

REGIONE DEL VENETO



ULSS9  
SCALIGERA

OSPEDALE DI VILLAFRANCA

# CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI  
PNEUMOLOGIA



**Direttore: Dott. GUIDO POLESE**

Coordinatore: Paola Gelmini

Ospedale di Villafranca - Reparto di degenza - tel. 045 6338267 - fax: 045 6338179  
Ospedale di Bussolengo - UOS Fisiopatologia Respiratoria - tel. 045 6712736 - fax: 045 6712544  
E-mail: [pneumologia@aulss9.veneto.it](mailto:pneumologia@aulss9.veneto.it)

## ÉQUIPE

- Dott. Guido Polese – Direttore UOC Pneumologia- tel. 045 6338904  
gpolese@aulss9.veneto.it
- Dott. Stefano Bertacco – Dirigente Medico – tel. 045 6338267  
sabertacco@aulss9.veneto.it
- Dott. Domenico Maresca – Dirigente Medico- tel. 045 6338267  
domenico.maresca@aulss9.veneto.it
- Dott. Mario Pattarello – Dirigente Medico- tel. 045 6338267  
mpattarello@aulss9.veneto.it
- Dott.ssa Silvia Tognella – Responsabile UOS Fisiopatologia Respiratoria  
- tel. 045 67122736  
stognella@aulss9.veneto.it

## ATTIVITÀ

L'Unità Operativa Complessa (UOC) di Pneumologia si propone di essere referente, nell'ambito del comprensorio di pertinenza, per le problematiche attinenti alle malattie dell'apparato respiratorio, comprendendo gli aspetti correlati alla diagnosi, al ricovero e alla cura delle malattie respiratorie, attraverso l'impiego di procedure e strumenti adeguati e moderni, applicati e usati nel rispetto dei principi della scientificità e della qualità. All'interno della UOC opera l'*equipe* della Unità Operativa Semplice di Fisiopatologia Respiratoria che si occupa dei test di misurazione della funzione respiratoria.

Particolare attenzione viene dedicata alla prevenzione delle malattie respiratorie attraverso la divulgazione di strategie e programmi educazionali atti a rendere edotta l'utenza sui fattori di rischio.

Il miglioramento continuo è l'obiettivo concreto dell'Unità Operativa, che si impegna a definire le esigenze degli utenti, al fine di accrescerne la soddisfazione.

Viene favorito un ambiente di lavoro nel quale il personale opera nel rispetto dei propri ruoli e delle proprie responsabilità, in uno spirito di collaborazione e di scambio culturale, con particolare attenzione al progresso scientifico e culturale da perseguire all'interno della UOC stessa.

## SERVIZI OFFERTI

La UOC di Pneumologia eroga i seguenti servizi ed attività:

- Ricovero e cura per le patologie polmonari in regime ordinario e di urgenza
- Esami diagnostico-strumentali specialistici in ambito pneumologico di I e II livello
- Gestione ambulatoriale specialistica delle patologie polmonari
- Indagini di endoscopia bronchiale
- Gestione della insufficienza respiratoria: ossigenoterapia e ventiloterapia domiciliare a lungo termine
- Ricerca clinica

### PRESTAZIONI AMBULATORIALI

#### UOS FISIOPATOLOGIA RESPIRATORIA: DIAGNOSTICA PNEUMOLOGICA DI I E II LIVELLO

- Spirometria semplice e globale
- Pletismografia corporea
- Test di broncodilatazione farmacologica
- TLCO (diffusione CO)
- Test broncoreattivo con metacolina
- Ossido nitrico esalato
- Test del cammino
- Monitoraggio della saturazione di O<sub>2</sub>
- Monitoraggio cardio-respiratorio notturno (II livello, solo per prenotazione interna)
- Emogasanalisi arteriosa
- Test di arricchimento di O<sub>2</sub>
- Screening allergologico

#### AREA DI INTERVENTISTICA: PRESTAZIONI DI ENDOSCOPIA DIAGNOSTICA

#### DELL'APPARATO RESPIRATORIO

- Broncoscopia ispettiva
- Prelievi biotici di lesioni broncogene
- Biopsie transbronchiali
- Lavaggio bronco alveolare
- Toracentesi
- Drenaggio pleurico percutaneo

- pH-impedenziometria gastro-esofagea/24 ore

## MODALITÀ DI ACCESSO

### PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Sono previste diverse modalità di accesso alle prestazioni offerte:

- Utenti esterni in attività convenzionata - utenti in possesso di impegnativa del SSN;
- Utenti esterni in attività libero professionale;
- Pazienti ricoverati presso altri reparti dell'Azienda o presso altri Enti Ospedalieri.

Per poter prenotare la prestazione desiderata, è necessario essere in possesso dell'impegnativa rilasciata dal medico di medicina generale, in modo da comunicare agli operatori del CUP il numero dell'impegnativa stessa.

Nell'accesso alle prestazioni viene salvaguardato il diritto di ottenere con tempestività una prestazione in caso di urgenza attraverso:

- Visite e prestazioni urgenti per utenti inviati dal Pronto Soccorso (garantite anche attraverso il servizio di reperibilità sulle 24 ore) presso l'ospedale di Villafranca;
- Accesso privilegiato (con ridotti tempi di attesa) se l'utente è stato inviato dal proprio medico di medicina generale con una prescrizione in priorità (opzione limitata ai test per cui è prevista l'urgenza).

### MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

- Telefonare al CUP n. 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 n. 9.

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.

Nell'impossibilità di usufruire della prestazione prenotata, l'utente è tenuto ad avvisare il CUP almeno due giorni prima dell'appuntamento, per non incorrere nelle sanzioni amministrative previste (pagamento della prestazione).

### IL RICOVERO SPECIALISTICO

La UOC di Pneumologia dispone, all'interno dell'Area Medica, di una sezione dedicata alla degenza, costituita da 10 posti letto per ricoveri ordinari di cui 2 in stanze singole.

Le principali patologie gestite in ambito di ricovero sono: l'insufficienza respiratoria, la patologia cronica ostruttiva, l'asma bronchiale, le patologie infettive polmonari, le neoplasie polmonari, le interstiziopatie, le patologie del circolo polmonare, i dismorfismi toracici.

#### MODALITÀ DI RICOVERO

il ricovero viene sempre predisposto da un medico della UOC a seguito di una visita specialistica, secondo le seguenti differenti modalità:

**RICOVERO IN EMERGENZA.** Il paziente necessita di ricovero immediato per motivo di gravità clinica estrema. In questo caso, il medico predispone, *in primis*, affinché vengano prestate nel minor tempo possibile tutte le cure necessarie. Contestualmente, a secondo della disponibilità di posti letto nella UOC, il paziente potrà essere immediatamente ricoverato, se è immediatamente disponibile il posto letto, trattenuto presso il Pronto Soccorso per cure urgenti, in attesa del posto letto, oppure trasferito presso altro reparto, nel caso il ricovero non sia possibile entro tempi utili.

#### PROGRAMMAZIONE DI RICOVERO URGENTE

Per ricovero urgente si intende un ricovero che si rende necessario in tempi brevi, ma che comunque non necessita di un accoglimento immediato perché non di gravità clinica estrema, oppure un ricovero da effettuare in tempi rapidi, riconoscendo l'esistenza di particolari e imprescindibili situazioni di convenienza diagnostica, terapeutica e familiare a favore del paziente/utente. In tal caso il paziente viene inserito nella lista di attesa dei ricoveri urgenti, in ordine di data di ricevimento. I pazienti saranno chiamati ed accolti per il ricovero in un tempo massimo di 3-5 giorni. Nel caso che il ricovero, a causa di mancanza di posti letto disponibili, non sia possibile nei tempi dovuti, il personale infermieristico del reparto contatta il paziente per verificare la possibilità di una ulteriore dilazione del ricovero, o mette in contatto il paziente con il medico richiedente, in modo che possano essere presi nuovi accordi.

#### PROGRAMMAZIONE DI RICOVERO ORDINARIO

Per ricovero ordinario si intende un ricovero che non riconosca le condizioni di cui ai punti precedenti e che, in assenza di motivi di gravità clinica, riconosca come sufficiente la programmazione routinaria degli interventi diagnostico-terapeutici ritenuti necessari. In tal caso il paziente viene inserito nella lista di attesa dei ricoveri ordinari, in ordine di data di ricevimento. il personale infermieristico del reparto

comunica al paziente le modalità di chiamata e, in base ai tempi di attesa e alle disponibilità del paziente, concorda con l'interessato il periodo ottimale per il ricovero. Avviso di ricovero per i pazienti in lista di attesa: ogni giorno, al termine del "giro visita", il personale infermieristico del reparto e il medico responsabile del reparto di degenza della UOC, dopo aver predisposto per gli eventuali ricoveri in emergenza, consultano prima la lista dei ricoveri urgenti e poi, in base alla residua disponibilità dei posti letto, quella dei ricoveri ordinari, concordando quindi quali pazienti chiamare. Il personale infermieristico del reparto contatterà quindi telefonicamente il paziente per avvisarlo della disponibilità ad accoglierlo, e gli ricorda la documentazione da produrre necessariamente all'atto del ricovero.

#### DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER IL RICOVERO

Al momento del ricovero l'utente presenta le tessere sanitarie e l'eventuale documentazione medica precedente.

#### LA DIMISSIONE

Al momento del congedo dal reparto, un medico consegnerà al paziente una dettagliata lettera di dimissione in cui vengono riportati la diagnosi finale, i referti delle indagini diagnostiche effettuate, i consigli terapeutici da seguire a domicilio e le indicazioni per gli eventuali controlli da effettuare successivamente.

#### ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

##### IL GIORNO DELLA VISITA/ESAME RICORDARSI DI .....

- Seguire scrupolosamente le eventuali preparazioni previste;
- Portare le impegnative necessarie, correttamente e completamente compilate, così come indicato al momento della prenotazione;
- Portare con sé tutti gli esami precedenti che possono avere attinenza con l'indagine prenotata;
- Per alcuni esami è consigliabile farsi accompagnare da una persona, in quanto è possibile la somministrazione di farmaci sedativi che possono condizionare la soglia di attività e di attenzione dell'interessato, come per esempio la guida di autoveicoli.

#### RITIRO REFERTI

I referti possono essere ritirati mediamente dopo 10 giorni dall'esecuzione della prestazione; nel caso alla prestazione diagnostica segua una visita specialistica, il referto verrà consegnato durante la visita stessa.

I referti possono essere ritirati dall'interessato o da un suo delegato (delega scritta) dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 15.00, presso l'UOS di Fisiopatologia Respiratoria.

Il mancato ritiro del referto entro 30 giorni dall'esecuzione del test comporta il totale addebito del costo della prestazione fruita.

## 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 la UOC di Pneumologia individua i seguenti impegni da adottare per migliorare la accessibilità dell'utente alle strutture e ai servizi erogati dall'Azienda Ulss 9 Scaligera:

- Ridistribuzione delle prestazioni ambulatoriali offerte presso l'ospedale di Villafranca
- Revisione e aggiornamento dell'allegato alla Carta dei servizi ove sono disponibili le informazioni dettagliate per la preparazione/erogazione delle prestazioni erogate



# 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](mailto:mfasoli@aulss9veneto.it)

#### OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: [giuliana.mantovani@aulss9veneto.it](mailto:giuliana.mantovani@aulss9veneto.it)

#### OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILAFRANCA

e-mail: [gfranzon@aulss9veneto.it](mailto: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: 15 ottobre 2018