

REGIONE DEL VENETO



ULSS9  
SCALIGERA

DISTRETTO 3 – PIANURA VERONESE

## CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA CURE PRIMARIE  
POLIAMBULATORI DISTRETTUALI



DIRETTORE DISTRETTO: Dott.ssa GIUSEPPINA CAPIROSSI

DIRETTORE UOC CURE PRIMARIE: Dott. CLAUDIO COPPO

COORDINATORE INFERMIERISTICO:

Dott.ssa VALENTINA NEGRI

## ÉQUIPE

Direttore Distretto:

Dott.ssa Giuseppina Capirossi

Direttore UOC Cure Primarie:

Dott. Claudio Coppo

Coordinatore Infermieristico:

Dott.ssa Valentina Negri

*Équipe* Poliambulatori Nogara e Cerea:

10 Infermieri Professionali

3 Operatori Socio Sanitari

*Équipe* Poliambulatori Zevio e Ambulatorio Infermieristico Distrettuale Bovolone:

5 Infermieri Professionali

1 Operatore Socio Sanitario

1 Operatore Tecnico Assistenziale

## ATTIVITÀ

Il poliambulatorio rappresenta la struttura in cui vengono erogate prestazioni specialistiche, diagnostiche e terapeutiche.

Funzionalmente esso si divide in:

- Attività ambulatoriali di natura distrettuale dislocate in strutture ospedaliere
- Attività ambulatoriali erogate presso strutture poliambulatoriali territoriali

Di seguito si riportano i riferimenti telefonici delle strutture poliambulatoriali del Distretto 3 Pianura Veronese:

Centralino Punto Sanità di Nogara: tel. 0442 537711

Centralino Punto Sanità di Zevio: tel. 045 6068100

Centralino Punto Sanità di Cerea: tel. 0442 30500

Centralino Ospedale di Bovolone: tel. 045 6999311

Centralino Ospedale di Legnago: tel. 0442 622111

La presente carta dei servizi presenta i servizi offerti presso i Punti Sanità di Nogara, Zevio e Cerea mentre per le altre sedi si prega di consultare le carte dei servizi ad esse dedicate.

## SERVIZI OFFERTI

### PUNTO SANITÀ DI NOGARA

Specialità	Prestazioni	Orari
Diabetologia ed Endocrinologia	Visita diabetologica Visita endocrinologica Visita esenzione <i>ticket</i> per diabetici Visita per rinnovo patente per diabetici Educazione sanitaria e dietetica	Lunedì ore 8.45-11.45
Oculistica	Visita oculistica	Lunedì ore 8.00-15.00 Martedì ore 8.00-13.00
Odontoiatria	Odontoiatria conservativa Sigillature Ricostruzioni Terapia canalare Estrazioni Ablazione tartaro Curectomia	Lunedì ore 8.00-13.30 Mercoledì ore 8.00-14.30 Giovedì ore 8.00-14.30 Venerdì ore 8.00-12.00
Neurologia	Visita neurologica Test neuropsicologici	Martedì ore 9.00-13.00 una volta al mese
Cardiologia	Holter cardiaco	Dal lunedì al venerdì ore 8.30-10.30
Otorinolaringoiatria	Visita	Mercoledì ore 8.30-13.30; ore 14.00-17.00

### PUNTO SANITÀ DI CERA

Specialità	Prestazioni	Orari
Oculistica	Visita oculistica Ambulatorio glaucoma	Martedì ore 9.00-16.30

### PUNTO SANITÀ DI ZEVIO

Specialità	Prestazioni	Orari
Urologia	Visita urologica	Martedì ore 15.00-16.30 ogni 15 giorni
Oculistica	Visita oculistica	Lunedì ore 8.00-16.30 Mercoledì ore 8.00-13.00
Otorinolaringoiatria	Visita	Lunedì ore 8.00-12.00
Centro antidiabetico	Visita	Venerdì ore 9.00-12.00

## AMBULATORIO INFERMIERISTICO DISTRETTUALE DI BOVOLONE

Le attività svolte in questo ambulatorio sono: medicazioni, terapia Intramuscolare, posizionamento e controllo catetere vescicale, terapia endovenosa.

Le prestazioni devono essere prenotate a Cup con l'impegnativa del proprio curante. L'ambulatorio Infermieristico Distrettuale è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30.

## MODALITÀ DI ACCESSO

L'attività viene svolta, di norma, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 20.00, sia per l'attività istituzionale che per la libera professione, con orari differenziati e prestabiliti per ogni ambulatorio e struttura.

### L'IMPEGNATIVA

Per prenotare una visita specialistica o una prestazione diagnostica l'utente deve essere in possesso del promemoria di prescrizione elettronica o ricetta da apposito ricettario regionale (la ricetta rossa del SSN cartacea rimane per le situazioni di emergenza, quando manca il PC o non funziona la rete *internet* per esempio).

La recente normativa regionale stabilisce che il medico prescrivente determina i tempi dell'erogazione delle prime visite e prime prestazioni ricorrendo ai codici di priorità che vengono indicati biffando l'impegnativa negli appositi spazi.

Nel periodo pre covid era possibile l'accesso diretto per alcune prestazioni erogate, con la pandemia questa modalità è stata sospesa. La tabella seguente indica accanto ai codici i tempi massimi di erogazione delle prestazioni.

U	Urgente	In caso di urgenza: intervento immediato per situazioni ad alto rischio da trattare in emergenza
B	Breve	Prestazioni da erogare entro 10 giorni per situazioni passibili di aggravamento in tempi brevi, la richiesta di prestazioni aventi carattere di urgenza differibile (classe "B" in ricetta rossa) è stata scorporata in due classi, prevedendo la possibilità di prescrivere prestazioni da eseguirsi entro 72 ore (legge 30 agosto 2007 n. 120) con l'obbligo da parte del medico di indicare sulla impegnativa "urgenza differibile da erogarsi entro 72 ore" biffando sempre la lettera B
D	Differibile	Visite specialistiche da effettuare entro 30 giorni ed esami diagnostici entro 60 giorni per situazioni passibili di aggravamento non in tempi brevi
P	Programmabile	Prestazioni da erogare entro 180 giorni per verifiche cliniche programmabili e che non condizionano lo stato di salute

Le indicazioni della classe di priorità per le richieste di visite o prestazioni diagnostico/terapeutiche sono riferite esclusivamente al primo accesso, ovvero a quelle che rappresentano il primo contatto del paziente con la struttura sanitaria.

Sono quindi esclusi i controlli e le prestazioni successive al primo accesso e programmate dallo specialista che ha già preso in carico il paziente, nonché le prestazioni di *screening*. Il medico prescrivente dovrà indicare chiaramente nelle prescrizioni di "visita di controllo" quando intende richiedere tale visita.

Non possono essere prescritte sulla stessa impegnativa due prestazioni della stessa branca con priorità di accesso diverse.

Se la ricetta non contiene alcuna indicazione della classe di priorità assegnata e della diagnosi/sospetto diagnostico, la richiesta deve essere considerata di classe "P" e, pertanto, erogabile entro 180 giorni.

Qualora l'utente non intenda fruire della prestazione secondo l'offerta proposta dalla Azienda Ulss 9, non potrà esigere il rispetto dei tempi massimi di attesa. In tale caso, nel rispetto del principio della libera scelta, la prestazione richiesta sarà comunque oggetto di prenotazione nella struttura della nostra Azienda indicata dall'utente secondo le disponibilità esistenti.

#### COME PRENOTARE

Per prenotare una visita specialistica o un esame di diagnostica strumentale con l'impegnativa del medico curante si può telefonare al Centro Unico Prenotazioni (Cup) al numero 045 24552, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle 13.00, tenendo a disposizione l'impegnativa del medico di base, la tessera sanitaria e il codice fiscale. Il Cup prenota tutte le prestazioni ambulatoriali e fornisce informazioni sui tempi effettivi di attesa e sulle modalità di accesso.

#### ORARI DI APERTURA UFFICI CASSA

Punto Sanità di Nogara	Dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle ore 13.30 alle 15.30 Il venerdì dalle ore 8.00 alle 13.45
Punto Sanità di Zevio	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12.00 e dalle ore 13.00 alle 15.30
Punto Sanità di Cerea	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 Il martedì dalle ore 14.00 alle 18.00

## ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

### IN CASO DI URGENZA

In caso di urgenza, qualora sull'impegnativa dal medico curante sia indicata come priorità la lettera "U" (Urgente - Indifferibilità delle prestazioni per pericolo di vita), l'utente verrà indirizzato alla valutazione del medico del Pronto Soccorso in quanto, presso le strutture ex ospedaliere o distretti, non vengono erogate prestazioni urgenti, con l'eccezione della branca di odontoiatria, per la quale è prevista "L'urgenza Infettiva antalgica" con accesso diretto.

### IL GIORNO DELL'APPUNTAMENTO

Il promemoria va consegnato al momento della prestazione, già registrata e corredata di ricevuta di pagamento assieme alla tessera sanitaria e al codice fiscale.

Per un'eventuale visita di controllo, a seguito di un accesso di Pronto Soccorso, è necessaria la prescrizione/impegnativa rilasciata dal medico di base e la relativa prenotazione.

È sempre buona norma portare con sé i referti di esami eseguiti in precedenza, anche di altre specialità se pertinenti con il problema di quel momento e l'elenco dei farmaci che si stanno assumendo.

### TEMPI DI ATTESA NEL POLIAMBULATORIO

Ad eccezione di poche prestazioni, giustificate da necessità clinica, i pazienti vengono convocati con orari differenziati e personalizzati. Sarà compito del personale del servizio informare gli utenti tempestivamente qualora si verificasse un ritardo dovuto a situazioni di urgenza che hanno trattenuto altrove lo specialista oppure dovuto a problemi organizzativi non previsti.

### CONSEGNA DEI REFERTI

La relazione della visita viene consegnata immediatamente. È possibile che per alcuni esami particolari i referti debbano essere ritirati in un secondo momento; in tal caso il servizio diagnostico interessato rilascerà apposito modulo su cui sarà indicata la data utile per il ritiro del referto.

Inoltre, è attiva la modalità *online* attraverso la quale i referti possono essere visionati, scaricati e stampati. Lo si può fare o accedendo al proprio Fascicolo Sanitario Elettronico o attraverso il portale regionale "Sanità km zero".

Nel caso lo specialista prescriva su impegnativa ulteriori indagini, erogabili all'interno del Poliambulatorio, l'utente potrà rivolgersi subito alla Segreteria: il personale si attiverà per prenotare le prestazioni prescritte o fornirà le necessarie informazioni se erogate altrove.

Per tutelare la sua *privacy*, i referti relativi agli accertamenti sanitari saranno consegnati solo al titolare o, qualora impossibilitato, a persona delegata con delega scritta su apposito modulo e fotocopia del documento d'identità del delegante.

Il mancato ritiro dei referti entro i termini stabiliti, comporterà l'addebito per intero della prestazione anche se il *ticket* è già stato pagato o si è esenti.

#### ORARI DI APERTURA PORTINERIA PER CONSEGNA REFERTI

Punto Sanità di No-gara	Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 13.30
Punto Sanità di Zevio	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12.30 e dalle ore 13.00 alle 15.30

#### ATTIVITÀ SANITARIA IN LIBERA PROFESSIONE

È possibile ottenere prestazioni in regime di libera professione, con la possibilità di scegliere lo specialista di fiducia.

Per queste attività specialistiche non è necessaria la prescrizione del medico curante. Per prenotare, telefonare al Cup al numero 045 2455223 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle 13.00.

Gli orari ed i nomi dei medici che svolgono la loro attività in libera professione presso il Poliambulatorio sono normalmente forniti dal Cup e sono esposti con gli onorari, all'Ufficio Cassa o sul sito aziendale al seguente indirizzo: <https://www.aulss9.veneto.it/index.cfm?action=tariffario.default>.

#### MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL *TICKET*

Il *ticket* è una forma di partecipazione alla spesa da parte del cittadino che usufruisce di prestazioni sanitarie. I criteri di applicazione sono stabiliti con legge nazionale e sono soggetti ad essere modificati dalla normativa regionale.

La legge stabilisce le categorie e i criteri per le esenzioni dal pagamento *ticket*: esenzione per patologia, invalidità, per età e reddito familiare o per stato (per esempio in alcuni periodi della gravidanza).

È necessario che i codici di esenzione vengano riportati sulla ricetta dal medico prescrivente all'atto della compilazione.

I certificati di esenzione 7R2, 7R4 e 7R5 possono essere scaricati dal sito regionale <https://salute.regione.veneto.it>, richiesti al distretto socio sanitario o dal portale regionale "Sanità Km zero".

#### DOVE E COME PAGARE IL *TICKET*

- Attraverso il servizio pagoPa, messo a disposizione per i pagamenti a favore dell'Ulss 9. Tramite questo

canale è possibile pagare importi per:

- *Ticket* per prestazioni di specialistica ambulatoriale in regime ordinario e tariffe di libera professione

- Tariffe per richiesta copia di documentazione sanitaria
- Sportello dell'Ufficio Cassa, negli orari di apertura, dove è possibile il pagamento anche tramite bancomat/POS.
- Cassa automatica, ubicata presso le sedi di Nogara e Zevio

#### TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In conformità alla Legge 196/03, il trattamento dei dati personali sarà riservato esclusivamente per uso interno e per fini sanitari e amministrativi. I dati non vengono comunicati ad altri soggetti, né sono oggetto di diffusione.

#### CONSENSO INFORMATO

Prima di procedere a particolari prestazioni diagnostiche o terapeutiche, vengono fornite dallo specialista tutte le informazioni riguardanti la prestazione ed in alcuni casi viene chiesto di firmare la dichiarazione di "consenso informato".

#### IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2023 l'UOC Cure Primarie assume l'impegno di orientare l'attività quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica (età, genere, particolari condizioni di salute e di fragilità psichica e psicologica, specificità religiose, etniche e linguistiche), tenendo conto delle esigenze degli utenti nei diversi contesti di erogazione dei servizi.



# L'OSPEDALE PARLA LA TUA LINGUA

## SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

The hospital speaks your language. If you are hospitalized and need an interpreter you can obtain one, the service is free and by appointment.

المستشفى يتكلم لغتك: إذا كنت بحاجة لمترجم بالمستشفى يمكنك ان تطلب مساعدة شخص يتكلم لغتك. الخدمة مجانية لكن عليكم اخذ موعد

医院会说 您的语言: 如果您住院和需要翻译, 您能得到一个。这是免费的服务(应该约定)

Bolnica govori tvoj jezik. Ako ti je potreban prevodilac u bolnici možeš zatražiti pomoć osobe koja govori tvoj jezik. Usluga je besplatna ali je potrebno prethodno zakazati sastanak.

Spitalul vorbește limba ta: dacă ai nevoie de un traducator în spital, poți cere ajutorul unei persoane care vorbește limba ta. Serviciul este gratuit și cu programare.

O hospital fala a tua lingua. Se vocè precisa de um intèrprete no hospital, pode pedir ajuda a uma pessoa que fala a tua lingua. O serviço é gratuito e com hora marcada.

El hospital habla su idioma. Si usted necesita un intérprete en el hospital, se puede pedir ayuda a alguien que hable su idioma. El servicio es gratuito y con cita previa.

अस्पताल आपकी भाषा बोलता है। आपकी मदद के लिए अस्पताल में एक अनुवादक उपस्थित है जो आपकी भाषा बोलता है। यह सेवा मुफ्त है और अपॉइंटमेंट के द्वारा उपलब्ध है।

### PER INFORMAZIONI

#### OSPEDALE DI SAN BONIFACIO

e-mail: [mara.fasoli@aulss9.veneto.it](mailto:mara.fasoli@aulss9.veneto.it)

#### OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: [simona.berti@aulss9.veneto.it](mailto:simona.berti@aulss9.veneto.it)

#### OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILAFRANCA

e-mail: [gabriella.franzon@aulss9.veneto.it](mailto:gabriella.franzon@aulss9.veneto.it)



Questa Carta dei Servizi è stata realizzata dal personale dell'Unità Operativa.  
È una delle Carte che compongono la Carta dei Servizi dell'Azienda Ulss 9 Scaligera,  
realizzata secondo il modello definito dall'UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comunicazione e Marketing,  
condiviso con le Associazioni di Tutela dei Diritti dei cittadini che operano nel territorio  
(Tribunale dei Diritti del Malato – Cittadinanzattiva – sezione di Verona).

Data di redazione e approvazione: 14 aprile 2023