

REGIONE DEL VENETO



ULSS9  
SCALIGERA

DISTRETTO DELL'OVEST VERONESE

## CARTA DEI SERVIZI

### UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI NEFROLOGIA E DIALISI



Direttore: dott. CARLO RUGIU

Ospedale di Villafranca  
Centro di Emodialisi ad Assistenza Limitata  
Telefono: 045 6338182 - Fax 045 6338183  
E-mail: [emodialisi.villafranca@aulss9.veneto.it](mailto:emodialisi.villafranca@aulss9.veneto.it)

Centro Sanitario Polifunzionale di Caprino Veronese  
Centro di Emodialisi ad Assistenza Limitata  
Telefono 045 6207242 - Fax 045 6207241  
e-mail: [emocaprino@aulss9.veneto.it](mailto:emocaprino@aulss9.veneto.it)

## ÉQUIPE

Responsabile UOC Nefrologia e Dialisi Distretto Ovest Veronese

Dott. Carlo Rugu - carlo.rugu@aulss9.veneto.it

Dott.ssa Antonella Impedovo - Dirigente Medico

tel 045 6338204 aimpedovo@aulss9.veneto.it

Dott. Pierluigi Di Loreto - Dirigente Medico

tel 045 6338184 pierluigi.diloreto@aulss9.veneto.it

Dott.ssa Chiara Branco - Dirigente Medico

Tel 045 6338204 chiara.branco@aulss9.veneto.it

## COORDINATORI

Centro di Emodialisi Villafranca

AFD Cesare Boletti

tel 045 6338185 cboletti@aulss9.veneto.it

Centro di Emodialisi Caprino Veronese

AFD Maria Rita Turati

tel 045 6207239 mrturati@aulss9.veneto.it

## ATTIVITÀ

L'unità operativa di Nefrologia e Dialisi svolge attività di consulenza specialistica di nefrologia clinica nell'ambito della prevenzione, diagnosi e cura delle malattie primitive e secondarie del rene ed esplica inoltre attività finalizzata alla terapia sostitutiva della funzione renale nei due centri dialisi ad assistenza limitata, situati uno presso l'Ospedale di Villafranca e l'altro presso il Centro Sanitario Polifunzionale di Caprino Veronese.

L'attività è volta a soddisfare le esigenze sia dei degenti nei reparti ospedalieri, sia dei pazienti del territorio, in un'ottica di collaborazione con i medici di medicina generale e con i vari dipartimenti strutture ospedaliere Aziendali.

L'attività è finalizzata alla diagnosi e terapia delle varie fasi dell'Insufficienza Renale Cronica; con la dotazione di qualificate risorse umane e tecnologiche vengono garantiti trattamenti dialitici efficienti.

I cittadini possono usufruire delle prestazioni accedendo agli ambulatori specialistici divisionali e ai centri dialisi ad assistenza limitata dell'Ospedale di Villafranca e del Centro Sanitario Polifunzionale di Caprino Veronese.

L'unità operativa è in collegamento con l'U.O.C. di Nefrologia e Dialisi dell'ospedale Mater Salutis di Legnago, che funge da Centro di riferimento per i due Centri ad Assistenza Limitata.

Ad ogni utente viene garantita una corretta informazione e un puntuale orientamento nell'utilizzo dei servizi erogati

I locali adibiti a sala d'attesa e sala dialisi sono confortevoli e adeguati.

La Carta dei servizi viene messa a disposizione degli utenti nelle sale di attesa del servizio

## SERVIZI OFFERTI

### NEFROLOGIA CLINICA AMBULATORIALE

Si svolge principalmente per utenti esterni tramite visite specialistiche nefrologiche.

Gli ambulatori sono attivi presso:

- Poliambulatori dell'Ospedale di Villafranca  
Martedì dalle ore 10.40 alle ore 13.00
- Poliambulatori 2° piano del Centro Sanitario Polifunzionale di Caprino Veronese  
Giovedì dalle ore 09.40 alle ore 12.00

### MODALITA' DI ACCESSO

#### UTENTI ESTERNI

Si accede all'ambulatorio divisionale muniti della richiesta di "Visita specialistica nefrologica" redatta dal MMG.

#### PER PRENOTARE

Telefonare al CUP 045 6338181 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.30.  
il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.30.

Presentarsi di persona agli Uffici Cassa delle strutture sanitarie dell'Ulss 9 Scaligera.

Ogni utente viene informato sulle modalità di esecuzione della visita specialistica

È importante registrare le ultime 4 cifre del numero di prenotazione perché, per rispettare la privacy è con quel numero che si verrà chiamati al momento dell'esecuzione della prestazione.

#### IL GIORNO DELLA VISITA ....

Presentarsi all'ambulatorio con la prescrizione del medico curante, il codice fiscale, la tessera sanitaria

Portare la documentazione clinica e la terapia in atto

Ad eccezione delle prestazioni urgenti, gli utenti esterni sono convocati per le visite specialistiche, con orari differenziati e personalizzati. Si ricorda però che l'orario programmato potrebbe subire occasionalmente delle variazioni per emergenze in sala dialisi o visite prolungate o complesse

#### RICORDARE DI ...

Disdire l'appuntamento (direttamente al CUP) se non è possibile essere presenti alla visita prenotata.

Si ricorda che il D.L. del 29 aprile 1998 n. 124, art. 3 comma 15, stabilisce che "l'utente che non si presenti ovvero non preannunci l'impossibilità a fruire la prestazione prenotata è tenuto, ove non esente, al pagamento della quota di partecipazione al costo della prestazione".

#### RITIRO REFERTI

I referti vengono di norma consegnati al termine della visita.

#### NEFROLOGIA CLINICA: CONSULENZA INTERNA

Si svolge principalmente per utenti ricoverati presso le UU.OO. Ospedaliere del Distretto Ovest Veronese.

#### MODALITA' DI ACCESSO

##### UTENTI RICOVERATI

La richiesta di visita di consulenza specialistica viene inviata, via fax, al Centro Dialisi di Caprino Veronese (045 6207241) dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle ore 17.30. Il nefrologo, che è presente tutti i giorni in questo orario, contatterà il reparto richiedente concordando l'orario di effettuazione della visita.

#### TERAPIA DIALITICA

La terapia sostitutiva della funzione renale viene erogata in regime di Assistenza Limitata: il trattamento dialitico viene effettuato secondo prescrizione medica, con presenza non continuativa (in deroga al DPR 37/97) ma programmata, di un medico.

Sono attivi due Centri Dialisi: uno presso l'Ospedale di Villafranca e uno presso il Centro Sanitario Polifunzionale di Caprino Veronese.

Vengono utilizzate le seguenti metodiche dialitiche:

1. Emodialisi in bicarbonato con membrane molto biocompatibili
2. Emodiafiltrazione
3. Emodiafiltrazione on-line
4. AFB (Acetate Free Biofiltration)
5. Ultrafiltrazione isolata

L'unità operativa si avvale di personale specializzato: medici nefrologi che eseguono visita specialistica dei pazienti, redigono il piano terapeutico del trattamento dialitico e farmacologico, monitorano le condizioni cliniche del paziente al fine di prevenire le varie complicanze dell'uremia.

Anche gli infermieri professionali sono opportunamente addestrati e formati al trattamento dialitico; entrambe le figure professionali (medici e infermieri) seguono periodici corsi di aggiornamento professionale.

Ogni operatore è identificabile dai dati riportati sulla divisa e si rivolge alle utenti con cortesia e disponibilità prestando attenzione alle richieste.

Il trattamento è rivolto ad utenti sia interni (ricoverati nelle varie strutture ospedaliere dell' Ulss 9 Scaligera) che esterni.

Ogni utente che inizia il trattamento sostitutivo viene informato circa le modalità di esecuzione della dialisi e riceve il volume "informazioni utili di emodialisi per pazienti e familiari"

Il turno dialisi del mattino inizia alle ore 7.30; il turno pomeridiano inizia alle ore 13.00

## MODALITÀ DI ACCESSO

### UTENTI RICOVERATI

Gli uremici che devono iniziare trattamento dialitico e quelli che già sono in trattamento dialitico vengono inviati al Centro Dialisi previa conferma tra medico del reparto di ricovero e medico del Centro Dialisi.

### UTENTI ESTERNI

Gli uremici non ricoverati accedono ai Centri Dialisi o perché inviati da altri Centri previo accordo tra medici, oppure dopo follow-up presso l'Ambulatorio Nefrologico divisionale.

### DIALISI PER TURISTI

Possono accedere ai due Centri Dialisi anche "turisti" che dializzano abitualmente presso centri dialisi italiani o stranieri.

Gli emodializzati interessati devono inoltrare domanda, via mail o via fax, segnalando il periodo desiderato e il recapito, possibilmente con almeno un mese di preavviso; sarà così possibile concordare la modalità, richiedere la documentazione e i certificati necessari, comunicare la disponibilità e l'eventuale turno assegnato.

## I NOSTRI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2019 l'Azienda Ulss 9 si impegnerà 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 - Cittadinanzattiva e l'U.O.C.

L'U.O.C. di Nefrologia e Dialisi si impegnerà a garantire la rilevazione della soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio di tutte le segnalazioni o reclami ricevuti che sono considerati fondamentali contributi al miglioramento del U.O.C.. I moduli per le segnalazioni sono a disposizione nella sala d'attesa del Servizio e possono essere consegnati al Coordinatore, agli Infermieri, ai Dirigenti Medici o imbucati nell'apposita cassetta dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

La presente carta dei servizi è realizzata in collaborazione con



Registro Nazionale delle Associazioni di Promozione Sociale NR. 0193

Comitato ANED - **VENETO**

OSPEDALE CA FONCELLO REP. DIALISI - PIAZZALE OSPEDALE 1 - 31100 TREVISO - MAIL: [segreteria.veneto@aned-onlus.it](mailto:segreteria.veneto@aned-onlus.it) - tel. 377.1268401  
IBAN - UNICREDIT - TREVISO IT3980200812012000001062976



## 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).

Data di redazione e approvazione: 29 marzo 2019