

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

DISTRETTO DELLA PIANURA VERONESE

CARTA DEI SERVIZI

POLIAMBULATORI OSPEDALIERI



Responsabile Direzione Medica:
Dott. MAURO BERTASELLO

Responsabile Assistenza Sanitaria Primaria:
Dott. FERDINANDO VACCARI

Coordinatore infermieristico: Simonetta Paola Zuliani

Tel 045 69995607- 6999534 fax: 045 6999431 - 6999575

E-mail: mauro.bertasello@aulss9.veneto.it
simometta.zuliani@aulss9.veneto.it

ÉQUIPE

Direttore Direzione Medica - dott. Mauro Bertassello

Direttore Poliambulatori - dott. Mauro Bertassello

Responsabile Assistenza Sanitaria Primaria (SAI) - dott. Ferdinando Vaccari

Coordinatore Professioni Sanitarie - Simonetta Paola Zuliani

EQUIPE POLIAMBULATORI BOVOLONE

PERSONALE INFERMIERISTICO

Lorenzina Soardo

Loretta Bazzani

Patrizia Lucchini

Ondina Longhi

Donata Strazzi

Elena Ciscato

Stefania Guarinoni

Maria Luisa Alberti

Graziana De Fanti

Marzia Fornasari

Carlo Savino

Vittorio Bersan

Paola Cengia

Chiara Montagnoli

Albina Ferro

Mara Paiatto

Carla Bissoli

Operatori Socio Sanitari

Maria Rosa Bazzani

OTA

Susanna Pangrazio

Graziano Venturi

ATTIVITÀ

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

Funzionalmente esso si divide in:

- Attività ambulatoriali erogate presso strutture poliambulatoriali ospedaliere, in convenzione o in libera professione
- Attività ambulatoriali erogate presso strutture poliambulatoriali ospedaliere, in forma distrettuale (SAI)

Centralino Poliambulatorio - Ospedale di Bovolone tel. 045 6999311.

SERVIZI OFFERTI

STRUTTURA	SPECIALITÀ	PRESTAZIONI	
BOVOLONE			
	Centro Assistenza Diabetologica (CAD)	Visita diabetologica Visita esenzione <i>ticket</i> per diabetici Visita per rinnovo patente per diabetici	Lunedì e mercoledì 7.30-9.30 per prelievi Lunedì e mercoledì 9.30-14.30 educazione Martedì-Giovedì 8.30-15.20 visite con medico
	Ginecologia	Visita ginecologica Ambulatorio ecografico Ambulatorio Diagnosi prenatale Tamponi vaginali	Lunedì-martedì-giovedì 8.30-13.30
	Oculistica <i>Medico Sai</i>	Visita oculistica	Lunedì 8.00-16.00 Martedì 8.00-11.30 Mercoledì 8.30-16.30 Giovedì 8.30-16.00
	Odontoiatria <i>Medico Sai</i>	Odontoiatria conservativa Sigillature	Mercoledì 8.00-13.00 Giovedì 13.00-17.00 Venerdì 8.00-13.00

Ricostruzioni
Terapia canalare
Estrazioni
Ablazione tartaro
Curectomia

Neurologia	Visita neurologica Test neuropsicologici	Martedì 9.00-13.00 (una volta al mese)
Cardiologia	Visita cardiologia Elettrocardiogramma Holter cardiaco Holter pressorio ** sia utenza esterna che per utenza degente	Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì orario 8.30-14.30
Urologia	Visita urologica Uroflussometria Terapia ormonale	Lunedì 13.30-17.30 Lunedì Giovedì Venerdì 8.30-12.30 Martedì Venerdì 10.30 -12.00 programmata
Oncologia	Visita Oncologica follow-up	Martedì 9.30-15.00 ogni 30 giorni

Chirurgia	Visite chirurgiche	Martedì 8,30-13,30
	Rettoscopie	Giovedì 8,30-12.30
	Medicazioni	
	Interventi locali	Mercoledì 8.30-15.30
Dermatocirurgia	Interventi locali	Lunedì 8.30-16.00
<i>Medico Sai</i>		
Dermatologia	Visite/crioterapia	Lunedì 9.00-12.30
		Martedì 14.00-17.00
		Mercoledì 9.00-12.30
		Giovedì 12.30-15.30
		Venerdì 9.00-16.30
<i>Medico Sai</i>		
Ortopedia	Visite	
	Visite di controllo	Mercoledì 8.30-16.00
	Infiltrazioni	
	Medicazioni	

MODALITÀ DI ACCESSO

L'attività viene svolta, di norma, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle ore 17.00, 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 dematerializzata 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).

Per alcune prestazioni è previsto l'accesso diretto: odontoiatria, oculistica, ostetricia-ginecologia (previo accesso attraverso Pronto Soccorso).

In taluni casi è lo specialista che eroga la prestazione ad effettuare la prescrizione su apposita ricetta.

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.

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: Prestazioni da eseguirsi entro 10 giorni, biffando solamente la lettera B; - 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

ULTERIORI INDICAZIONI NELLA COMPILAZIONE DELL'IMPEGNATIVA-RICETTA

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 prescrittore 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 il medico prescrittore, al fine di tutelare la *privacy* del paziente, ritenga di non riportare in ricetta il quesito diagnostico, si conviene che il quesito sia rilasciato dal medico al paziente in busta chiusa da consegnare allo specialista. In tal caso la ricetta rossa dovrà contenere la dicitura "quesito clinico allegato".

In assenza di questa dicitura la ricetta dovrà essere considerata priva del requisito diagnostico e quindi prenotata in classe "P".

Qualora l'utente non intenda fruire della prestazione secondo l'offerta proposta dalla Azienda Ulss 9 Scaligera, 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 avvalersi delle seguenti modalità:

- Telefonare al Centro Unificato Prenotazioni (Cup), n. verde 848 868 686, dal cellulare 0442 606973 - dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle 8.00 alle ore 12.00 - tenendo a disposizione l'impegnativa del medico di base, la tessera sanitaria e il codice fiscale. Il Cup prenota tutte le prestazioni ambulatoriali dell'Azienda e fornisce informazioni sui tempi effettivi di attesa nell'ambito dell' Ulss 9 Scaligera e sulle modalità di accesso.

- Recarsi alla Cassa o alla Segreteria dei Poliambulatori (ove presente). Se lo desidera, l'utente può prenotare presentandosi di persona (solo per le specialità erogate da quella sede), esibendo l'impegnativa del medico di base, la tessera sanitaria e il codice fiscale.

ORARI DI APERTURA UFFICI CASSA

Sede di BOVOLONE <i>sportello CUP/Cassa su erogatore numerico</i>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00
--	--

ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

IN CASO DI URGENZA

In caso di urgenza, qualora sull'impegnativa dal medico curante sia indicata la lettera "U" (URGENTE-indifferibilità delle prestazioni per pericolo di vita), l'utente verrà indirizzato alla valutazione del medico del Pronto Soccorso.

DA RICORDARE CHE ...

- Se l'utente si trova nell'impossibilità di rispettare la data di prenotazione è suo obbligo disdire, entro 48 ore dalla data di prenotazione l'appuntamento, telefonando allo stesso numero usato per la prenotazione, utilizzando il servizio di segreteria telefonica sempre attivo, in modo da consentire ad altre persone di usufruire dei servizi ambulatoriali ed evitando di incrementare inutilmente i tempi d'attesa
- In caso di mancata disdetta, verrà addebitato il costo della prestazione (anche se presente l'esenzione)

IL GIORNO DELL'APPUNTAMENTO

L'impegnativa va consegnata al momento della prestazione, già registrata e corredata di ricevuta di pagamento assieme alla tessera sanitaria e al codice fiscale.

Per una eventuale visita di controllo, a seguito di un accesso di Pronto Soccorso, è necessaria l'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.

Inoltre si informerà l'utente in attesa alla visita che sarà chiamato o con un numero progressivo o con il numero segnato nella richiesta di prestazione (in grassetto lato destro).

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.

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
- Fotocopia del documento d'identità 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.

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.

MODALITÀ DI ACCESSO

Per prenotare, telefonare al Cup 0442 606960, dal cellulare 0442 606973, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle 8.00 alle ore 12.00.

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.

MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL *TICKET*

Il *ticket* è una forma di partecipazione alla spesa sanitaria da parte del cittadino che usufruisce di determinate prestazioni.

I criteri di applicazione sono stabiliti con legge nazionale e sono soggetti ad essere modificati dalla normativa regionale.

La legge stabilisce le categorie ed 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).

Dal 1 giugno 2012 il cittadino che si reca agli sportelli cassa ospedalieri e distrettuali con ricetta sprovvista di codice di esenzione (7R2, 7R4 e 7R5) o di riduzione parziale quota fissa (7RQ) è tenuto al pagamento del *ticket* e non potrà successivamente richiedere il rimborso per quanto pagato.

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> o richiesti al distretto socio sanitario.

Non essendo questo archivio del tutto completo e aggiornato, può succedere che il cittadino avente diritto non sia stato ancora inserito nell'archivio e in tal caso il certificato non è scaricabile e non verrà spedito a casa sicché diventa necessario recarsi personalmente o delegare altri con il modulo previsto, presso gli sportelli distrettuali e ospedalieri riportati nella tabella che segue per firmare l'autocertificazione e ritirare il certificato richiesto.

DOVE E COME PAGARE IL *TICKET*

Presso lo sportello dell'Ufficio Cassa, negli orari di apertura, dove è possibile il pagamento anche tramite assegno bancario o bancomat/POS, oppure presso la cassa automatica, ubicata nelle sede di Bovolone.

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 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 il servizio Poliambulatorio individua i seguenti impegni da adottare per migliorare la accessibilità dell'utente alle strutture e ai servizi erogati dall'Azienda Ulss 9 Scaligera:

- Contribuire a migliorare l'accessibilità alle strutture territoriali con l'abbattimento delle barriere architettoniche, prevedendo la presenza di pedane e/o montascale per favorire l'accesso anche a persone con difficoltà fisiche.
- Contribuire a uniformare e semplificare le indicazioni cartellonistiche nelle varie strutture.



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).