



**U.O.S.V.D. UROLOGIA**  
*Responsabile Dr. Pierluigi Cantelmo*

# ***CARTA DEI SERVIZI 2024***

***Presidio Ospedaliero Francesco Ferrari - Casarano***

## PRESENTAZIONE

La Carta dei servizi tutela la qualità dei servizi offerti e rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso cui l'Unità Operativa si impegna a fornire alla utenza informazioni accessibili, trasparenti e complete sui propri servizi, consentendo di identificare il personale, conoscere i recapiti per facilitare contatto e modalità di erogazione delle prestazioni.

## DOVE SI TROVA

Presidio Ospedaliero Ferrari, viale Ferrari – 73042 Casarano

## CONTATTI



0833 508285 0833 508207



[urologia.pocasarano@asl.lecce.it](mailto:urologia.pocasarano@asl.lecce.it)

## CHI CI LAVORA

Il personale è composto da Medici, Infermieri e Operatori Socio Sanitari (OSS)

## COSA FA L'UNITÀ OPERATIVA DI UROLOGIA

### Attività ambulatoriale

- Biopsie Prostatiche
- Cateterismi vescicali e uretrali
- Cistoscopie
- Gestione Urostomie
- Piccoli interventi urologici
- Prima Visita urologica
- Somministrazione Chemioterapici endovesicali
- Visita urologica di controllo

### Attività interventistica

- Interventi di alta, media e piccola chirurgia urologica open (interventi sul rene, ureteri, vescica, prostata, testicoli e pene)

- Interventi endoscopici sia per calcolosi che per neoplasie sulle alte e basse vie urinarie
- Interventi endoscopici per l'Ipertrofia Prostatica Benigna (IPB)

### **COSA PORTARE AL RICOVERO**

- copia del documento d'identità del paziente
- eventuale documentazione clinica del paziente da consegnare al personale presente al momento del ricovero

### **ORARIO COLLOQUIO CON I PARENTI**

Mattina ore 12.00 – 13.00

Per ragioni di riservatezza, le informazioni cliniche vengono riferite soltanto ai diretti familiari o ad altre persone espressamente delegate dal paziente.

Non è possibile fornire telefonicamente informazioni sullo stato di salute dei degenti (a eccezione di situazioni particolari e urgenti).

### **COME OTTENERE IL CERTIFICATO DI RICOVERO**

I familiari possono richiedere questo documento al personale dell'Unita Operativa nell'orario di visita.

### **COME OTTENERE COPIA DELLA CARTELLA CLINICA**

La copia della documentazione clinica può essere richiesta dal paziente o da altra persona munita di documento del delegante (in originale o fotocopia) o autocertificazione, successivamente alla dimissione, presso l'Ufficio cartelle cliniche.

### **DOCUMENTAZIONE PER PRENOTARE PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

- Codice fiscale
- Prescrizione del medico di base
- Tessera sanitaria
- Tesserino di esenzione per patologia

### **COME PRENOTARE**

Centro Unico di Prenotazione (CUP) 0832 1979911 Call Center ASL Lecce da lunedì a sabato dalle 8.15 alle 13.45 e dalle 15.15 alle 17.45, sabato solo mattina

N.B. Nel mese di agosto il servizio è attivo da lunedì a venerdì

- Sito aziendale Puglia Salute dal menù [Servizi online](#) presente in home page
- Applicazione Puglia Salute
- Farmacie e parafarmacie convenzionate

## **PUBBLICA TUTELA - Diritto al reclamo e al risarcimento**

### **Punto informativo URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico Ospedale FERRARI**

Ubicato all'ingresso principale dell'ospedale o rivolgersi alla Direzione medica del Presidio

telefono 0833 508450

email [infourp.pocasarano@asl.lecce.it](mailto:infourp.pocasarano@asl.lecce.it)

Ogni persona ha diritto a reclamare in seguito a danno fisico o morale o psicologico derivante da malpractice sanitaria per carenze strutturali, omessa o errata diagnosi, errori pratici in operazioni o cure; ha diritto a ricevere adeguata risposta e, in tempo congruo se dovuto, il risarcimento economico.

ASL Lecce tutela e facilita l'esercizio di tale diritto mediante le opzioni di reclamo messe a disposizione dell'utenza:

- ◆ utilizzando il modulo "Segnalazioni/Reclami" scaricabile dal portale ASL Lecce, alla voce *Documenti e Modulistica* all'indirizzo <https://www.sanita.puglia.it/web/asl-lecce/urp>
- ◆ via mail a [urp@asl.lecce.it](mailto:urp@asl.lecce.it)
- ◆ rivolgendosi direttamente alle sedi territoriali U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) presenti nei Presidi Ospedalieri e nei Distretti Socio Sanitari