

REGIONE DEL VENETO



ULSS8
BERICA

ATTIVITA' SPECIALISTICHE
POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
"SANTA LUCIA"
VICENZA



"CARTA DEI SERVIZI"

Gentile Signore/a

Abbiamo realizzato questo opuscolo per fornirLe delle informazioni che Le saranno utili durante la permanenza presso la nostra struttura.

Vogliamo ricordarLe che per qualsiasi ulteriore informazione o chiarimenti saremo a sua disposizione.

Precauzioni anticoronavirus:

Su indicazione del Direttore Generale, gli utenti potranno accedere all'interno della struttura con un anticipo non superiore ai 15 minuti rispetto all'orario previsto del loro appuntamento.

Dovranno presentarsi all'ingresso ove troveranno degli addetti con il compito di verificare le motivazioni dell'accesso e accertare l'utilizzo di adeguati dispositivi di protezione (mascherine e igienizzazione delle mani). Sempre all'ingresso sarà misurata a tutti - personale e utenti - la temperatura corporea: in caso di valori oltre i 37,5° C, l'utente dovrà tornare a casa e provvedere allo spostamento dell'appuntamento.

Sia esternamente, in caso di coda, nelle sale di attesa e negli spostamenti interni, gli utenti dovranno mantenere almeno un metro di distanza tra loro.

Non sarà consentito l'ingresso di accompagnatori, fatta eccezione per minori, disabili o comunque non autosufficienti, persone fragili in genere o con difficoltà linguistiche-culturali.

Sarà consentito l'accesso del partner di pazienti con visite ostetriche.

INDICE

<u>PRESENTAZIONE</u>	<u>pag. 4</u>
<u>SERVIZI OFFERTI</u>	<u>pag. 6</u>
<u>SPECIALITA' MEDICHE E CHIRURGICHE</u>	<u>pag. 7</u>
<u>MODALITA DI ACCESSO</u>	<u>pag. 9</u>
<u>MODALITA DI PAGAMENTO</u>	<u>pag. 10</u>
<u>MANCATA DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO</u>	<u>pag. 11</u>
<u>IL GIORNO DELLA VISITA</u>	<u>pag. 12</u>
<u>LE COMPETENZE INFERMIERISTICHE</u>	<u>pag. 13</u>
<u>LA PRESA IN CARICO "SCHEMA RIASSUNTIVO"</u>	<u>pag. 15</u>
<u>CONSEGNA DEL REFERTO</u>	<u>pag. 16</u>
<u>DIRITTI E DOVERI DEL MALATO</u>	<u>pag. 16</u>
<u>NUMERI TELEFONICI DELLA STRUTTURA</u>	<u>pag. 19</u>
<u>DOVE CI TROVIAMO</u>	<u>pag. 19</u>

PRESENTAZIONE

1 LA MISSION

La **mission** è garantire servizi sanitari di qualità nel rispetto del paziente.

Il poliambulatorio vuole porsi come punto di riferimento territoriale per una discreta gamma di attività sanitarie.

Queste attività sono finalizzate alla tutela della salute, alla diagnosi tempestiva, alla terapia mirata ed al benessere generale della persona.

La struttura infatti pone al centro della sua attenzione l'uomo, per cui le sue attività si pongono come servizio alla persona stessa, nel più assoluto rispetto dei suoi diritti e delle sue peculiarità, per ottenere la massima soddisfazione possibile dei suoi bisogni, espressi e non espressi, relativi agli ambiti trattati.

Il Poliambulatorio Specialistico S. Lucia è sensibile ai valori ed alle credenze degli utenti, rispondendo alle esigenze anche attraverso l'attivazione del Servizio di Mediazione Culturale.

2 LA VISION

Rappresentare un punto di riferimento, capace di offrire anche attraverso una forte integrazione con l'ospedale e le strutture convenzionate, servizi ambulatoriali di elevata qualità tecnico professionale sempre rispondenti alle mutevoli esigenze dell'utenza.

Consolidare la propria organizzazione su criteri di adeguatezza e qualità dei servizi offerti in risposta ai bisogni e alle attese

dei propri utenti, in un contesto di buona gestione delle risorse e mezzi disponibili.

3 OBIETTIVI E IMPEGNI PER LA QUALITÀ

- Sviluppare percorsi di cura per una corretta presa in carico dell'utente.
- Sviluppare ed implementare i servizi offerti affinché la struttura sia in grado di rispondere ai reali bisogni della popolazione.
- Promuovere tutti i miglioramenti organizzativi per permettere l'erogazione di un servizio della massima efficacia ed efficienza.
- Favorire e promuove la formazione del personale per lo sviluppo di un servizio sanitario avanzato.
- Promuovere l'applicazione delle competenze di base del counselling per condurre in modo consapevole e professionale il processo relazionale operatori-utenti.

Al fine di garantire il pieno rispetto della dignità umana, i diritti di libertà e di autonomia della persona diversamente abile, la Struttura è dotata di un accesso con rampa all'ingresso principale e posti auto riservati per disabili.

La persona diversamente abile può accedere ai vari piani della Struttura **solo** in carrozzina o con deambulatore (non con lettighe).

Gli uffici tecnici preposti dell'ULSS si stanno adoperando per la realizzazione di un bagno per disabili.



SERVIZI OFFERTI

Il Poliambulatorio di Santa Lucia è l'insieme di locali adibiti ad ambulatori specialistici che erogano prestazioni sanitarie rientranti nell'ambito di competenza delle diverse branche specialistiche.

Dal punto di vista funzionale le attività ambulatoriali vanno distinte in:

- A) Di prevenzione ed educazione sanitaria;
- B) Diagnostiche;
- C) Terapeutiche;
- D) Di monitoraggio;
- E) Amministrative e di segreteria.

Gli ambulatori sono dichiarati privi di materiale contenente lattice (Latex Free) o di materiale sospetto per contenuto di lattice (Latex Safe).

“SPECIALITÀ MEDICHE E CHIRURGICHE”

- **Ambulatorio allergologico:**

Dr. Crescioli - Dr.ssa Vallerani

- **Ambulatorio cardiologico:**

Dr.ssa Fabris – Dr. Rampazzo -

- **Ambulatorio chirurgia plastica:**

Dr. Bisazza

- **Ambulatorio dermatologico:**

Dr.ssa Coghi – Dr.ssa Cola – Dr. Miglietta – Dr.ssa Salvadori

- **Ambulatorio fisiatrico:**

Dr.ssa De Carlo

- **Ambulatorio neurologia:**

Dr.ssa Caria

- **Ambulatorio oculistico:**

Dr. Pagello - Dr.ssa Rodeghiero - Dr.ssa Tretti - Dr.ssa Porwik

- **Ambulatorio odontoiatria**

Dr.ssa Bertuzzo - Dr.ssa Ferronato – Dr.ssa Panza – Dr. Zanatta

- **Ambulatorio ortopedico - ortopedia:**

Dr.ssa Frigo - Dr.ssa Vittorelli

- **Ambulatorio ostetrico – ginecologico:**

Dr. Rochira

- **Ambulatorio otorinolaringoiatrico:**

Dr.ssa Bocchese – Dr. De Domenico

- **Ambulatorio reumatologia**

Dr.ssa Riato

ALTRE ATTIVITA'

- Centro prelievi dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 9.00
(su appuntamento tramite "Zerocodalab" o al 0444753402)
- Screening ginecologico dal lunedì al venerdì
- Ambulatorio per smettere di fumare: riceve su
appuntamento previa telefonata al 0444- 752247-2248
Dalle ore 12. 00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì
- Servizio igiene alimenti e nutrizione: ambulatorio
nutrizionale tel.0444/752228
- Al terzo piano dell'edificio è situato il Servizio
Territoriale di Pneumotisiologia
Dirigente Responsabile Dr.ssa Elisabetta Bertocco
Tel .0444/ 752247-2248

MODALITÀ DI ACCESSO

Prenotazioni e/o disdette di visite ed esami

Per prenotare è necessario avere a disposizione:

- Il "promemoria bianco" o la ricetta rossa stilata dal Medico Curante;
- La nuova tessera sanitaria blu plastificata (TEAM);
- Carta e penna per annotare i dati comunicati dall'operatore: data, ora e luogo in cui verrà effettuata la prestazione (se si effettua la prenotazione telefonica).

La maggior parte delle prestazioni si prenotano rivolgendosi al Centro Unico di Prenotazione (CUP) presso gli sportelli sia Ospedalieri che Territoriali del Distretto EST, vi è la possibilità di prenotare direttamente al Poliambulatorio di S. Lucia.

- **Orario:** dal Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 18.30
- **Telefono:** 800 403 960 (Numero Verde CUP) per prenotazioni e disdetta appuntamenti telefonici da rete fissa, attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 18.00
- **Telefono:** 0444 933 600 per prenotazioni e disdetta appuntamenti telefonici da rete mobile (cellulare), attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 18.00
- **Online:** Vi è inoltre la possibilità di prenotare e effettuare il pagamento online: tramite il portale ICUP. Al primo accesso al portale iCUP l'utente deve registrarsi, fornendo i propri dati personali che verranno utilizzati per la prenotazione di tutte le prestazioni.

L'utente inoltre sceglie una password che, assieme al codice fiscale, servirà ad accedere al portale iCUP le volte seguenti.

Al termine della procedura il sistema invierà una mail di conferma all'indirizzo fornito durante la registrazione stessa.

Dopo la prenotazione online:

A prenotazione effettuata, verrà inviata una mail all'indirizzo indicato al momento della registrazione, contenente in allegato il promemoria con data, ora, luogo dell'appuntamento e il numero della prenotazione, oltre che l'importo da pagare (ticket).

È importante stampare e portare con sé il promemoria il giorno dell'appuntamento (il numero prenotazione è indispensabile anche per un'eventuale disdetta dell'appuntamento).

In seguito alla prenotazione verranno rilasciati:

- In caso di prenotazione allo sportello: un promemoria con data, ora, luogo dell'appuntamento e il numero della prenotazione, oltre che l'importo da pagare (ticket).
- È importante conservare e portare con se il promemoria il giorno dell'appuntamento (il numero prenotazione è indispensabile anche per una eventuale disdetta dell'appuntamento);
- In caso di prenotazione telefonica: l'operatore comunica data, ora e luogo dell'appuntamento e il numero della prenotazione, che è importante annotare e conservare assieme agli altri dati (questo codice è indispensabile anche per una eventuale disdetta dell'appuntamento);

TEMPI DI ATTESA DELLE PRESTAZIONI

Gli appuntamenti per l'erogazione delle prestazioni vengono dati in base ai posti disponibili in agenda informatica secondo le classi di priorità indicate dal MMG:

- >U Urgente eseguibile solo in Pronto Soccorso
- >B Breve prestazione da eseguire entro 10 giorni
- >D Differita visite entro 30 giorni, esami entro 60 giorni
- >P Programmabile entro 180 giorni

Le visite e gli esami di controllo non prevedono l'indicazione della priorità.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento può essere effettuato all'atto della prenotazione o il giorno dell'appuntamento; a questo proposito ricordiamo che tutte le prestazioni prenotate a CUP, sia di persona che al telefono, possono essere pagate anche online, tramite carta di credito, collegandosi al portale di iCUP (al primo accesso è necessario registrarsi).

COSA SUCCEDA IN CASO DI MANCATA DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO DA PARTE DELL'UTENTE

Se si intende rinunciare a un appuntamento già fissato è necessario comunicare la propria rinuncia al CUP almeno 48 ore prima della data dell'appuntamento chiamando il numero verde 800403960 da rete fissa o 0444 933 600 da rete mobile. La non disdetta di visite o esami prenotati, comporta il pagamento della prestazione anche se esente ticket a qualunque titolo (DGRV 600 del 2007).

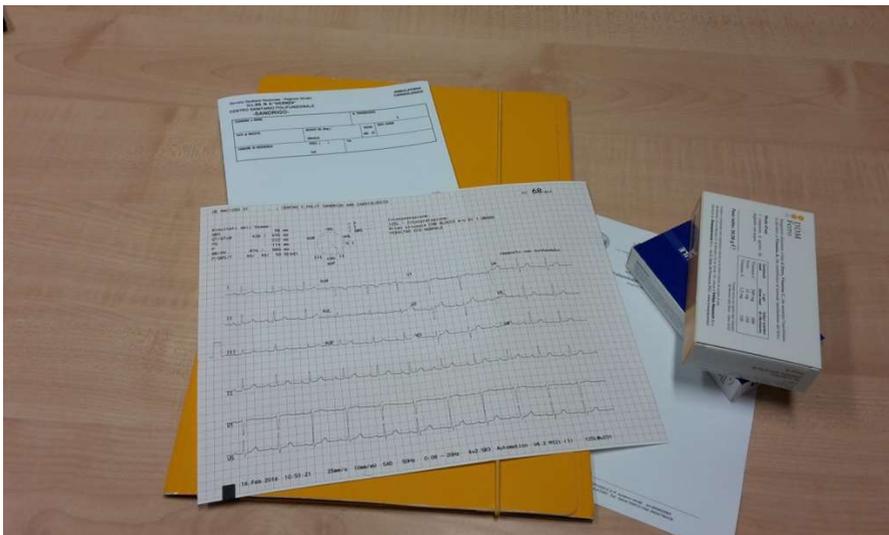
ATTENZIONE: L'operatore rilascerà un codice di annullamento che è importante conservare a riprova dell'avvenuta disdetta.

IL GIORNO DELLA VISITA

Terminata la procedura di accettazione e di pagamento presso l'ufficio cassa, l'utente potrà avviarsi presso la sala d'attesa del poliambulatorio e attendere la chiamata da parte dell'infermiera, la quale provvederà a fornire tutte le indicazioni necessarie per usufruire della prestazione richiesta.

È molto importante che l'utente ad ogni accesso presso la nostra struttura porti sempre con sé:

1. documentazione di visite effettuate precedentemente (elettrocardiogramma, radiografie, esami ematochimici ecc.)
2. lettera di dimissione in caso di ricovero ospedaliero
3. lista dei farmaci che sta assumendo



LE COMPETENZE INFERMIERISTICHE

- **Competenze cliniche:** assiste alla visita medica, collabora con il medico e con altre figure professionali, somministra farmaci se prescritti, rinnova medicazioni, pianifica gestisce e valuta l'appropriatezza di un intervento assistenziale infermieristico ecc.
- **Competenze organizzative:** accettazione del paziente, raccolta dei dati anagrafici, gestione delle pratiche amministrative, controllo degli appuntamenti per visite mediche;
- **Competenze di educazione sanitaria:** mette in atto un'insieme di interventi volti a modificare coscientemente e durevolmente l'atteggiamento dell'utente nei confronti della salute;



LA PRESA IN CARICO DELLA PERSONA: CONCETTO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Il medico specialista sulla base di un mandato istituzionale, deve prendersi carico della persona; raccoglie ed organizza in maniera sistemica i dati relativi al processo di diagnosi e cura del paziente mantenendo un rapporto continuativo al fine di valutare l'efficacia degli interventi stessi.

Di seguito verrà descritto in modo schematico il percorso dell'utente a cui viene prescritta una consulenza specialistica.

“LA PRESA IN CARICO DELL’UTENTE”

UTENTE  PROBLEMA DI SALUTE



MEDICO DI MEDICINA GENERALE

Ha funzione di tutela primaria nei confronti della salute del cittadino e rappresenta un punto di riferimento imprescindibile nel rapporto con la sanità pubblica. Richiede la visita/prestazione specialistica che ritiene necessaria compilando la ricetta dematerializzata sulla quale indica: Il quesito diagnostico - l'esenzione TICKET (se presente) - la classe di priorità (solo per le prime visite/esami) cioè la tempistica in cui desidera venga effettuata la prestazione per incidere in tempi utili sulle decisioni terapeutiche (U-B-D-P).



SERVIZIO UNICO DI PRENOTAZIONE (CUP)

“Il promemoria per l’assistito” o la ricetta rossa rilasciata dal medico di medicina generale permettono all’utente di prenotare le prestazioni richieste presso il servizio CUP.



SERVIZIO SPECIALISTICO

Dopo aver effettuato la visita/prestazioni, il medico specialista può decidere di:



Sottoporre il paziente ad ulteriori esami/accertamenti necessari per la definizione della diagnosi od impostazione della terapia.



Prescrive tali accertamenti (indicando i tempi massimi di esecuzione), che vengono prenotati dal personale CUP della sede.



Rivedere il paziente dopo un determinato periodo per il controllo.



Prescrive la visita di controllo (indicando i tempi massimi di esecuzione), che viene prenotata dal personale.



Inviare il paziente al medico curante senza programmare ulteriori accertamenti o visite di controllo.



In ogni caso il medico specialista consegna al paziente un referto con le conclusioni diagnostiche e le indicazioni terapeutiche. Nel referto vengono indicate anche le eventuali prestazioni prescritte direttamente dallo specialista e gli eventuali esami/accertamenti “suggeriti” dallo specialista al medico di medicina generale.

CONSEGNA DEL REFERTO

Al termine della prestazione richiesta, il medico può consegnare direttamente il referto al paziente oppure viene consegnato all'utente un prospetto che contiene tutte le informazioni necessarie per il ritiro del referto presso l'ufficio cassa.

La consegna dei referti avviene nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

In caso di impossibilità di ritirare l'esame personalmente è prevista la compilazione di una delega da parte dell'utente, che indichi le generalità ed il numero del documento di riconoscimento della persona incaricata, in ottemperanza alla "legge sulla privacy 196/03".

DIRITTI E DOVERI DEL MALATO

DIRITTI

La persona ha diritto:

1. Ad essere assistita e curata con professionalità ed attenzione, senza discriminazioni di genere, nel rispetto della dignità umana, della cultura di appartenenza e delle proprie idee politiche e religiose;
2. Ad essere individuata con il proprio nome e cognome, nel rispetto della legge sulla privacy;
3. Ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate e le relative modalità di accesso;

4. A ricevere dai sanitari informazioni complete, chiare e comprensibili rispetto alla diagnosi della malattia, la relativa prognosi e la terapia;
5. Ricevere tutte le informazioni che le permettano di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposta ad intervento chirurgico o particolari procedure diagnostiche e terapeutiche; solo nei casi urgenti e quando la persona non sia in grado di comprendere, ogni decisione spetta ai sanitari;
6. Al rispetto dei dati relativi alla propria malattia;
7. Ad esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della struttura ospedaliera scegliendo una delle seguenti modalità:
 - Mediante l'invio all'URP di lettera firmata;
 - Presentando all'URP il modulo di segnalazione compilato;
 - Rivolgendosi direttamente all'URP di persona o per telefono.
In questi casi, verrà redatto un verbale, su apposita scheda, che dovrà essere poi comunque firmato dal segnalante.

DOVERI

La persona ha il dovere di:

1. Assumere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e degli operatori, favorendo un rapporto di reciproca fiducia;
2. Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;
3. Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti (rumori, suonerie di telefoni cellulari ad alto volume, ecc.);
4. Osservare il divieto di fumare, in base all'art. 7 della L. 11.11.75 n° 584 modificato dall'art. 52 comma 20 L. 28.12.01 n° 448. I trasgressori sono soggetti a sanzione amministrative;
5. Rispettare l'organizzazione, i regolamenti e gli orari previsti nella struttura sanitaria.

NUMERI UTILI

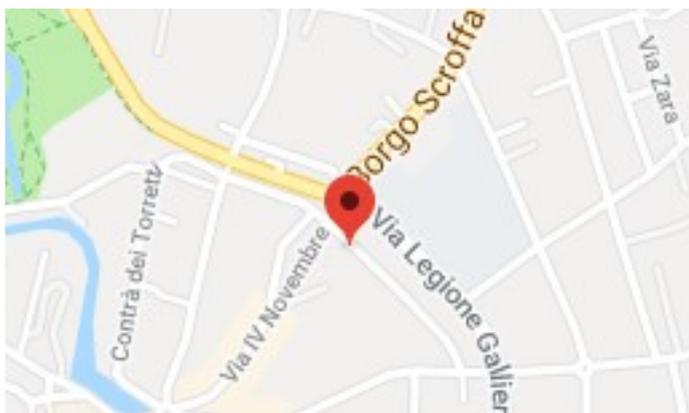
POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO SANTA LUCIA VICENZA

Centralino: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.30

Telefono: 0444-752278

Indirizzo e-mail: poliambulatorio.slucia@aulss8.veneto.it

DOVE SIAMO



Raggiungibile con mezzi pubblici bus 2-5-7-9
fermata in via IV novembre
a cinquanta metri da C.trà Mure S. Lucia, 34
36100 Vicenza

Rev. Dicembre 2021