controllo o ricovero successivo. Dopo la dimissione vengono anche forniti i documenti per l'esenzione del ticket, gli attestati di ricovero e di assistenza, e i farmaci necessari per la prosecuzione a domicilio di particolari terapie.

Per pazienti non autosufficienti alla dimissione è disponibile un servizio di ambulanza che sarà a seconda dei casi privato o fornito dall'Amministrazione.

INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

ORARIO PASTI:

I pasti sono serviti alle 8.00 (colazione), 12.00 (pranzo) ed alle 18.00 (cena).

Durante la distribuzione del vitto i parenti sono pregati di non transitare nei corridoi e nel periodo di permanenza in ospedale è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno. Qualora venga seguito un particolare regime dietetico a domicilio, è importante segnalarlo al medico fin dall'ingresso in reparto.

ORARIO VISITE:

Tutti i giorni dalle 11.00 alle 12.00 e dalle 19.00 alle 20.00.

Al di fuori di tale orario l'accesso è consentito solo per assistenza ai malati (non più di una persona per singolo paziente) previo consenso del Direttore e/o della Caposala. Tale assistenza non può in alcun modo interferire con l'attività del Reparto e con il rispetto della privacy degli altri ricoverati, e per questo non è consentita durante gli orari della visita medica e delle medicazioni o qualora particolari esigenze di servizio lo richiedessero.

Si raccomanda particolarmente di non sovraffollare le stanze, di evitare la visita se si hanno malattie infettive acute, e di non accompagnare bambini al di sotto dei 12 anni.

INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE DEL PAZIENTE E PRIVACY:

L'ospite ha diritto di chiedere informazioni complete riguardanti la diagnosi anche provvisoria, e la prognosi in termini a lui facilmente comprensibili. Inoltre potrà ottenere informazioni essenziali riguardanti l'organizzazione dei servizi ed i compiti degli operatori.

Il Direttore e i medici sono disponibili, in orari stabiliti e comunicati nei reparti, per fornire tutti i chiarimenti necessari.

Al momento dell'accesso e della raccolta dati in segreteria, come previsto dal decreto legislativo 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", ad ogni paziente viene consegnata

l' informativa per il trattamento dei dati personali. Al momento dell' accettazione viene inoltre richiesto di :

- Sottoscrivere il consenso al trattamento dei dati.
- Specificare se e a quali persone debbano essere comunicate le notizie relative al proprio stato di salute.

Infatti i sanitari non possono fornire a terzi alcuna informazione sulle condizioni di salute senza il consenso dell' interessato. In caso di minorenni e incapaci, il consenso sarà richiesto ai genitori o ai rappresentanti legali.

Gli esiti dell' esame istologico verranno comunicati dal Direttore dell' U.O.C. di Senologia al paziente stesso. A tal proposito, inoltre verrà consegnata una relazione scritta per il Medico Curante con tutte le informazioni riguardanti le eventuali terapie adiuvanti e i successivi controlli senologici.

Come precisamente disposto dalla legge sulla riservatezza dei dati personali, il personale infermieristico non può fornire indicazione sulla presenza o meno di persone ricoverate e sul loro stato di salute, tantomeno telefonicamente.

CONSENSO INFORMATO

Le norme di legge, oltre che il codice deontologico, impongono al medico di proporre sempre al paziente il percorso di diagnosi e cura al quale verrà sottoposto. Tale proposta si concretizza nell' informazione specifica sui benefici, sui rischi e sulle alternative al trattamento. In particolare, per prestazioni che prevedono anestesia, intervento chirurgico, esami diagnostico-clinici invasivi, trasfusioni di sangue e in generale atti medici, il paziente deve esprimere in maniera valida e consapevole il proprio consenso, ricevendo tutte le informazioni necessarie a tale scopo. Il consenso informato è formalizzato con la sottoscrizione di un modello da parte del paziente.

RICHIESTA DI COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

La richiesta di copia della cartella clinica va fatta compilando un apposito modulo disponibile presso l' Ufficio Cassa dell' Ospedale. Il ritiro della copia può essere effettuato dal titolare della cartella oppure da altra persona munita di delega scritta. Per ulteriori informazioni è possibile telefonare al numero verde 800 21 25 25 (dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 17.30).

ASSISTENZA DA PARTE DEGLI OPERATORI

Il servizio garantisce tutti gli aspetti relativi all'assistenza infermieristica, all'ospitalità degli utenti ed alla pulizia degli ambienti di degenza. I pazienti possono rivolgersi a questo servizio tramite la Caposala per qualsiasi problema inerente l'assistenza infermieristica.

ASSISTENZA SOCIALE

In caso di necessità, l'aiuto dell'assistente sociale può essere richiesto dal paziente, o da un suo familiare, informando la Caposala.

Si consiglia di effettuare la richiesta nei primi giorni di ricovero.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Per i pazienti di fede cattolica all'interno dell'ospedale si trova la Cappella, dove ogni giorno festivo viene celebrata la Santa Messa. Un assistente religioso, pressoché quotidianamente, passerà a visitare i degenti nei vari reparti; ogni paziente può ricevere l'assistenza religiosa personale rivolgendosi al religioso che collabora con l'ospedale. Per i pazienti di fede non cattolica l'assistenza religiosa può essere richiesta informando la Caposala.

SERVIZI VARI

Sono a disposizione dell'ospite un posto di ristoro ed alcuni distributori automatici di bevande ed acqua minerale. Anche la vendita di quotidiani e giornali in genere viene effettuata sistematicamente all'interno della struttura.

Sempre all'interno dell'ospedale vi sono servizi tipo "Bancomat" dei quali Lei potrà usufruire per le esigenze immediate.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

L'Urp è un servizio che si propone di instaurare un dialogo semplice e trasparente tra il cittadino-utente e l'azienda Ulss.

Telefoni: 0444 479580 Fax: 0444 479615

E-mail: urp@ulss5.it

Indirizzo: Via Trento, 4 - 36071 Arzignano(VI) Ubicazione: Piano Terra
- Sede Amministrativa

Orari: dal lunedì al giovedì 09.00 - 13.00 / 14.00-16.30, venerdì dalle 09.00 alle 13.00

SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE

Il Servizio intende fornire una risposta alle numerose esigenze che sorgono nei reparti e servizi dell'Ulss, da parte degli operatori, rispetto alla comunicazione con gli utenti stranieri, oltre a favorire, in senso più ampio, l'integrazione sociale e il benessere psicofisico degli utenti stessi.

Possono accedere alle prestazioni del Servizio i reparti e servizi dell'Ulss 5 che necessitano di essere supportati nella comunicazione con gli utenti immigrati, attraverso la collaborazione dei mediatori linguistico-culturali e degli operatori dell'équipe.

Le lingue parlate dai mediatori sono le seguenti: albanese, serbo-croato, russo, rumeno, francese, inglese, arabo, hindi, punjabi, bangalese, cinese, spagnolo, portoghese oltre ad alcune lingue africane (twi, hausa, wolof, mooré e altre)

Il Servizio di Mediazione Culturale è situato presso il Centro di formazione dell'Ulss 5 all'interno dell'Ospedale di Montecchio Maggiore, via Cà Rotte.

Tel.: 0444-708156, FAX 0444-708151.

E.mail: serviziomediazione@ulss5.it

Orari di apertura: Martedì ore 8.00/13 e Giovedì 8.00/13.

CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE (C.U.P.)

Gli sportelli sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 16.30 orario continuato.

•Numero Verde: **800 212525**, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00

•Da telefono cellulare: 0445 425188, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00

Prestazioni in libera professione.

• 0445 423090, dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 alle ore 16.00

Prenotazioni per mammografia.

Ospedale di Montecchio Maggiore: 0444 708241

Ospedale di Valdagno: 0445 484600



All'Unità Operativa di Senologia - Centro Donna sono stati assegnati da parte dell'Osservatorio Nazionale sulla Salute della Donna (O.N.Da.) due Bollini Rosa nell'ambito del Progetto Ospedale Donna 2009