

AZIENDA USL TOSCANA NORDOVEST

Presidio ospedaliero di Lucca

FOGLIO ACCOGLIENZA

S.S.D. ENDOSCOPIA DIGESTIVA LUCCA

Area Medica Dipartimento Medico

Direttore: Dr Giovanni Finucci

Coord. Inf. co: Dr.ssa Simona Primavori

Piano terra (percorso Rosso)

Il presente foglio accoglienza è stato predisposto per fornire l'informazione all'utenza sui servizi offerti nel nostro reparto, sia di ricovero che ambulatoriali.

I contatti (numeri di telefono, fax ed e-mail) di riferimento del nostro reparto sono i seguenti:

Tel: 0583/970129 – 970379 – 970940

Indirizzo e-mail: endoscopialu@uslnordovest.toscana.it

Attività ambulatoriale

Tipologia prestazione	Dove viene svolta	Come prenotare	Specialista	Giorni e orari
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	Polo endoscopico San Luca	CUP	TUTTI I MEDICI	LUN-VEN 8:00 – 20:00 SAB 8:00 -14:00
VISITE GASTRO-ENTEROLOGICHE	Campo di Marte	CUP	Alduini Di Piero- Loriga- Mosaico- Sterpi	LUN 8.30 – 13:00
AMBULATORIO IBD	San Luca	CUP	Di Piero- Loriga	LUN E GIOV 14.30 – 18:00
AMBULATORIO NUTRIZIONE CLINICA	Campo di Marte	CUP	Mosaico	MART 18:00 – 20:00

Le prestazioni ambulatoriali vengono **eseguite in regime di pagamento del ticket o in esenzione**, se l'utente ne è titolare.

Dove prenotare e pagare il ticket

Salvo indicazioni diverse e chiaramente espresse nella tabella sopra riportata, le prestazioni si prenotano presso i punti CUP, contrassegnati da apposito logo, che si trovano nei distretti socio-sanitari, agli ospedali San Luca e Campo di Marte, in alcune farmacie pubbliche o private e presso alcune sedi della Misericordia e della Pubblica Assistenza. Si può prenotare telefonicamente al numero 0583 970000 o al numero verde 800 178057 (dalle ore 8 alle ore 16.30). Nell'atrio dell'ospedale è possibile prenotare e pagare il ticket. Gli sportelli sono aperti dalle ore 7,30 alle ore 19.

Il ticket può anche essere pagato on line a questo indirizzo <http://www.uslnordovest.toscana.it/servizi-online>

Obbligo di disdetta e malum

Se l'utente non può presentarsi ad una qualsiasi visita specialistica o prestazione diagnostico-terapeutica, indipendentemente dal tempo di attesa previsto, deve comunicarlo al CUP almeno 48 ore prima della data prenotata.

In caso contrario l'utente, se non esente, è tenuto a pagare il ticket previsto per la prestazione richiesta.

Come disdire

Per disdire la prestazione in modo da non incorrere nel malum si può

1. rivolgersi ai punti CUP
2. telefonare allo 0583.970000

Seguire le indicazioni riportate in calce al foglio di prenotazione

Attività Libero Professionale a pagamento

Le prestazioni libero professionali a pagamento possono essere prenotate telefonicamente allo **0583/970654** dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 18.00.

Tipologia prestazione	Dove viene svolta	Come prenotare	Specialista	Giorni e orari
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	San Luca	CUP ALPI	Finucci	LUN – VEN pomeriggio
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	San Luca	CUP ALPI	Mosaico	MART pomeriggio
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	San Luca	CUP ALPI	Alduini	GIOV pomeriggio
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	San Luca	CUP ALPI	Di Piero	MERC pomeriggio
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	San Luca	CUP ALPI	Romagnani	LUN pomeriggio

INFORMAZIONI DI TIPO GENERALE

Rispetto della Privacy

Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio **n° 679 del 27 aprile 2016 e D.Lgs. 196/2003** (Testo Unico Privacy), come novellato dal D.Lgs. n° 101 del 2018 di adeguamento dell'ordinamento nazionale alla normativa comunitaria

In riferimento alla disciplina indicata in grassetto e riguardante la materia della protezione dei dati personali, si comunica che durante tutto il processo di erogazione delle prestazioni, sia di ricovero sia ambulatoriali, l'Azienda è impegnata a garantire un uso lecito, corretto e trasparente delle informazioni personali che La riguardano, attraverso l'adozione di misure organizzative e tecniche che possano rappresentare idonei sistemi di sicurezza e di protezione dei dati trattati.

Consenso Informato

I cittadini utenti dei servizi e/o ricoverati hanno diritto ad essere informati dagli operatori sanitari, con un linguaggio comprensibile, sui rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi sulla possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

Nell'ospedale è garantita la possibilità di usufruire al bisogno di un mediatore linguistico o culturale.

Tempi di attesa

In base alle DGRT n 143 del 27.02.2006 l'Azienda si impegna ad assicurare la prima visita specialistica di **cardiologia, ginecologia, oculistica, neurologia, dermatologia, ortopedica, urologica, chirurgica e otorinolaringoiatria**, entro il ***tempo massimo di 15 giorni*** ed In base alla DGRT N 867 del 20.11.2006 , l'azienda si impegna a garantire l' erogazione di alcune prestazioni specialistiche strumentali di **Radiologia convenzionale ed Ecografia**, entro ***un tempo massimo di 30 giorni***, in almeno un punto di offerta ospedaliero o territoriale, pubblico o privato accreditato, in qualsiasi zona-distretto in cui è suddiviso il territorio di competenza aziendale.

L'Azienda, nell'eventualità non renda disponibile tali prestazioni entro il tempo massimo previsto almeno in un punto di erogazione, riconosce all'utente residente e/o domiciliato nel territorio di competenza un risarcimento economico di 25.00 euro.

L'Azienda Toscana Nordovest garantisce **la tutela dei diritti del cittadino.**

Chi desidera presentare **SUGGERIMENTI, RECLAMI, SEGNALAZIONI o ELOGI**, può rivolgersi:

- All'Ufficio Relazioni con il Pubblico URP Lucca - Tel. 0583/970079 oppure 0583/449698 (dalle ore 9.00 alle ore 13.00, dal lunedì al venerdì)

Oppure

Inviare una mail all'indirizzo urp.lucca@uslnordovest.toscana.it o all'indirizzo di posta certificata aziendale direzione.uslnordovest@postacert.toscana.it

Nel sito aziendale alla pagina dell'URP è possibile scaricare il modulo per presentare ringraziamenti segnalazioni reclami <https://www.uslnordovest.toscana.it/modulistica/urp-moduli/3778-reclami-e-segnalazioni>