

CENTRO POLIFUNZIONALE di CAPRINO V.SE

CARTA DEI SERVIZI

POLIAMBULATORIO OSPEDALIERO



DIRETTORE: DOTT.SSA DANIELA MARCER
COORDINATORE INFERMIERISTICO: LUIGI BERTOLINI

Centro Polifunzionale di Caprino V.se
Piano Terra Ala Est – Secondo Piano Ala Est
Tel. 045 6207243 (dal lunedì al venerdì ore 7.00-15.00)
e-mail: cad.caprino@aulss9.veneto.it

ÉQUIPE

Direttore:

Dott.ssa Daniela Marcer

Coordinatore Infermieristico:

Luigi Bertolini

Personale Infermieristico:

Elisabetta Bonvicini

Francesco Caserta

Barbara Castelletti

Adriana Filippi

Chiara Mazzola

Mirella Modena

Mara Sartori

Personale OSS:

Ornella Brighenti

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 V.se

Isola della Scala

Malcesine

Villafranca

SERVIZI OFFERTI PRESSO IL POLIAMBULATORIO DI CAPRINO VERONESE

CARDIOLOGIA

- Tracciato ECG

CHIRURGIA

- Visita specialistica
- Visita specialistica di controllo
- Visita specialistica post-ricovero
- Visita proctologica (anoscopia-rettoscopia)
- Medicazioni post-intervento
- Medicazioni ulcere trofiche in pazienti cronici
- Interventi chirurgici ambulatoriali

DIABETOLOGIA (CAD)

- Prima visita specialistica: *screening* delle complicanze, terapia educativa
- Visita specialistica di controllo
- Visita esenzione *ticket* pazienti diabetici
- Visita diabetologica in gravidanza e terapia educativa
- *Screening* piede diabetico
- Certificato diabetologico per patente

SERVIZIO DI DIETETICA

L'attività del Servizio è finalizzata al raggiungimento e al mantenimento di un appropriato stato nutrizionale dei pazienti ambulatoriali con patologia diabetica.

GINECOLOGIA-OSTETRICIA

- Visite ostetrico-ginecologiche
- Ecografie ginecologiche
- Consultorio ginecologico/ostetrico
- Pap-test
- Tamponi vaginali
- Corsi *pre/post partum*

NEFROLOGIA

- Visita specialistica

OCULISTICA

- Visita oculistica
- Esame della motilità oculare
- Test di Hess
- Autorefrattometria
- Tonometria
- Pachimetria
- Gonioscopia
- Studio del film lacrimale (*test* di Schirmer e But)
- *Test* di Ishihara per discromatopsie
- Esame del *fundus* oculare
- Controlli post-intervento

ODONTOSTOMATOLOGIA (per adulti e bambini)

(In riferimento al DGR 666 del 26 maggio 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

OTORINOLARINGOIATRIA

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

PSICHIATRIA

- Visita specialistica
- Visita specialistica di controllo
- Terapia Depot IM

PSICOLOGO

- Psicoterapia

PUNTO PRELIEVI EMATICI

Gli accessi ai Punti Prelievo ospedalieri e distrettuali avvengono su prenotazione al fine di regolamentare e presidiare l'afflusso dell'utenza e garantire il distanziamento sociale.

Per prenotare l'accesso ai prelievi occorre:

- Utilizzare il servizio "zero-coda" (<https://ulss9scaligera.prenotami.cloud/>)
- Telefonare al numero 045 2455251 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00)

In caso di richiesta urgente (priorità U) è previsto l'accesso diretto senza prenotazione.

CENTRO RACCOLTA SANGUE (1° e 3° giovedì)

MODALITÀ DI ACCESSO

Il Poliambulatorio di Caprino si sviluppa su 2 piani:

- Al piano terra dell'ala est sono presenti gli ambulatori di:
Audiometria, Cardiologia, Diabetologia, Dietologia, Ginecologia-Ostetricia,
Punto Prelievi, Oculistica, Odontostomatologia, Otorinolaringoiatria, Psichiatria
- Al secondo piano dell'ala est è ubicato l'ambulatorio di Chirurgia e di Nefrologia

Gli accessi sono privi di barriere architettoniche.

Una volta eseguita l'accettazione e l'eventuale pagamento del *ticket*, se dovuto, presso l'Ufficio Cassa, per accedere ai servizi l'utente si accomoda nelle zone di attesa collocate lungo il corridoio in prossimità dei singoli ambulatori specialistici dove verrà successivamente chiamato in base all'orario di prenotazione.

Per accedere direttamente all'ambulatorio chirurgico e nefrologico, dopo le operazioni di accettazione, occorre salire con scale o ascensore al secondo piano dell'ala est.

Le prenotazioni delle visite specialistiche o degli esami di diagnostica strumentale, con impegnativa del medico curante, possono essere effettuate attraverso:

- a. Telefonata al Cup (Centro Unico Prenotazione) al n. 045 24552 (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle 13.00) tenendo a portata di mano 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
- b. Collegamento al sito dell' Ulss 9 Scaligera seguendo le indicazioni lì riportate e tenendo a portata di mano l'impegnativa del medico di base, la tessera sanitaria e il codice fiscale
- c. Presentandosi all'Ufficio Cassa di Caprino Veronese dalle ore 11.00 alle 13.00

Nell'impossibilità di fruire la prestazione prenotata è necessario avvisare entro le 48 ore antecedenti.

È possibile ottenere prestazioni in regime di libera professione, con la possibilità di scegliere lo specialista di fiducia telefonando al Cup, n. 045 2455223 (da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle 13.00).

Per queste attività specialistiche non è necessaria la prescrizione del medico curante.

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 dove attendere la visita/prestazione.

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 e i criteri per le esenzioni dal pagamento.

Il pagamento può essere effettuato:

- All'Ufficio Cassa, dove è attivo anche il servizio bancomat/POS
- Alla cassa automatica situata presso l'Ufficio Cassa

- *On-line*. In tal caso, durante la prenotazione al Cup, viene registrata l'*e-mail* e il numero di cellulare dell'utente al quale verrà successivamente inviato l'avviso di pagamento tramite:
 - a. *E-mail*: con l'avviso di pagamento pagoPA, che riporta l'importo e le modalità di pagamento
 - b. SMS, contenente il codice IUV della prenotazione e il *link* per il pagamento
 - c. 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.

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2023 il Poliambulatorio Ospedaliero assume l'impegno di orientare l'attività quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica (età, genere, particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica, specificità religiose, etniche e linguistiche), tenendo conto delle esigenze degli utenti nei diversi contesti di erogazione dei servizi.



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 أن تطلب مساعدة شخص يتكلم لغتك. الخدمة مجانية لكن عليكم أخذ 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: 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: 16 giugno 2023