

OSPEDALE DI BUSSOLENGO

CARTA DEI SERVIZI

POLIAMBULATORIO OSPEDALIERO



DIRETTORE: DOTT.SSA DANIELA MARCER

COORDINATORE INFERMIERISTICO: RITA ELISABETTA POLATO

Ospedale di BUSSOLENGO

Piano terra-Monoblocco est- Primo piano-Monoblocco ovest

Telefono 045 6712275(dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00)

e-mail: poliambulatori.busso@aulss9.veneto.it

ÉQUIPE

Direttore: Dott.ssa Daniela Marcer

Coordinatore Infermieristico: Polato Rita Elisabetta

Personale Infermieristico:

Adami Marisa, Ambrosi Stefania, Benato Monica, Bertoldi Elena, Bonetti Eva, De Vecchi Laura, Franchini Miriam, Givanni Antonella, Maccacaro Daniela, Meccariello Sofia, Nicoloso Lara, Speri Katia, Khadem Bermudez Gloria, Azzoni Sabrina, Dal Cortivo Elena, Tonolli Cristina.

Personale

O.S.S.:

Girella Marina, Panato Stefania, Riva Cristina, Ruzzenenti Gilda, Zantedeschi Patrizia

Referente segreteria:

Albrigo Nadia

Personale Tecnico:

Biasi Roberta - Ortottista

Elisabetta Forte -audiometrista

Morena Strain - Audiometrista

Alessandro Poli- Audiometrista

ATTIVITÀ

Il Poliambulatorio rappresenta la struttura in cui vengono garantite prestazioni specialistiche, diagnostiche e terapeutiche.

Mission del Poliambulatorio è gestire la sua organizzazione al fine di soddisfare i bisogni di diagnosi e di cura di ogni utente che vi afferisce, attenendosi alla politica della qualità dell'Azienda.

I Poliambulatori Ospedalieri del Distretto 4 sono dislocati nelle seguenti strutture: Bussolengo, Caprino Veronese, Isola Della Scala, Malcesine e Villafranca

SERVIZI OFFERTI

PRESSO IL POLIAMBULATORIO DELL'OSPEDALE DI BUSSOLENGO

CENTRO ANTIDIABETICO (per pazienti interni ed esterni)

- Visita specialistica: screening delle complicanze, terapia educativa
- Visita specialistica di controllo: screening delle complicanze, terapia educativa
- Visita diabetologica in gravidanza e terapia educativa

CHIRURGIA (per pazienti interni ed esterni)

- Visita specialistica
- Visita specialistica di controllo
- Visita specialistica post-ricovero
- Visita proctologica (anoscopia-rettoscopia)
- Medicazioni post-intervento ed avanzate
- Interventi chirurgici ambulatoriali
- Senologia (visita e programmazione interventi)
- Visita vascolare flebologica
- Ecodoppler arti inferiori

CHIRURGIA PLASTICA (per pazienti interni ed esterni)

- Visita specialistica
- Visita specialistica di controllo
- Medicazioni
- Programmazione interventi chirurgici ambulatoriali
- Interventi chirurgici ambulatoriali

DERMATOLOGIA (per pazienti interni ed esterni)

- Visita specialistica
- Visita specialistica di controllo
- Osservazione nevi in epiluminescenza
- Crioterapia

SERVIZIO DI DIETETICA

L'attività del Servizio è finalizzata al raggiungimento e al mantenimento di un appropriato stato nutrizionale del paziente ricoverato o ambulatoriale, con particolare attenzione alle patologie sensibili alla dietoterapia: diabete, obesità, iperlipidemia, sindrome metabolica e malnutrizione.

La dietista elabora diete personalizzate su prescrizione del medico e organizza in collaborazione con le altre figure professionali incontri di gruppo di educazione

alimentare e comportamentale con i pazienti.

Si accede all'ambulatorio di dietetica tramite percorso interno cioè attraverso la prescrizione del medico specialistico con diagnosi. Le richieste di consulenza dietistica saranno accolte ed organizzate direttamente dal personale dietista.

GERIATRIA (per pazienti esterni) (ambulatorio PARIDE)

- Visita specialistica
- Visita specialistica di controllo

GINECOLOGIA-OSTETRICA

- Visite ostetrico- ginecologiche
- Ecografie ostetriche
- Consultorio ginecologico
- Colposcopie
- Pap-test
- Tamponi vaginali

MEDICINA INTERNA (per pazienti esterni)

- Visita internistica
- Visita endocrinologica

OCULISTICA (per pazienti esterni ed interni)

Le prestazioni ambulatoriali fornite sono:

- Visita oculistica
- Visita ortottica
- Esercizi ortottici
- Esame della motilità oculare
- Test di Hess
- Campo visivo computerizzato
- Autorefrattometria
- Tonometria
- Pachimetria
- Ecografia oculare
- Ecobiometria del bulbo oculare
- Gonioscopia
- Microscopia endoteliale
- Topografia corneale
- Studio del film lacrimale (test di Schirmer e But)
- Laser terapia per malattie della retina
- Laser terapia selettiva per il glaucoma

- Capsulotomia Yag Laser
- Iridotomia Yag Laser
- Angiografia retinica con Fluorescina (FAG)
- Tomografia a Coerenza Ottica (OCT)
- Retinografia
- Test di Ishihara per discromatopsie
- Esame del fundus oculare
- Controlli post-intervento

ODONTOSTOMATOLOGIA (per adulti e bambini)

(In riferimento al DGR666 del 26/05/2020, tali prestazioni sono rivolte ad utenti esenti per patologia, reddito, bambini 0-14 anni, urgenze odontoiatriche)

- Prime visite e visite di controllo
- Igiene orale
- Cure conservative
- Endodonzia
- Ricostruzione elementi dentari
- Chirurgia orale: estrazioni semplici e complesse - estrazioni elementi dentari in inclusione ossea (denti del giudizio,ecc..) - opercoli - asportazione neoformazioni benigne del cavo orale - innesti di osso autologo/eterologo - implantologia - chiusura di comunicazioni oro-antrali - frenulectomia - chirurgia endodontica

OTORINOLARINGOIATRIA (per pazienti interni ed esterni)

- Visita specialistica
- Visita specialistica di controllo
- Esame otovestibolare
- Esame audiometrico tonale
- Esame audiometrico vocale
- Impedenzometria
- Fibroendoscopia ORL

PSICHIATRIA (per pazienti interni ed esterni)

- Visita specialistica
- Visita specialistica di controllo

AMBULATORIO STOMIZZATI - AISTOM

- Visita specialistica chirurgica ed urologica
- Medicazioni stomie

UROLOGIA (per pazienti interni ed esterni)

- Visita specialistica
- Visita specialistica di controllo
- Visita specialistica post-ricovero
- Medicazioni
- Cambi catetere
- Dilatazioni uretrali
- Emodinamiche
- Uroflussometria con ristagno
- Sostituzioni cistostomie
- Biopsie prostatiche

MODALITÀ DI ACCESSO

Il Poliambulatorio di Bussolengo si sviluppa su 2 piani:

- al piano terra, monoblocco est, sono presenti gli ambulatori di:
Audiometria, Centro Antidiabetico, Endocrinologia, Diabetologia, Ginecologia- Ostetricia (servizi ospedalieri e territoriali), Oculistica, Ortottica, Odontostomatologia e chirurgia orale, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Psichiatria
- al 1° piano monoblocco ovest numero ambulatori: Chirurgia, Chirurgia plastica, Ecodoppler Aistom, Urologia

Gli accessi sono privi di barriere architettoniche.

Una volta eseguita l'accettazione e l'eventuale pagamento del *ticket*, se dovuto (vedi paragrafi MODALITÀ DI PAGAMENTO TICKET E CERTIFICATI DI ESENZIONE) presso l'Ufficio Cassa, per accedere ai servizi, procedere verso il corridoio che porta ai Poliambulatori dove è presente la postazione di *front-office*: il personale darà indicazioni circa il luogo e sala di attesa dedicati a seconda del tipo di visita.

Per accedere direttamente agli ambulatori siti al primo piano senza passare dal *front-office*, dopo le operazioni di accettazione, procedere tramite scale o ascensore centrali o situati nell'ala est e ovest dell'Ospedale.

COME PRENOTARE

Per prenotare una visita specialistica o un esame di diagnostica strumentale con impegnativa del medico curante, ci si può avvalere delle seguenti modalità:

- Telefonare al Centro Unico Prenotazione (CUP), n. 045 24552, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00, tenendo a disposizione l'impegnativa del medico di base, tessera sanitaria e codice

fiscale.

Il CUP effettua le prenotazioni per tutte le prestazioni ambulatoriali e fornisce informazioni sui tempi di attesa nell'ambito dell'Azienda e sulle modalità di accesso.

- Collegarsi al sito ULSS9 Scaligera e seguire le opportune indicazioni tenendo a disposizione l'impegnativa del medico di base, tessera sanitaria e codice fiscale.
- Presentarsi all'Ufficio Cassa. Se lo desidera, l'utente può prenotare di persona (solo per le specialità erogate da quella sede), esibendo l'impegnativa del medico di base, la tessera sanitaria e il codice fiscale.

Nel caso di impossibilità a fruire della prestazione prenotata è necessario avvisare entro 48 ore prima.

ATTIVITÀ 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, n. 045 24552 23, da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Gli orari e i nomi dei medici che svolgono attività in libera professione presso il Poliambulatorio, sono normalmente forniti dal CUP e sono esposti con gli onorari, all'Ufficio Cassa.

ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

Il giorno dell'appuntamento l'utente, per eseguire l'accettazione ed effettuare l'eventuale pagamento del *ticket*, si deve presentare prima all'Ufficio Cassa con l'impegnativa del medico di base e la tessera sanitaria.

È consigliato portare con sé tutta la documentazione sanitaria in possesso. Successivamente l'utente riceverà istruzioni su come arrivare ai Poliambulatori.

Eventuali urgenze vengono gestite dagli ambulatori tramite il Pronto Soccorso e accesso diretto con impegnativa con la classe di priorità "U".

Gli utenti vengono convocati con orari differenziati e personalizzati. Sarà compito del personale del servizio informare gli utenti qualora si verificasse un ritardo dovuto a situazioni di urgenza od organizzative non previste che hanno trattenuto altrove lo specialista.

Per quanto riguarda il pagamento del ticket si forniscono le seguenti informazioni

Il ticket è una forma di partecipazione alla spesa sanitaria per usufruire di determinate prestazioni. La normativa stabilisce le categorie ed i criteri per le esenzioni dal pagamento.

Si può pagare:

- all'Ufficio Cassa, dove è attivo anche il servizio bancomat/POS
- alla cassa automatica situata sempre presso Ufficio Cassa
- avvalendosi del pagamento online: è possibile quando, durante la prenotazione al CUP, viene registrata l'e-mail ed il numero di cellulare dell'utente, che successivamente riceverà l'avviso di pagamento tramite i seguenti canali:
 1. e-mail: con l'avviso di pagamento pagoPA che riporta l'importo e le modalità di pagamento;
 2. SMS, contenente il codice IUV della prenotazione ed il link per il pagamento;
 3. notifica sull'app IO se scaricata.

I certificati di esenzione per reddito ed età: 7R2 - 7R3 - 7R4 - 7R5, sono scaricabili collegandosi al

sito internet aziendale: www.aulss9.veneto.it nella sezione "Esenzioni e redditi".

Il cittadino esente per disoccupazione può richiedere l'esenzione 7R3 sempre collegandosi al sito aziendale, nella sezione "Esenzioni e ticket".

Nel caso di difficoltà nell'utilizzo delle procedure on-line, gli utenti potranno rivolgersi alla propria

sede distrettuale di riferimento.

TRATTAMENTO DEI DATI

In conformità al regolamento 2016/679 (GDPR), il trattamento dei dati personali avverrà esclusivamente per fini sanitari ed amministrativi.

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2024 il Poliambulatorio di Bussolengo, assume l'impegno di condividere la Carta dei Servizi con le Associazioni di Tutela dei cittadini e/o di Volontariato, al fine di favorire la partecipazione dei destinatari dei servizi offerti al processo di condivisione e comunicazione.



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.berti@aulss9.veneto.it

OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILLAFRANCA

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 febbraio 2024