

Ospedale di Cittadella

Poliambulatorio

Questa Carta di Accoglienza illustra l'organizzazione e fornisce indicazioni pratiche agli utenti che accedono al Poliambulatorio dell'ospedale di Cittadella. In caso di chiarimenti o informazioni, si rivolga alla Coordinatrice infermieristica o all'infermiere dell'ambulatorio che l'ascolterà e darà risposte ai suoi bisogni assistenziali.

Il Poliambulatorio è un servizio plurispecialistico che eroga prestazioni ambulatoriali per rispondere a bisogni diagnostici, terapeutici e riabilitativi e a obiettivi di prevenzione per pazienti esterni o ricoverati.

Questa carta di accoglienza è stata condivisa con le associazioni di volontariato del territorio: Insieme per mano, Altre Parole e AVO.

Orari di apertura

Da lunedì a venerdì 7.00 - 20.00, sabato 8.00 - 12.00

La struttura

Il Poliambulatorio è una struttura di quattro piani (piano terra - primo piano - secondo piano - terzo piano). Afferiscono al Poliambulatorio anche gli ambulatori di ORL Videolaringoscopia (Area Gialla -2° piano del Presidio Ospedaliero), Iter Oculistico (Area gialla - piano interrato), interventi ambulatoriali chirurgia minore (Area grigia - piano interrato). I locali sono climatizzati e gli ambienti sono accoglienti e puliti. L'accessibilità ai piani è facilitata dalla presenza di tre ascensori di cui uno per trasporti con barella; in ogni piano vi sono sale di attesa arredate e servizi igienici anche per utenti con handicap, al primo piano è presente il bagno dotato di fasciatoio per il cambio dei neonati.

Al piano terra è collocato un Punto giallo per il pagamento del ticket e un punto ristoro con distribuzione di bevande calde e fredde.

Personale

Presso il Poliambulatorio operano: medici, infermieri, tecnici (audiometrista - logopedista - ortottista - igienista dentale - ostetricia), operatori socio-sanitari.

Il personale è identificabile dalla tessera di riconoscimento e dal colore della divisa.

Il personale si rivolgerà a lei in modo chiaro e completo riguardo il suo stato di salute e le prestazioni a cui sarà sottoposto.

Gli ambulatori

Al Piano Terra:

- Punto prelievi
- CUP

Al Primo Piano:

- Ortopedico
- Chirurgico (proctologico - senologico - flebologico - endocrinochirurgia - bariatrica)
- Urologico (Uroflussometrie)
- Allergologico
- Reumatologico
- Pediatrico
- Oculistico (Ortottico - Campimetria)

- Ematologico
- Dermatologico
- Epatologico
- Dietologico
- Coagulazione del tromboembolismo

Al Secondo Piano:

- ORL (Audiometria - Logopedia - Otologico)
- Ostetrico- Ginecologico (Colposcopia e patologia vulvare - Screening carcinoma del collo dell'utero - Pap test e tamponi - BRO: Basso Rischio Ostetrico)
- Ambulatorio Chirurgico per interventi ORL - Chirurgia
- Medicina dello Sport 1° livello
- Servizio Dietologico
- Endocrinologico
- Diabetologico
- CDCD - Centro per i Disturbi Cognitivi e le Demenze

Al Terzo Piano:

- Odontoiatrico - Età Evolutiva - Ortodonzia

PRESTAZIONI EROGATE

Visite Specialistiche

- allergologica • andrologica • anestesilogica • chirurgica • dermatologica • disturbi cognitivi
- endochirurgica • epatologica • flebologica • internistica • medico sportiva • metabolismo osseo • neurologica • oculistica • odontoiatrica • ortopedica • ortottica • ostetrico-ginecologica
- otorinolaringoiatrica • pediatrica • proctologica • reumatologica • senologica • urologica

Altre Prestazioni

- campi visivi • cicli di rieducazione logopedica • crioterapia • esami audiometrici
- infiltrazioni • medicazioni • piccoli interventi ambulatoriali di ORL - Chirurgici - Ginecologici
- instillazioni vescicali

Privacy e consenso informato

Il personale avrà cura di rispettare la sua privacy quando la chiama e l'assiste.

Gli arredi degli ambulatori consentono di rispettare la privacy durante la visita.

Le informazioni inerenti il suo stato di salute vengono fornite solo ai familiari o alle persone da lei designate nel momento in cui firma il "Consenso al trattamento di dati sensibili". Nel caso di minori, è necessaria la presenza di un genitore o di un delegato il quale firma il Consenso.

I dati personali e sensibili raccolti durante la visita in forma cartacea e digitale vengono trattati adottando le necessarie misure di sicurezza e riservatezza.

Prima di effettuare indagini diagnostiche, verrà informato in modo chiaro sulle motivazioni, modalità di esecuzione, eventuali rischi associati e prima di procedere, le verrà eventualmente chiesto di sottoscrivere il consenso.

Nel prendere le decisioni potrà chiedere il supporto di persone di sua fiducia.

Come si accede all'ambulatorio

Per effettuare una prestazione erogata dal Servizio Sanitario Nazionale deve essere munito di impegnativa che utilizzerà per prenotare tramite Call Center o recandosi agli sportelli Cup o distrettuali. Nei soli casi di prima visita odontoiatrica e ostetrico/ginecologica può prenotare e accedere senza impegnativa. Le prestazioni sono erogate secondo criteri di priorità specificati nell'impegnativa, che consentono ai casi clinici più urgenti di essere esaminati per primi.

Il Poliambulatorio è dotato di un sistema automatico di chiamata ambulatoriale che garantirà il pieno rispetto della sua privacy. Prima della visita si accrediti con la tessera sanitaria presso i totem del piano terra e ritiri il ticket con il numero di chiamata in ambulatorio. Raccomandiamo di arrivare massimo 15 minuti prima del suo appuntamento. Il personale si impegna a rispettare gli orari concordati. Ciò nonostante, in particolarisituazioni come quelle di urgenza, si possono verificare ritardi rispetto all'orario stabilito.

Disdica la prenotazione nel caso non possa presentarsi all'appuntamento: 3 giorni prima in caso di visita e 5 giorni prima per esami diagnostici o strumentali, ciò contribuisce a ridurre le liste di

attesa. Si ricordi che in caso di mancata disdetta è dovuto il pagamento del ticket, anche se è esente.

La prestazione deve essere pagata anticipatamente (anche on line sul sito www.aulss6.veneto.it alla voce "Pagare").

L'eventuale esenzione deve essere specificata nell'impegnativa al momento della prenotazione.

Quando accede all'ambulatorio

Si consiglia di portare con sé:

- i referti di precedenti esami, le lastre e/o dischetti
- le copie delle cartelle di eventuali ricoveri
- l'elenco di eventuali farmaci in uso
- tessera sanitaria e certificati di esenzioni.

È anche utile che lasci i suoi recapiti telefonici (rete fissa e mobile) e la sua mail per consentire di contattarla in caso di necessità.

Gli utenti in situazioni di fragilità (ad esempio in barella) hanno la precedenza, per ridurre al minimo il loro disagio.

Nella cartella ambulatoriale verranno inserite tutte le informazioni relative al suo stato di salute e il percorso terapeutico proposto.

Le consigliamo di non portare con sé oggetti di valore, somme di denaro o carte di credito. Le ricordiamo che lei è responsabile dei suoi oggetti personali (cellulare, occhiali, ecc.) e l'Azienda non risponde di un eventuale ammanco.

Questa Struttura si avvale del Servizio di Mediazione culturale. A seconda della nazionalità, l'utente che ne avesse necessità verrà prenotato nel giorno di presenza del mediatore.

Cartella clinica ambulatoriale e altre certificazioni

Per chiedere fotocopia della documentazione ambulatoriale, può rivolgersi all'Ufficio Cartelle Cliniche dell'Ospedale. La richiesta può essere effettuata anche via fax o mail.

Se chi richiede o ritira la fotocopia della cartella clinica, non è il diretto interessato, deve essere munito di delega e di documento di identità.

Se necessita del certificato che attesta l'accesso al servizio, può chiederlo al personale infermieristico prima di uscire dall'ambulatorio.

È infine cura del medico provvedere al riconoscimento dei giorni di malattia.

Tutela

L'Azienda ha adottato un Regolamento di pubblica tutela a sostegno dei diritti degli utenti. Il regolamento è scaricabile dal sito www.aulss6.veneto.it nella pagina dedicata all'URP.

Le segnalazioni degli utenti sono considerate un contributo al miglioramento nell'erogazione dei servizi. Potrà formularle verbalmente o in forma scritta al Direttore o al Coordinatore infermieristico o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o tramite mail: urp@aulss6.veneto.it.

In caso di reclamo scritto riceverà risposta entro 30 giorni.

Il Comitato Etico per la Pratica Clinica ha principalmente lo scopo di tutelare la dignità della persona in ambito sanitario e offre consulenza etica ad assistiti o loro familiari nonché a cittadini, associazioni e istituzioni. Per contattare il Comitato: comitato.bioetica@aulss6.veneto.it

Poliambulatorio

Cittadella Via Pilastroni, 1 - Area Arancio

Direttore: Emanuela Zilli

Coordinatore infermieristico: Delia Campagnolo

tel. 049 8424321 - fax: 049 9424291

mail: poliamb_cit@aulss6.veneto.it

Ufficio Cartelle Cliniche

Area Arancio, piano terra, corridoio di collega_

mento della portineria con il Centro Pontarollo

tel. 049 9424505 - fax: 049 9424516

mail: cartelle_cliniche_cit@aulss6.veneto.it

CUP (Centro Unico di Prenotazione) - Casse

Area arancio - Centro Pontarollo

Ritiro Referti: 049 9484330 da lunedì a

venerdì 14.00 - 17.00

Call Center 840 88 88 11 (da telefono fisso)

- 049 7849313 (da cellulare) da lunedì a

venerdì 8.00 - 18.00, sabato 8.00 - 12.00

URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Area Arancio, piano terra, corridoio di

collegamento della portineria con il Centro

Pontarollo da lunedì a venerdì 8.30 - 14.00

numero verde 800 201 301

mail: urp@aulss6.veneto.it

Per maggiori informazioni www.aulss6.veneto.it