

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

OSPEDALE DI SAN BONIFACIO

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI
MEDICINA GENERALE



DIRETTORE: DOTT.SSA SARA LOMBARDI

COORDINATORE INFERMIERISTICO: NICOLA SOLIMAN

Ospedale di San Bonifacio – Terzo Piano, Edificio Principale, Scala F
Tel. 045 6138531

CAD: RESPONSABILE DOTT.SSA SARA LOMBARDI

COORDINATORE INFERMIERISTICO: NICOLA SOLIMAN

e-mail: medicina.generale@aulss9.veneto.it

ÉQUIPE

Direttore:

dott.ssa Sara Lombardi

Dirigenti medici:

dott.ssa Maria Elena Bortolotti

dott.ssa Alessia Fumaneri

dott.ssa Sofia Menotti

dott.ssa Lucia Minichini

dott.ssa Sara Pezzato

dott.ssa Alice Sartori

dott.ssa Angela Setti

dott.ssa Gloria Tacchella

dott. Giulio Zaniboni

Coordinatore infermieristico:

Nicola Soliman

Professionisti sanitari:

Martina Aliberti

Stefania Andreetta

Laura Andreetto

Anna Anselmi

Valeria Anselmi

Giulia Bacco

Valentina Barbieri

Luca Bastianello

Arianna Bissolo

Anna Blanco

Enrika Bolla

Elisa Borasco

Natalya Boryslavska

Annachiara Bragantini

Juan Pablo Calderon Manyà

Serena Castellani

Asia Castelletti

Nicole Cavaggioni

Mara Conti

Elisabetta Contri

Margherita Contri

Elisa Dal Magro

Roberta D'Angelo

Lidia Elizari Saco

Elisabetta Ferro

Giorgia Ferro

Meissa Fradi

Evelin Emma Germeni

Giuseppe Granvillano

Elena Guariento

Sabrina Guarinoni

Erica Longo

Marta Lunardi

Andreina Malosto
Alessandro Marrali
Laura Marcazzan
Chiara Mastella
Fabiola Meneghello
Alessandra Menegolo
Marco Merighi
Silvia Milani
Esterina Molinaro
Stefania Niero
Aida Nocco
Paola Olivieri
Gabriela Elvira Paggiaro
Halina Panova
Maria Pia Pegoraro
Agnese Piubello
Tatiana Raileanu
Anna Maria Rosano
Valentina Rossetto
Loredana Rugolotto
Alina Rusu
Salvina Spurio
Giovanna Rosanna Tecchio
Samanta Tecchio
Romina Tesolin
Roberta Tirapelle
Maira Tornieri
Stefano Ventura
Francesca Villardi

Segreteria:
Gloria Marinello
Giovanni Zanini

ATTIVITÀ

L'Unità Operativa di Medicina Generale si occupa di prevenzione, diagnosi e terapia non chirurgica di tutte le malattie acute a carico degli organi ed apparati interni. Si occupa cioè di affezioni dell'apparato respiratorio, dell'apparato cardiovascolare, dell'apparato digerente, di malattie del sangue, dei reni, del metabolismo, del sistema endocrino e immunitario con un approccio olistico al paziente. Svolge inoltre molteplici attività ambulatoriali specialistiche e di DH (*day-hospital*) terapeutico.

L'*équipe* dell'UOC di Medicina Generale è formata da medici, infermieri e da operatori socio sanitari. Ciascun medico, all'interno della preparazione internistica, ha sviluppato particolari ambiti di approfondimento, divenendo spesso punto di riferimento specialistico per il territorio e per l'ospedale. La qualità dell'assistenza è garantita anche dall'*équipe* infermieristica che ha sviluppato ulteriori competenze nell'assistenza del paziente fragile e

poli-patologico, con il contributo di un infermiere di percorso che gestisce, in collaborazione con i *caregiver*, la dimissione garantendo la continuità di cura nei *setting* assistenziali più adeguati. L'infermiere di percorso, collaborando con il medico di reparto, il fisiatra, il personale del distretto e i *caregiver* si occupa dell'individuazione e della richiesta degli ausili necessari al paziente e dei prodotti utili all'assistenza a domicilio. Il personale medico e infermieristico condivide tutte le fasi dell'*iter* diagnostico-terapeutico con il paziente, anche allo scopo di migliorare la *compliance* e l'aderenza terapeutica nei confronti delle diverse procedure strumentali e/o farmacologiche che si rendono necessarie durante la degenza. L'ammalato, inteso come persona, con la complessità dei suoi stati d'animo e delle sue problematiche di salute, è sempre al centro dell'attenzione. In caso di pazienti stranieri con barriera linguistica, viene attivata la collaborazione con il servizio di mediazione culturale.

L'Area Omogenea Medicina si compone attualmente di 50 posti letto: 43 posti letto di Medicina Generale e 7 posti letto di Nefrologia. L'assistenza e la tempestività di intervento sono garantite dalla presenza dei medici di reparto e dal medico di guardia.

SERVIZI OFFERTI

ATTIVITÀ AMBULATORIALE

L'Unità Operativa di Medicina Generale si fa carico della gestione di molteplici attività specialistiche ambulatoriali rivolte ad aspetti particolari della Medicina Interna. Le prenotazioni avvengono tramite Cup (tel. 045 24552), con richiesta motivata del medico di medicina generale o su indicazione specialistica interna.

Sono attualmente attivi i seguenti servizi:

- Ambulatorio di Medicina Interna (Il Piano Piastra Ecografica)

Rappresenta un punto di riferimento per la medicina territoriale. Vengono inoltre seguiti, secondo il protocollo PREPO della UOC Chirurgia, anche pazienti internistici complessi nella fase pre e post operatoria. All'Ambulatorio Internistico afferiscono pazienti estremamente eterogenei e complessi, alcuni con patologia non ancora ben definita e necessitante di inquadramento diagnostico-terapeutico, altri con più malattie a carico di organi e apparati diversi. La competenza internistica in questi casi è indispensabile e appropriata, consentendo di valutare il paziente nella sua globalità

- Ambulatorio dell'Iperensione Arteriosa e del Rischio Vascolare Globale (Il piano percorso viola, CAD)

Esegue, su richiesta del medico di medicina generale, valutazione di pazienti con ipertensione arteriosa di possibile natura secondaria o scarsamente responsiva alle usuali terapie e di pazienti con sindrome metabolica (obesità, insulino-resistenza, dislipidemia, ipertensione arteriosa), ponendo particolare attenzione alla stratificazione del danno d'organo conseguente alla malattia

- Monitoraggio della Pressione Arteriosa 24h
Per effettuare stretto monitoraggio domiciliare dei valori pressori
- Ambulatorio Internistico per Trombosi (II Piano Attesa 8 Percorso Viola)
Esegue, su richiesta di "visita internistica per trombosi" da parte del medico di medicina generale, valutazione di pazienti con patologia tromboembolica (compresa prescrizione/rinnovo di piani terapeutici per NAO)
- Ambulatorio di Diagnostica Vascolare con Ecocolor Doppler (II Piano Piastra Ecografica)
È dedicato allo studio doppler del versante arterioso dei tronchi sovraortici per i pazienti diabetici e allo studio doppler vascolare arterioso e venoso di pazienti interni al Dipartimento Internistico
- Ambulatorio di Endocrinologia (II Piano Piastra Ecografica)
Si fa carico delle malattie che colpiscono le ghiandole a secrezione interna, cioè quelle ghiandole che immettono direttamente nel sangue i loro prodotti (ormoni) come tiroide, paratiroide, ipofisi, surreni e gonadi
- Ambulatorio PFAS (II Piano Piastra Ecografica)
Attivo da giugno 2023, è dedicato esclusivamente all'effettuazione di *screening* di II livello
- Ambulatorio di Allergologia (II Piano Poliambulatori Percorso Verde)
Vi vengono effettuate visite specialistiche e *prick test* per allergeni alimentari e inalanti
- Ambulatorio di Pneumologia (II Piano Poliambulatori Percorso Verde)
Vengono effettuate visite specialistiche e spirometrie complete, anche con DLCO, per pazienti interni o seguiti regolarmente presso il DH o l'ambulatorio allergologico
- Ambulatorio di Reumatologia (II Piano, Attesa 6 Percorso Arancio)
È rivolto a pazienti con malattie reumatiche conseguenti a disordini del sistema immunitario. Si tratta generalmente di malattie croniche, poco conosciute, passibili di gravi complicanze se non tempestivamente diagnosticate. La diagnosi, la terapia e il monitoraggio di tali affezioni richiedono elevata competenza specialistica. È attivo anche un ambulatorio dedicato alla prescrizione, con piano terapeutico, e al *follow-up* di terapie con farmaci biotecnologici e innovativi. Sono inoltre attivi anche un ambulatorio dedicato alle ecografie articolare con eventuale possibilità di terapia infiltrativa (II Piano Piastra Ecografica). I medici partecipano attivamente alle attività della Rete Reumatologica Provinciale e Regionale per la condivisione di protocolli diagnostici e terapeutici e collaborano con l'associazione A.Ma.R.V. (Associazione Malati Reumatici del Veneto)

ATTIVITÀ DI *DAY HOSPITAL* E DI TERAPIA INFUSIONALE

Presso il DH Dipartimentale, ubicato al secondo piano percorso viola, viene effettuata prevalentemente terapia infusione parenterale di farmaci biotecnologici per patologie autoimmuni e di prostanoidi in infusione per il trattamento della malattia sclerodermica.

CENTRO DIABETOLOGICO

Responsabile: dott.ssa Sara Lombardi

Medici SAI: dott.ssa Matilde Donati
dott.ssa Elisabetta Menghini
dott.ssa Dominga Perrone
dott. Damiano Sandri

Coordinatore infermieristico: Nicola Soliman

Personale infermieristico: Laura Andretto
Esterina Molinaro

Il Centro Diabetologico opera all'interno dell'Ospedale "G. Fracastoro" (Il Piano, Attesa 8 Percorso Viola) e nelle altre due sedi ambulatoriali territoriali (Presidio Poliambulatoriale di Cologna Veneta: Ambulatorio Diabetologico; Presidio Poliambulatoriale di San Giovanni Lupatoto: Ambulatorio Diabetologico). Il CAD si propone di essere un valido punto di riferimento per il diabete mellito dell'adulto di tipo 1 e 2 e per il diabete gestazionale. Ad esso afferiscono, su richiesta del medico curante o dei reparti di degenza, pazienti con malattia di difficile controllo o complicata. L'attività del diabetologo è coadiuvata dall'intervento dell'infermiera e della dietista per l'educazione sanitaria e l'elaborazione di diete personalizzate. Nelle forme complicate, si avvale di consulenze nefrologiche, neurologiche, oculistiche e chirurgiche. Un particolare ambito di attenzione specialistica è rappresentato dal diabete in gravidanza. Il Centro ha approntato, per il paziente diabetico, un percorso diagnostico preferenziale per la diagnosi precoce delle più comuni complicanze della malattia diabetica con periodica valutazione di: ECG, visita oculistica per fondo oculare, visita neurologica per neuropatie periferiche, ecocolordoppler TSA per diagnostica vascolare, *test* di sensibilità vibratoria con biotesiometro. Vengono inoltre periodicamente organizzati percorsi di terapia educativa di gruppo, in collaborazione anche con l'Associazione Diabetici di Verona, per migliorare l'autogestione della malattia e prevenire le complicanze.

ATTIVITÀ DI CONSULENZA

Vengono svolte consulenze specialistiche presso il Pronto Soccorso e per tutte le altre unità operative dell'Ospedale di San Bonifacio e dell'Ospedale di Marzana.

ATTIVITÀ MEDICA IN LIBERA PROFESSIONE

Sono attivi ambulatori specialistici in regime libero-professionale per le seguenti discipline: visita specialistica di Medicina Interna, visita specialistica di Diagnostica Ecocolordoppler, visita specialistica di Reumatologia. Le prenotazioni si effettuano tramite Cup (tel. 045 245223), che fornisce informazioni su medici autorizzati, orari di visita, tipologia e ubicazione degli ambulatori.

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Annualmente vengono promossi incontri di formazione su diverse tematiche internistiche rivolti a medici, infermieri e operatori socio sanitari degli Ospedali dell'Azienda Scaligera e del Territorio. Costituiscono un momento fondamentale di incontro tra diverse figure

professionali per condividere conoscenze e competenze come parte di un unico processo di cura del paziente.

La UOC di Medicina partecipa inoltre alla rete formativa della Scuola di specializzazione in Medicina Interna e della Scuola di specializzazione in Oncologia e in Medicina d'Urgenza (tronco comune), viene inoltre effettuata attività di tutoraggio Scuola Medicina Generale (SSP). Il personale infermieristico svolge attività di tutoraggio per i corsi di Laurea in Infermieristica di Verona per le sedi di Verona e di Legnago e il personale OSS partecipa alla formazione dello studente OSS in Tirocinio.

ATTIVITÀ DI RICOVERO DELLA UOC DI MEDICINA GENERALE

È rivolta a tutti gli ambiti specialistici della Medicina Interna, grazie al supporto fondamentale dei servizi di Radiologia, Laboratorio di Analisi e Anatomia Patologica. L'attività clinica di corsia e delle diverse attività ambulatoriali fa riferimento alle linee guida elaborate da accreditate Società Scientifiche Nazionali e Internazionali. È permeata da un vivace confronto culturale tra i colleghi dell'*équipe* e, sotto forma di consulenza, anche di altre unità operative dell'Azienda Scaligera e dell'Azienda Universitaria di Verona con specifico indirizzo specialistico. In tal modo vengono garantite ai ricoverati risposte tempestive e adeguate, anche in ambiti clinici non di stretta pertinenza internistica. Viene inoltre riservata grande attenzione al controllo del dolore con un *team* dedicato anche alla palliazione e alla nutrizione in collaborazione con il servizio dietistico e il *team* nutrizionale aziendale. Alcune patologie sono oggetto di particolare attenzione: tra queste la malattia tromboembolica venosa, l'ipertensione arteriosa, le malattie cardiovascolari, il diabete mellito e le sue complicanze, le affezioni reumatologiche, le malattie infettive, le patologie endocrinologiche, le anemie, le neoplasie e le malattie conseguenti a errati stili di vita.

Presso la UOC di Medicina inoltre i volontari dell'associazione AVO San Bonifacio, solitamente presenti dal lunedì al venerdì, offrono conforto e sostegno ai pazienti con attività di lettura, conversazione o compagnia.

TIPOLOGIA DI RICOVERO

- Ricovero urgente. Avviene esclusivamente su proposta del medico di Pronto Soccorso o del medico della UOC stessa
- Ricovero ordinario programmato. Avviene su proposta del medico di medicina generale, dello specialista ospedaliero o ambulatoriale, tramite accordo diretto con i medici del reparto che provvedono ad inserirlo in lista informatizzata con la priorità clinica
- Ricovero in regime dozzinanti. Solo su richiesta e se il tasso di occupazione del reparto lo consente

- Completamento diagnosi in post-ricovero

Alcuni esami particolari, possono essere effettuati ambulatorialmente, a dimissione avvenuta (entro 30 giorni), allorché necessari per completare il percorso diagnostico dell'avvenuto ricovero. Tali accertamenti non richiedono l'impegnativa del medico di medicina generale e vengono programmati dal personale medico che ha in carico il paziente.

ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

Le stanze di degenza sono a due letti, ciascuna dotata di servizio igienico e ventilazione climatizzata. I letti sono elettrificati, con possibilità di telecomando ad uso del paziente per un migliore *confort* durante la degenza. A ogni utente vengono assegnati un letto, un armadio e un comodino personale. Un campanello di chiamata, situato accanto al letto di ciascun paziente, consente di allertare il personale infermieristico in qualsiasi momento.

Generalmente è sufficiente un abbigliamento semplice (pigiamina o camicia da notte, biancheria intima e un paio di pantofole chiuse con suola antiscivolo). Poiché alcuni accertamenti vengono eseguiti al di fuori dell'area di degenza (e talvolta in altri ospedali) può essere utile una vestaglia di pesantezza variabile in rapporto alla stagione. Sono inoltre indicati accessori per l'igiene e la cura della persona (spazzolino da denti, dentifricio, pettine, rasoio, crema da barba, porta protesi e relative pastiglie disinfettanti, eventuale custodia per protesi acustiche, etc.). È consigliabile non tenere con sé oggetti di valore o denaro contante, se non quello strettamente necessario. L'uso del cellulare non è consentito nelle fasce di assistenza infermieristica e durante la visita medica, in ogni caso se ne raccomanda un uso oculato, in modo da non recare disturbo agli altri ricoverati. Ogni terapia deve essere autorizzata dal medico del reparto; nessun farmaco personale deve essere assunto di propria iniziativa.

DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO

Tesserino sanitario con codice fiscale, carta di identità, eventuali esami effettuati in precedenza e lettere di dimissione di precedenti ricoveri.

INFORMAZIONI CLINICHE E CONSENSO INFORMATO

Il paziente ha il diritto di essere adeguatamente informato dal medico circa la sua malattia e di decidere se, e quali familiari (o conoscenti) debbano essere messi al corrente del suo stato di salute. A tale scopo, all'ingresso in reparto, viene chiesto al paziente di esprimere, su modulo informato, il proprio consenso alle cure e il nominativo delle persone idonee a ricevere informazioni. Altri consensi informati sono richiesti per l'esecuzione di esami invasivi come esami endoscopici, esami radiologici con mezzo di contrasto, prelievi bioptici o per l'effettuazione di terapie particolari (ad esempio: trasfusione di emoderivati). È dovere del medico spiegare all'assistito (e/o ai suoi familiari) le indicazioni all'esame e i possibili rischi a esso connessi. Analoghe misure vengono attuate allorché vi sia indicazione alla trasfusione di sangue e derivati. In qualsiasi momento il paziente, purché maggiorenne e in grado di intendere e di volere, può rifiutarsi di sottoporsi a una misura diagnostica o terapeutica e porre fine alla degenza ospedaliera. Viene, in tali casi, richiesta al paziente specifica dichiarazione scritta.

LETTERA DI DIMISSIONE

È il documento con cui il medico di medicina generale viene informato degli accertamenti effettuati durante il ricovero, delle conclusioni diagnostiche e delle terapie consigliate a domicilio. Viene consegnata al paziente al momento della dimissione e viene da questi (o da

suoi familiari) fatta pervenire al medico di famiglia. Un aggiornamento della lettera di dimissione può essere fornito in un secondo tempo una volta pervenuto l'esito di esami non ancora disponibili al momento della dimissione. La lettera deve essere conservata come un documento prezioso, utile anche in vista di eventuali successivi altri ricoveri, deve essere sempre portata con sé in occasione di ulteriori visite ambulatoriali. Quando il paziente viene dimesso e/o trasferito presso altri reparti/strutture assistenziali e/o riabilitative la lettera di dimissione è accompagnata anche dalla lettera di dimissione infermieristica al fine di favorire la continuità assistenziale.

ORARI DI COLLOQUIO CON I MEDICI

A partire dall'emergenza epidemiologica COVID-19, i colloqui con i medici vengono effettuati preferibilmente per via telefonica; per prenotare la chiamata è necessario telefonare dal lunedì al venerdì, ore 11.00-12.30, alla Segreteria della Medicina (tel. 045 6138531), ubicata al II piano, percorso arancio. È comunque possibile concordare con i medici di reparto colloqui in presenza dal lunedì al venerdì. Il Direttore riceve su appuntamento, dal lunedì al venerdì, previo accordo con la Segreteria dell'UOC. Il medico di guardia del reparto è sempre disponibile per informazioni relative a un paziente appena ricoverato, compatibilmente con l'intensità dell'attività clinica del momento. In caso di rapido aggravamento del quadro clinico, i familiari saranno comunque contattati dal personale medico.

ORARI DI VISITA PER I FAMILIARI

Dal lunedì alla domenica, nella fascia oraria dalle ore 17.00 alle 18.00, un familiare alla volta per paziente. È stata comunque prevista la possibilità di effettuare video-chiamate, prendendo accordi con l'unità operativa di competenza.

L'accesso prolungato al reparto è regolamentato a livello aziendale da specifica procedura, e sarà consentito per:

- Parenti di assistiti in fase pre-terminale o di assistiti in severo aggravamento clinico
- Assistenza a pazienti disabili
- Genitori di pazienti minori
- Casi particolari autorizzati dal Direttore di Unità Operativa

Si raccomanda di indossare sempre una mascherina di protezione ed effettuare l'igiene delle mani all'ingresso, vanno inoltre seguite scrupolosamente le indicazioni preventive per il rischio di contatto Covid anche all'esterno dell'ospedale.

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2024 l' UOC di Medicina Generale, al fine di favorire la partecipazione dei destinatari dei servizi offerti al processo di condivisione e comunicazione, assume l'impegno di condividere la Carta dei Servizi con le Associazioni di Volontariato con le quali è già in atto una stretta collaborazione:

- AVO San Bonifacio
- AmaRV
- Associazione Diabetici Verona
- VIP VERONA ODV)



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

OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: simona.berzi@aulss9.veneto.it

OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILAFRANCA

e-mail: 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: 21 marzo 2024