

REGIONE DEL VENETO



ULSS9  
SCALIGERA

OSPEDALE DI SAN BONIFACIO

# CARTA DEI SERVIZI

## POLIAMBULATORIO OSPEDALIERO



Direttore: Dott. PAOLO MONTRESOR  
Coordinatore infermieristico: ANTONELLA DAL BOSCO

Ospedale di San Bonifacio – piano secondo  
Tel. 045 6138009 - fax 045 6138025

## ÉQUIPE

Direttore

Dott. Paolo Montresor

Coordinatore infermieristico

Antonella Dal Bosco - tel. 045 6138009

Personale infermieristico

Chiara Allegri, Leda Appoloni, Daniela Bassi, Cristina Benetti, Francesca Bertini, Lorella Bonjour, Maria Teresa Boschi, Milena Castagna, Marta Castagnaro, Maria Grazia Costa, Chiara Costantini, Elide Cunego, Nadia Dal Lago, Maria Rosa Dalli Cani, Giovanna De Cao, Antonia Di Mauro, Paola Furlani, Ester Gaiga, Rita Gaspari, Simonetta Gentilin, Mariuccia Guidotto, Leonora Laperni, Emanuela Linetti, Cristina Lorenzi, Debora Marini, Lucia Melotto, Monica Pertile, Annarosa Rancan, Stefania Solfa, Maddalena Tebaldi, Paola Vigolo, Ivana Zanetti.

Personale tecnico

Ortottista: Scarinci Luigina

Personale amministrativo

Emanuela Garzotti - tel. 045 6138009

## ATTIVITÀ

*Mission* del Poliambulatorio è quella di garantire ai pazienti l'assistenza al massimo livello, interagendo con loro con azioni dinamiche tese a incrementare la loro fiducia. Insomma quanto necessario a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura. La struttura opera in *équipe* in modo da perseguire il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati.

Il Poliambulatorio promuove iniziative che favoriscano l'attuazione di tutte le potenzialità dei presidi, per renderli un punto di riferimento in grado di fornire risposte adeguate ai bisogni sanitari del bacino d'utenza del proprio territorio, continuando a

garantire ai cittadini l'assistenza al massimo livello, interagendo con loro con azioni dinamiche tese ad incrementare la loro fiducia.

## SERVIZI OFFERTI

### AMBULATORIO INFERMIERISTICO

Accoglimento primi accessi per pazienti esterni e/o inviati dal Pronto Soccorso:

- Medicazione
- Rimozione sutura
- Infusione endovenosa
- Iniezioni intramuscolari

Accoglimento primi accessi per pazienti esterni per esecuzione di cicli di medicazione per ulcere vascolari, ulcere del piede diabetico, ferite

### AMBULATORI DIVISIONALI "OSPEDALE G FRACASTORO"

Ginecologia (per pazienti esterni)

- 1<sup>a</sup> Visita ostetrico-ginecologiche e visite di controllo
- Tampone vaginale
- Pap-test

Chirurgia (per pazienti interni e esterni)

- Visite specialistiche
- Visite specialistiche post-ricovero
- Medicazioni
- Pavimento pelvico
- Senologia (visite e programmazione interventi)
- Chirurgia vascolare (visite, ecodoppler, medicazioni)
- Chirurgia plastica del piede diabetico (visite, medicazioni)
- Chirurgia plastica (visite, medicazioni, *vacuum therapy*, programmazione interventi ambulatoriali o in regime *day surgery*)

Urologia (per pazienti interni e esterni)

- Visite specialistiche
- Visite specialistiche post-ricovero
- Medicazioni
- Cambi catetere
- Ecodoppler dei funicoli spermatici

- Biopsie prostatiche
- Esame 3ro dinamico
- Uroflussometria con ristagno

Otorinolaringoiatria (per pazienti interni e esterni)

- Visite specialistiche
- Esame otovestibolare

Dermatologia (per pazienti interni e esterni)

- Visite specialistiche
- Visite specialistiche post-ricovero
- Osservazione nevi in epiluminescenza
- Biopsie

Oculistica (per pazienti interni e esterni)

- Visite specialistiche
- Visite specialistiche post-ricovero
- Visite per pazienti afferenti al Centro Antidiabetico
- Pachimetria
- OCT
- *Yag laser*
- Campimetria
- Biometrie (viste pre-operatorie per intervento di cataratta)

Odontostomatologia (per adulti esterni e interni)

- Prime visite
- Igiene orale
- Conservativa
- Protesica

Odontostomatologia pediatrica (esterni e interni)

- Prime visite
- Igiene orale
- Ortodonzia

Odontostomatologia per disabili età pediatrica e adulti (esterni)

- Prime visite
- Igiene orale
- Conservativa
- Protesica
- Ortodontia

Pneumologia (per pazienti interni e esterni)

- Visite specialistiche
- Visite specialistiche post-ricovero
- Spirometrie per interni esterni

Radioterapia (per pazienti interni e esterni)

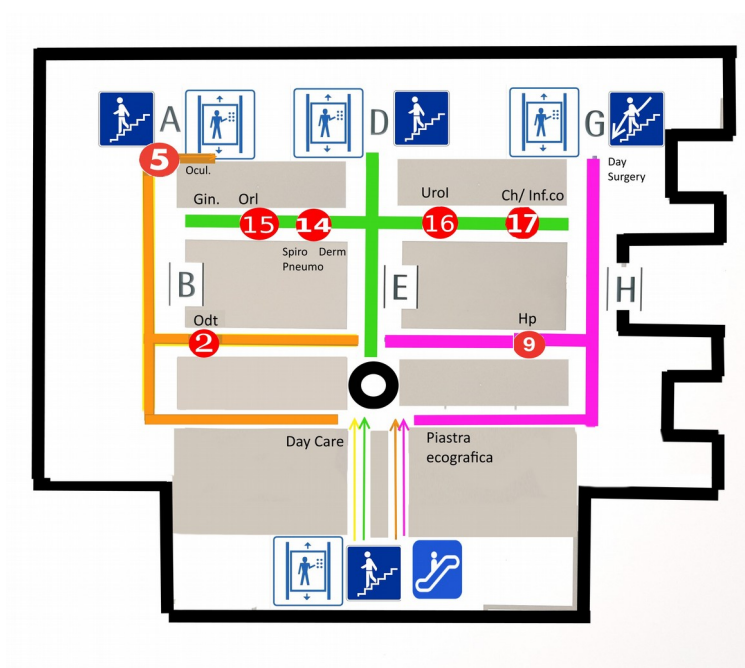
- Visite specialistiche

## MODALITÀ DI ACCESSO

Il Poliambulatorio si trova al secondo piano dell'ospedale "Girolamo Fracastoro". Non ci sono barriere architettoniche per l'accesso.

Sono presenti quindici ambulatori, due ascensori e due scale mobili.

Una volta eseguita l'accettazione si sale tramite le scale mobili (o l'ascensore), si attraversa il ponte di comunicazione dei due edifici e si segue il colore e il numero del percorso indicato sul modulo di prenotazione.



## COME PRENOTARE

Per prenotare sia con impegnativa del medico curante che in libera professione telefonare al CUP n. 045 4646464 dal lunedì al venerdì tra le 8.00 e le 18.30, e il sabato tra le 8.00 e le 13.00. Nel caso di impossibilità a fruire della prestazione prenotata è opportuno avvisare almeno 48 ore prima.

## ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

Il giorno dell'appuntamento l'utente si deve presentare prima all'ufficio cassa con l'impegnativa del medico di base e la tessera sanitaria per eseguire l'accettazione e l'eventuale pagamento del *ticket*. È consigliato portare con sé tutta la documentazione sanitaria in possesso. Successivamente riceverà istruzioni su come recarsi.

Eventuali urgenze vengono gestite dagli ambulatori tramite pronto soccorso e accesso diretto con impegnativa con la classe di priorità "U".

## IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2018 l'Azienda Ulss 9 si impegna ad adottare in tutte le Unità Operative/Servizi che erogano prestazioni agli utenti/pazienti il Codice Deontologico di Servizio, proposto dal Tribunale dei Diritti del malato - Cittadinanza Attiva.

Per il 2019 i Poliambulatori si propongono di attuare una integrazione dell'attuale segnaletica interna per migliorare l'accessibilità dell'utente alle varie realtà ambulatoriali, in particolare verranno anche adottate soluzioni in multilingua e/o in altra modalità comprensibile in maniera intuitiva.

Ci si propone inoltre di riproporre ulteriormente un questionario di gradimento con particolare attenzione alla verifica dei consigli proposti dall'utenza per ottimizzare il servizio. A tal fine verranno integrate le modalità di comunicazione dell'utente rendendo disponibile, oltre alla consueta modalità cartacea, un accesso telefonico e un indirizzo *mail*.



## 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 você precisa de um intérprete 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: mfasoli@aulss9veneto.it

#### OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: giuliana.mantovani@aulss9veneto.it

#### OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILAFRANCA

e-mail: gfranzon@aulss9veneto.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).