



CASA DI CURA PRIVATA
POLICLINICO SAN MARCO S.p.A.

CARTA DEI SERVIZI



Policlinico San Marco

“La vostra Casa di Cura nel cuore della città”

Direttore Sanitario: Dott.ssa Marialuisa Migliorino

Agg.to aprile 2022
(11° edizione a stampa)

INDICE

1. CONTATTI.....	4
DOVE SIAMO.....	4
2. CHI SIAMO.....	6
LA STORIA.....	6
POLITICA DELLA QUALITA'	6
MISSION	7
MODELLO ORGANIZZATIVO D.Lgs. 231/2001	7
CODICE ETICO.....	7
LA STRUTTURA.....	8
COME RICONOSCERCI.....	9
PRESTAZIONI FORNITE.....	12
3. CONVENZIONI.....	14
4. ATTIVITA' DI RICOVERO	15
TIPOLOGIE DI RICOVERO	15
CRITERI DI ACCESSO.....	16
ATTIVITÀ TRASFUSIONALE	16
DONAZIONE ORGANI	16
5. AREA CHIRURGICA	17
6. AREA RIABILITATIVA	19
7. AREA MEDICA	20
8. HOSPICE.....	21
9. INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO	23
10. RICOVERI PRIVATI	26
11. POLIAMBULATORI.....	27
PRESTAZIONI AMBULATORIALI.....	27
COME PRENOTARE UNA PRESTAZIONE.....	30
ACCETTAZIONE DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI.....	30
COME DISDIRE UNA PRENOTAZIONE.....	32
TEMPI DI ATTESA [ART. 41, C. 6, D.LGS. N. 33/2013]	32
12. SERVIZI	33
FISIOTERAPIA	33
LABORATORIO.....	35
RADIOLOGIA	37
13. FORMAZIONE.....	38
14. RICHIEDERE COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	39
15. ACCETTAZIONE TAMPONI COVID RAPIDI E MOLECOLARI	39
16. REFERTI ON-LINE.....	39
17. PRIVACY	40
18. CONSENSO INFORMATO	40
19. URP	42
20. COME RAGGIUNGERCI.....	43

Premessa
a cura del Direttore Generale

Questa **Carta dei Servizi**, assieme al **sito aziendale** (www.policlinicosanmarco.it), costituisce un importante strumento di comunicazione che, attraverso la descrizione delle attività svolte, consente di far conoscere la nostra struttura e gli impegni assunti al fine di instaurare un filo diretto con i nostri utenti.

Lo scopo è di promuovere l'informazione, la tutela e la partecipazione consapevole, nonché di consentire ad ospiti e familiari di partecipare, attraverso varie forme di comunicazione, al processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La Casa di Cura adotta un sistema di gestione per la qualità secondo la norma ISO 9001 e segue, sempre in materia di qualità, le Raccomandazioni Ministeriali, le Linee di indirizzo regionali e gli obiettivi dell'ente Joint Commission, con particolare attenzione alla prevenzione del rischio clinico.

Direttore Generale

Dr. Francesco Camisa

1. CONTATTI

DOVE SIAMO

Casa di Cura

Sede Principale

Policlinico San Marco S.p.A.
Via Zanotto, n. 40
30173 Mestre – Venezia

Fisioterapia Privata

Sede Esterna

Via Zanotto, n. 26
30173 Mestre – Venezia

Centro Unico Prenotazioni (CUP)

Policlinico San Marco S.p.A.
Via Forte Marghera 31, angolo Via
Zanotto 30173 Mestre – Venezia

PEC - CONTATTI TELEFONICI – E-MAIL

PEC: ufficio.contabile@pec.policlinicosanmarco.it

CENTRALINO

tel. 041 5071611

DIREZIONE SANITARIA

tel. segreteria 041 5071618

fax: 041 0998222

segreteria.direzione@policlinicosanmarco.it

CUP – Centro Unico Prenotazioni

convenzionati:

tel. numero verde 800 012 806

tel. da cellulari 041 – 5071622

privati e medicina dello sport:

tel. 041 – 5071725

fax: 800 292 000

cup@policlinicosanmarco.it

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

tel. 041 5071618

urp@policlinicosanmarco.it

info@policlinicosanmarco.it

ACCETTAZIONE CENTRALE

tel. 041 5071695

accettazione@policlinicosanmarco.it

UFFICIO FORMAZIONE

tel. 041/5071849/638

fax 041- 0998 849

ufficio.formazione@policlinicosanmarco.it

SEZIONE PRE-RICOVERI

Segreteria tel. 041/50 71 806 – 810 – 814

Reparto tel. 041/50 71 800 – 822

segreteria.preoperatoria@policlinicosanmarco.it

AREA CHIRURGICA (chirurgia e ortopedia)

Caposala reparto: tel. 041.5071-822

Reparto: tel. 041.5071-800

chirurgia@policlinicosanmarco.it

MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA (MFR)

Riabilitazione Ambulatoriale e Day Hospital

tel. 041.5071 849

reparto.day-hospital@policlinicosanmarco.it

Fisioterapia tel. 041-5071848

Riabilitazione Neuromotoria/Ortopedica

tel. 041.5071 754-750

reparto.fkt@policlinicosanmarco.it

Riabilitazione Ortopedica tel. 041.5071 809

reparto.mfr_ortopedica@policlinicosanmarco.it

MEDICINA E GERIATRIA

Reparto: Tel. 041.50 71 900-918

reparto.medicina@policlinicosanmarco.it

SEZIONE RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA

Reparto: Tel. 041.50 71 900-918

riabilitazione.cardiologica@policlinicosanmarco.it

HOSPICE INTRAOSPEDALIERO

Caposala:

tel.041 50 71 705

Contatti Reparto:

tel: 041 50 71 708

fax: 041 0998705

reparto.cso@policlinicosanmarco.it

SERVIZIO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE E TERAPIE FISICHE (privato)

tel. 041 5071 687 – 682 – 605 – 893 – 894

accettazione.fisioterapia@policlinicosanmarco.it

reparto.day-hospital@policlinicosanmarco.it

SERVIZIO DI RADIOLOGIA

tel. 041 50 71 689 (Coordinatore)

tel. 041 50 71 725

servizio.radiologia@policlinicosanmarco.it

LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE

Per informazioni: tel. 041 50 71 630 / 633

2. CHI SIAMO

LA STORIA

La Casa di Cura, per la dotazione dei servizi offerti e la qualità dell'assistenza erogata, ottiene fin dal 1960 il riconoscimento di convenzioni con vari enti ed istituti di assistenza e, successivamente, con il Servizio Sanitario Nazionale.

Nel corso del tempo sono state modificate alcune specialità erogate dalla struttura per adeguare l'offerta assistenziale alle mutate esigenze del territorio e dei cittadini. Nel 1992 è stata inoltre attivata l'assistenza palliativa al malato oncologico.



L'attuale ricettività autorizzata è di 217 posti letto, mentre i **posti letto accreditati** sono **198** (ovvero riservati alle prestazioni erogate per conto del Servizio Sanitario Regionale) di cui, 150 impegnati per l'attività ospedaliera accreditata, 23 posti letto riservati ai pazienti fuori-regione e 25 posti letto per l'Hospice intraospedaliero.

L'attività istituzionale viene svolta presso la sede di via Zanotto 40, ed in alcune sedi decentrate ubicate nelle vicinanze che accolgono i seguenti servizi:

- **CUP** (Centro Unico Prenotazioni): in via Forte Marghera 31- angolo via Zanotto;
- locali per la **riabilitazione ambulatoriale in regime privato**: in via Zanotto 26;
- **aula didattica**: in viale San Marco 82/b;
- **magazzino** esterno.

POLITICA DELLA QUALITA'

La struttura ha un sistema di gestione della qualità che comprende un documento definito come "Politica della Qualità" che interpreta, estendendoli, gli obiettivi citati nella missione aziendale. Tale documento viene aggiornato periodicamente, condividendolo con le figure di riferimento a livello aziendale (responsabili, coordinatori, principali collaboratori esterni).

Il documento "Politica della Qualità" è appeso nella bacheca all'ingresso della struttura, è presente nel sito internet, viene divulgato a tutti i reparti e servizi ad ogni modifica, è presente in rete intranet aziendale.

MISSION

La mission della Casa di Cura "**Policlinico San Marco**" è offrire prestazioni sanitarie qualificate per soddisfare i bisogni di salute dei cittadini, nel rispetto degli obiettivi stabiliti dalla programmazione del Servizio Sanitario Regionale.

L'attività istituzionale è orientata al conseguimento dei seguenti **principali obiettivi**:

- **umanizzazione dell'assistenza e rispetto della dignità del paziente** assicurando i principi di eguaglianza, imparzialità, trasparenza, informazione, diritto di scelta, partecipazione, riservatezza
- **investimenti** adeguati in tecnologie e formazione professionale per **migliorare la qualità dell'assistenza**
- **efficacia delle cure ed efficienza della gestione**, nell'ottica della **Sicurezza del paziente**
- **sicurezza sul lavoro**, con il coinvolgimento degli operatori

Il Policlinico San Marco è da sempre impegnato ad offrire **risposte adeguate** a fronte della domanda di prestazioni espresse dai cittadini a livello locale, regionale ed extra-regionale. Il Policlinico San Marco, parte integrate del Servizio Sanitario Regionale, eroga prestazioni sanitarie di diagnosi, cura e riabilitazione in regime di ricovero (ordinario, week-surgery, day hospital-day surgery) e ambulatoriale, oltre che ricoveri in Hospice intra-ospedaliero.

MODELLO ORGANIZZATIVO D.Lgs. 231/2001

La Casa di Cura ha adottato il modello organizzativo societario secondo quanto previsto dal D.lgs. 231/2001.

Tutti gli operatori della struttura sono tenuti alla piena conoscenza e applicazione di quanto previsto nel modello.

CODICE ETICO

La Società, per realizzare al meglio la propria *mission*, ha deciso di adottare un Codice Etico in cui si forniscono precise Linee Guida Comportamentali che consentano di promuovere una cultura aziendale caratterizzata dai valori di Integrità e Responsabilità, propri della *mission* della Società.

Il Codice Etico costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione e Gestione di cui all'art. 6 del D.lgs. 8 giugno 2001 n. 231.

LA STRUTTURA

Piano terra

- . Servizi di Radiologia e Diagnostica per immagini
- . Day-Hospital Riabilitativo e Fisioterapia ambulatoriale
- . Ufficio formazione

Primo piano

- . Servizio di Cardiologia
- . Laboratorio Analisi: Punto Prelievi
- . Ambulatori Specialistici e Chirurgici
- . Accettazioni Ricoveri e Ambulatori – Ufficio Cartelle Cliniche
- . Sezione Pre-ricoveri della Chirurgia/Ortopedia
- . Segreteria della Direzione Aziendale
- . Ufficio Relazioni con il Pubblico
- . Ufficio Tecnico - RSPP
- . Ufficio Acquisti

Secondo piano (Degenze)

- . U.O. Ortopedia
- . U.O. Chirurgia/Otorinolaringoiatria
- . Week Surgery/Day Surgery
- . Gruppo Operatorio

Terzo piano (Degenze)

- . U.O. Medicina Fisica Riabilitativa
 - Sezione Riabilitazione Ortopedica
 - Sezione Riabilitazione Neurologica

Quarto piano (Degenze)

- . U.O. Medicina-Geriatria
- . U.O. Medicina Fisica Riabilitativa
 - Sezione Riabilitazione Cardiologica

Quinto piano (Degenze)

- . Hospice Intraospedaliero
- . Chiesa/Obitorio

Sesto piano

- . Uffici Amministrativi
- . Sala riunioni

COME RICONOSCERCI

Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento o di una scritta sul camice, chiaramente leggibile, che lo rende identificabile. Inoltre, ogni professionista viene riconosciuto da un particolare colore della divisa, di seguito indicato.

Personale Medico



Divisa di colore **azzurro** o **bianco**, camice bianco

Caposala/Coordinatori infermieristici



Divisa con **casacca rossa** e **pantalone bianco**

Infermieri



Divisa con **casacca blu** e **pantalone bianco**

Fisioterapisti



Divisa con **casacca gialla** e **pantalone bianco**



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA COMUNICAZIONE

Le attività di informazione e di comunicazione della nostra azienda che offre servizi ambulatoriali e ospedalieri vengono svolte in attuazione dei principi che regolano in generale la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa. Il Policlinico San Marco, nell'utilizzare la comunicazione come strategia nelle relazioni, individua come proprio sistema di valori, i principi cui ispirarsi nell'organizzazione e gestione dei servizi offerti al cittadino, comprese le attività di comunicazione che sono:

- **Centralità della persona** – La persona nella sua globalità e nella pluralità dei fattori che concorrono al suo benessere psicofisico e sociale, è al centro degli interessi dell'Azienda ed è assunta a costante punto di riferimento per la programmazione, l'organizzazione, la gestione e il controllo delle attività aziendali. Ogni strategia e iniziativa nell'ambito della comunicazione deve tenere in primaria considerazione il presente principio
- **Uguaglianza e imparzialità** – I cittadini accedono alle prestazioni senza distinzioni e privilegi. La tutela della salute è un diritto fondamentale garantito a tutti. Nessuno può essere discriminato nel diritto all'assistenza sanitaria per motivi di sesso, età, razza, convinzioni etiche, religiose, politiche, filosofiche, condizioni patologiche, sociali, economiche giuridiche.
- **Continuità** – Ai cittadini-utenti è garantita la continuità delle prestazioni necessarie, senza interruzione nello spazio e nel tempo. A tal fine il Policlinico promuove l'integrazione.
- **Diritto di scelta** - I cittadini-utenti hanno diritto alla libera scelta di prestazioni diagnostiche e specialistiche, con oneri a carico del SSN se le prestazioni sono rese da strutture dell'Azienda o da esse accreditate
- **Partecipazione** – Il Policlinico San Marco ritiene la partecipazione alla gestione dei problemi di salute uno strumento di sviluppo della democrazia e del miglioramento dei servizi. Promuove pertanto azioni di comunicazioni mirate ed efficaci al fine di migliorare la fruizione dei servizi sanitari.
- **Efficienza ed Efficacia** – Le attività, le prestazioni e i trattamenti erogati dal Policlinico San Marco sono finalizzate all'effettiva presa in carico dei bisogni sanitari (efficacia), valutando, allo stesso tempo, le risorse impiegate per erogare tali prestazioni (efficienza)
- **Trasparenza** – Chiunque ne abbia motivato interesse, può avere accesso agli atti del Policlinico San Marco, con le modalità e i limiti previsti dalle vigenti disposizioni. Allo stesso modo il sistema di comunicazione aziendale assicura l'assoluta trasparenza delle scelte e delle aziendali informando tempestivamente i cittadini
- **Equità** – L'Azienda è consapevole che i cittadini più deboli e svantaggiati sono i naturali destinatari del SSN e quelli che possono trarre maggior vantaggio dai suoi servizi. Essa, pertanto, è impegnata a condividere e concordare con l'Azienda ULSS di riferimento, l'offerta dei propri servizi per accrescerne le opportunità di fruizione da parte di questi cittadini

COLLABORAZIONI CON ASSOCIAZIONI

- La Casa di Cura Policlinico San Marco collabora con numerose associazioni, alcune delle quali condividono con la struttura gli aggiornamenti relativi alla carta dei servizi, alle relazioni annuali del Comitato Risk Management, dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sulle segnalazioni dell'utenza e sui Questionari di Soddisfazione Pazienti/Utenti, ecc.
- **Elenco:** Amici del Cuore, Associazione Parkinson, AISM, AVAPO, Codacons, La Terra di Hope, San Vincenzo

PRESTAZIONI FORNITE

Il Policlinico San Marco è una struttura ospedaliera privata polispecialistica che eroga **prestazioni sanitarie** per **prevenzione, diagnosi e cura**, nonché **riabilitazione** sia in regime di ricovero (ordinario, week-surgery, day hospital, day surgery) che in regime ambulatoriale. La struttura offre inoltre prestazioni assistenziali nel reparto **Hospice**.

Tali prestazioni possono essere erogate:

- in **regime convenzionato**, per conto del Servizio Sanitario Nazionale
- in **regime privato** con costi a totale carico del cittadino o di fondi assicurativi-previdenziali.

In particolare, le prestazioni offerte possono essere così genericamente suddivise:

Prevenzione

Check up generali e check up orientati (esempio: ginecologico, cardiaco, prostatico, osteoporosi, nutrizionale, salute uomo, salute donna, salute bambino), Medicina dello sport, mammografie e visite senologiche, attività diagnostica per la prevenzione dei tumori del colon retto, prevenzione dei tumori della cute, esami diagnostico-strumentali per la medicina del lavoro.

Diagnosi

Attività diagnostica per immagini (radiologia tradizionale, risonanza magnetica, ecografia), attività di laboratorio, servizio di cardiologia, ambulatori polispecialistici.

Cura

Attività terapeutiche mediche e chirurgiche in regime di ricovero e in regime ambulatoriale.

Riabilitazione

Attività di recupero e mantenimento delle funzioni senso-motorie, cognitive e del linguaggio, con sezioni specifiche per la riabilitazione neuromotoria, la riabilitazione ortopedica, la riabilitazione cardiologica, la riabilitazione respiratoria, sia in regime di ricovero ordinario, che di day-hospital, che ambulatoriale.

Hospice Intraospedaliero

Attività di assistenza alle persone in fase avanzata di malattia, inserito nel contesto della rete per le cure palliative della AULSS 3 Serenissima.

È assicurato il supporto psicologico anche al nucleo familiare.

Dei n. 198 **posti letto accreditati** n. 25 sono dedicati all'attività di Hospice.

3. CONVENZIONI

La Casa di Cura "Policlinico San Marco" ha sottoscritto accordi di convenzione con i principali Enti Assicurativi, Fondi Integrativi e associazioni.

Questo consente ai pazienti di richiedere le prestazioni sia mediante:

- **Convenzioni dirette**, ossia quando la Società assicurativa provvede al pagamento, parziale o totale, delle prestazioni erogate al proprio assistito,
- **Convenzioni indirette**, ossia quando l'utente provvede al pagamento dovuto alla Struttura a tariffa agevolata e/o con eventuale successivo rimborso.

Di seguito l'elenco delle maggiori Convenzioni attive (aggiornate) con Casa di Cura:

- AIED
- ALLIANZ
- AON
- AQS SRL
- ARCHEOTECNICA
- ARGO ASSISTANCE
- ASSIRETE
- ASSOCIAZIONE UNIVERSITA' DEL TEMPO LIBERO
- AWP CONTACT CENTER ITALIA
- AXA CARING
- BLUE ASSISTANCE
- CGIA MESTRE
- COOPSALUTE
- COOPERAZIONE SALUTE
- EUDAIMON
- F.A.S.I.
- FASIL
- FASIOPEN
- FASCHIM
- FASDAC
- FONDAZIONE TEATRO LA FENICE
- FONDO SALUTE CESARE POZZO
- GENERALI
- GUARDIA DI FINANZA
- IDRA SNC
- MED 24 SRL
- MED4ALL ITALIA SPA
- MY ASSISTANCE
- MY RETE
- POSTE PROTEZIONE
- PREVIMEDICAL
- U.N.C.I.
- U.N.U.C.I.

Gli accordi assicurativi sono in continuo aggiornamento, pertanto Vi preghiamo di chiedere maggiori informazioni al momento della prenotazione, presso il Centro Unico Prenotazioni (CUP).

4. ATTIVITA' DI RICOVERO

Le prestazioni relative al **ricovero ospedaliero** sono espletate nell'ambito delle Unità Operative appartenenti alle seguenti Aree Specialistiche:

- **Area Medica**
- **Area Chirurgica**
- **Area Riabilitativa**
- **Hospice Intraospedaliero**

Ai pazienti che scelgono il Policlinico San Marco viene **garantita la continuità assistenziale** in ogni fase dei percorsi diagnostico-terapeutici ottenibili in ambito aziendale. I piani clinico assistenziali sono formulati nel rispetto dei valori e delle credenze degli utenti.

Per le Patologie trattate vengono garantiti i percorsi diagnostico-terapeutici ed assistenziali nel rispetto dei criteri di appropriatezza assicurando **prestazioni adeguate alle specifiche condizioni cliniche del paziente**, ricorrendo per la diagnostica non presente nella struttura ad erogatori esterni pubblici e privati.

TIPOLOGIE DI RICOVERO

Il Policlinico San Marco non è dotato di pronto Soccorso quindi le degenze sono quasi tutte programmate, mentre quelle di Area Medica sono inviate dal Pronto Soccorso dell'Ospedale dell'Angelo.

Il ricovero, qualora ritenuto appropriato, può avvenire:

- **in regime privatistico**, con onere a carico del paziente e/o di Casse ed Enti convenzionati.
Il ricovero in regime privatistico prevede la scelta del medico di fiducia tra quelli accreditati ad operare presso la Casa di Cura.
L'accoglimento dei pazienti assistiti da Enti, Assicurazioni e Casse integrative è subordinato alla preventiva assunzione dell'onere tramite le procedure da ciascun Ente stabilita.
Per maggiori informazioni si rimanda alla pagina "ricoveri privati"
- **in regime convenzionato**, con onere a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Per maggiori informazioni in merito alle modalità di accesso, si rimanda alle pagine specifiche.

CRITERI DI ACCESSO

La Casa di Cura valuta ogni richiesta di ricovero, sulla base di alcuni criteri stabiliti, come ad esempio:

- programmazione regionale
- accordi interaziendali con l'Ulss 3
- appropriatezza clinica (es. condizioni cliniche del paziente)
- appropriatezza organizzativa (es. disponibilità posti letto nei tempi richiesti)

Per maggiori informazioni in merito alle modalità di accesso, si rimanda alle pagine specifiche.

ATTIVITÀ TRASFUSIONALE

Viene assicurata al paziente la disponibilità di sangue ed emoderivati da trasfondere in caso di necessità. La nostra struttura si appoggia, per questa attività, al dipartimento di Medicina Trasfusionale ed Ematologia dell'Ospedale dell'Angelo.

L'utilizzo dell'auto-trasfusione è ormai ritenuto una pratica sorpassata e non viene più incentivato. L'orientamento della struttura è di ricorrere ad ogni altra possibile alternativa terapeutica all'attività trasfusionale, riservando quest'ultima solo quanto strettamente necessario. Vi è infatti una continua diminuzione delle unità di sangue trasfuse.

DONAZIONE ORGANI

E' assicurata la possibilità della donazione di cornea. L'espianto è effettuato dal Medico prelevatore inviato dalla fondazione Banca degli Occhi Veneta, con cui vi è un'ottima collaborazione.

5. AREA CHIRURGICA

L'Area Chirurgica è sviluppata nelle sezioni di:

- **Chirurgia generale**, indirizzata particolarmente a interventi su cute-sottocute e sistema muscolo tendineo, chirurgia della mano, ernie addominali e inguinali, chirurgia venosa degli arti
- **ORL**, si occupa prevalentemente delle patologie relative a naso e seni paranasali
- **Ortopedia**, impegnata in particolare nella chirurgia protesica (protesi d'anca, ginocchio e caviglia) e negli interventi in artroscopia di ginocchio e spalla, nonché ricostruzioni dei legamenti di ginocchio anche con trapianto di tessuto da donatore (collabora con Fondazione Banca dei Tessuti di Treviso oppure opera in stretta collaborazione con FBT ved.), opera in stretta collaborazione con l'Area Riabilitativa.

La **sezione Ortopedica** è considerata un'**eccellenza per la Struttura**, effettuando circa 1.000 interventi l'anno di protesica articolare.

In particolare, la chirurgia protesica partecipa da anni a studi nazionali sulle infezioni protesiche in ortopedia, ottenendo risultati che ci pongono fra i migliori centri ortopedici nazionali.

Sono stati seguiti negli anni oltre 8000 pazienti operati di protesi ed il risultato è di una percentuale di infezione molto bassa (da 4 a 10 volte inferiore rispetto alla media nazionale).

La **Casa di Cura**, per l'attività chirurgica, dispone di 3 sale operatorie, e locali annessi, operativi sulle 24 ore. L'Area dispone inoltre di posti letto di osservazione post-operatoria. È prevista l'attivazione al bisogno della terapia intensiva, dedicata solo ai pazienti operati.

COME ACCEDERE

Il ricovero presso l'area chirurgica è sempre programmato, secondo le liste d'attesa e previa visita medica ambulatoriale svolta da un medico specialista operante presso la nostra struttura.

Il chirurgo della struttura, valutata appropriatezza, priorità e sicurezza del paziente, propone il ricovero per l'intervento consigliato.

Tutte le proposte di ricovero trasmesse dai Chirurghi alla Casa di Cura sono registrate in un'agenda informatizzata, alimentando la lista d'attesa dei ricoveri. Il Caposala dei reparti chirurgici, valutata la disponibilità della Sala Operatoria e sentiti il Primario del Reparto ed i medici liberi professionisti, organizza le richieste confluite nella lista di attesa informatizzata, attraverso la quale gestisce le convocazioni dei pazienti per effettuare:

- gli esami di pre-ricovero,
- il ricovero, una volta ricevuto il nulla osta dell'anestesista.

L'impegno della Struttura è quello di garantire al paziente la congrua ed appropriata assistenza nel rispetto dei criteri di accesso stabiliti dalle norme regionali e in modo trasparente, in base all'ordine di presentazione delle proposte di ricovero e della priorità clinica stabilita dai medici della Struttura.

PRE-RICOVERO CHIRURGICO

I ricoveri per intervento chirurgico sono preceduti da pre-ricovero, ossia una fase di valutazione delle condizioni cliniche e del rischio anestesologico. La valutazione in pre-ricovero prevede una visita del Medico Anestesista e gli esami/indagini diagnostiche previste dai protocolli diagnostico-terapeutici relativi alla patologia affrontata.

Nel sito internet aziendale sono elencati i **documenti necessari per il ricovero**.

Medici Responsabili

Chirurgia generale: Dr. Roberto Nistri

Chirurgia ORL: Dr. Alessandro Varini

Ortopedia: Dr. Giovanni Mazzarol

Blocco operatorio e terapia intensiva/osservazione post-operatoria: Dr. Mirco Gastaldelli

Caposala

Area Chirurgica:

Chiara Zabeo tel. 041.50 71 822

Blocco operatorio e terapia intensiva/osservazione post-operatoria

Federica Cian tel. 041.50 71 829-863

Reparto:

tel. 041.50 71 800-822

e-mail: chirurgia@policlinicosanmarco.it

Proposta intervento:

tel. 041.5071-891

6. AREA RIABILITATIVA

L'**attività riabilitativa**, svolta prevalentemente in stretta collaborazione con l'Ospedale dell'Angelo di Mestre e più in generale con gli ospedali dell'ULSS3, oltre che Ospedali di Vicenza e Verona, è rivolta quasi esclusivamente a persone in età adulta e si realizza nelle sezioni che seguono.

riabilitazione neurologica: si occupa di pazienti con esiti di incidenti cerebrovascolari (ictus) trasferiti dai reparti per acuti, o con patologie croniche evolutive, come ad esempio sclerosi multipla, malattia di Parkinson;

riabilitazione ortopedica: tratta prevalentemente pazienti operati di protesi articolare;

riabilitazione cardiologica: dedicata a pazienti operati di protesi valvolare, riparazione delle valvole, rivascolarizzazione miocardica con by-pass aortocoronarici, rivascolarizzazione mediante angioplastica e stenting, rivascolarizzazione periferica agli arti inferiori mediante by-pass, oltre che pazienti con esito di infarto miocardico o scompenso cardiaco o con altre patologie cardiache e impianti di dispositivi cardiaci;

L'attività riabilitativa può essere erogata o in regime di ricovero oppure in regime di day hospital o ambulatoriale

In tutti questi setting di trattamento la peculiarità è una presa in carico globale della persona grazie ad un progetto riabilitativo individualizzato e un team interprofessionale

Day Hospital riabilitativo: assiste persone con disabilità rilevante che possono essere trattati in ricovero giornaliero, beneficiando da un lato della sistemazione ambientale logistico-affettiva del proprio nucleo familiare, dall'altro del proseguo del percorso riabilitativo ospedaliero intensivo;

attività Ambulatoriale: è rivolta ai pazienti muniti di prescrizione medica con un problema di salute riconducibile alle patologie sopra-descritte:

- *in convenzione*, previa valutazione specialistica in sede di visita con fisiatra della struttura
- *in regime privato*, dopo visita in ambulatorio specialistico o per il proseguo delle cure dopo un ricovero interno

COME ACCEDERE

Tutte le richieste di ricovero (da domicilio o da reparti per acuti), proposte da un medico Fisiatra interno, o da un Fisiatra dell'ULSS 3 Serenissima oppure da un medico di medicina generale (MMG) sono sempre valutate da parte del Responsabile del reparto di destinazione (o suo sostituto) in merito ai requisiti di appropriatezza, priorità e sicurezza del paziente, prima di programmare l'eventuale ricovero.

La priorità viene comunque data ai pazienti trasferiti dai reparti per acuti.

Per maggiori dettagli vi invitiamo a consultare il sito internet.

Medici Responsabili:

Area Riabilitativa e Day Hospital Dr. Michelangelo Beggio

- **Sezione Riabilitazione Neuromotoria/Ortopedica** Dr. Michelangelo Beggio
- **Sezione Riabilitazione Cardiologica** Dr. Franco Del Piccolo

Caposala:

- **Riabilitazione Ambulatoriale e Day Hospital:** Renata Casarin tel. 041.5071 849
- **Fisioterapia pazienti ricoverati:** Anna Zaja tel. 041.50 71 848
- **Riabilitazione Neuromotoria/Ortopedica:** Carlo Masato tel. 041.50 71 754-750

- **Riabilitazione Cardiologica:** Francesca Battaglia tel. 041.50 71 900-918

7. AREA MEDICA

Il reparto, sviluppato nelle specialità di **Medicina** e **Geriatría**, con *Sezione di Riabilitazione Cardiologica*, si occupa di curare soprattutto patologie acute o croniche riacutizzate di soggetti anziani.

Vi è una stretta collaborazione con il Pronto Soccorso (PS) dell'Ospedale Civile di Mestre con cui è in atto un protocollo operativo di supporto per la riduzione della permanenza dei pazienti in PS stesso.

Particolare attenzione viene rivolta ai pazienti definiti come "fragili", ovvero che presentano fattori quali l'età, la solitudine, la presenza di varie patologie concomitanti, la presenza di disagi socio-ambientali per i quali è necessario programmare la dimissione a domicilio, o in struttura residenziale, in modo da garantire la continuità assistenziale fra ospedale e territorio ("dimissione protetta"). Gli operatori del reparto si occupano quindi del paziente a livello globale, sia dal punto di vista sanitario, che per quanto riguarda gli aspetti socio-familiari e di reinserimento a domicilio per un corretto ed efficace "passaggio di consegne", nell'interesse del paziente e della sua famiglia.

COME ACCEDERE

- ***proposte ricovero per pazienti provenienti da domicilio:***

Il Medico Responsabile della Medicina-Geriatría, dopo aver valutato l'appropriatezza del ricovero, provvede alla compilazione della "Proposta di ricovero".
la priorità di accesso che viene riservata ai pazienti inviati dal Pronto Soccorso.

- ***proposte ricovero per pazienti inviati da pronto soccorso:***

È la modalità di gran lunga più frequente in quanto viene data la priorità ai pazienti inviati da Pronto Soccorso (PS).

Responsabile Area medica e Sezione di Riabilitazione Cardiologica: Dr. Franco Del Piccolo

Caposala: Francesca Battaglia

Contatti reparto:

tel. 041.50 71 900-918

mail: reparto.medicina@policlinicosanmarco.it

riabilitazione.cardiologica@policlinicosanmarco.it

8. HOSPICE

L'Hospice della Casa di Cura Policlinico San Marco fa parte della rete di cure palliative dell'AULSS3 Serenissima. È destinato al ricovero e all'assistenza di persone affette da patologie evolutive irreversibili per le quali non esistono trattamenti risolutivi e che, non rispondendo più alle terapie curative ordinarie, necessitano di un'assistenza finalizzata al controllo dei sintomi, in particolare del dolore, al trattamento fisioterapico e al supporto psico-sociale anche a favore dei familiari.

COSA SONO LE CURE PALLIATIVE?

“L'insieme degli interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da un'inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici” (Legge 15 marzo 2010 n. 38 Gazzetta Ufficiale del 19 marzo 2010 n. 65).

COME ACCEDERE

Il ricovero in Hospice non ha carattere sostitutivo delle cure domiciliari, nè supplisce ai ricoveri ospedalieri, ed è parte di un percorso assistenziale proposto dal Nucleo di Cure Palliative (NCP), congiuntamente al Medico di Medicina Generale. Le modalità di richiesta si differenziano in base al luogo di cura attuale del paziente:

- Se proveniente da domicilio: la segnalazione viene fatta direttamente dal Medico di Medicina Generale (MMG) all'Unità Cure Palliative (UCP) dell'AULSS3 Serenissima.

- Se proveniente dall'ospedale: il medico ospedaliero formula, all'UCP, la richiesta di valutazione di presa in carico del paziente.

L'accesso al reparto è sempre preceduto dal consenso del malato o, qualora l'interessato si trovi in condizioni cognitive compromesse, dopo aver valutato la situazione con i familiari.

CRITERI DI ACCESSO

L'accesso all'hospice non può essere legato a soli motivi “sociali” e finalizzato a surroga di altra tipologia di ricovero protetto o percorso assistenziale, in particolare se non sono presenti particolari elementi di complessità clinico/assistenziale.

Per eventuali dettagli consultare il sito internet.

IL NOSTRO HOSPICE

Con un'esperienza di quasi 25 anni nelle cure palliative, il Policlinico San Marco pone fra i suoi principali obiettivi terapeutici la cura del dolore e delle manifestazioni correlate, garantendo la presa in carico degli utenti e la continuità dei percorsi assistenziali, sulla base di criteri di integrazione organizzativa multidisciplinare e multiprofessionale.

Ed è proprio attraverso un approccio sanitario proteso al “prendersi cura” della persona nel suo insieme vengono sostenuti la centralità della persona nell'organizzazione dei processi di cura, l'umanizzazione dell'assistenza e l'attenzione ai diritti della persona, ritenuti principi imprescindibili. In particolare, assicura che il personale sia posto nelle condizioni di assistere le persone che ne hanno bisogno oltre che le loro famiglie, considerandone unitariamente tutti i bisogni fisici, psicologici, spirituali e intellettuali, garantendo altresì il rispetto degli standard prestazionali più elevati mediante l'impiego delle più aggiornate tecniche e procedure, per le quali si disponga di provata evidenza di efficacia. L'organizzazione

persegue, come finalità permanente, il miglioramento continuo della qualità mediante l'accrescimento del capitale umano conseguibile con l'incremento di conoscenze e competenze degli operatori e con l'adozione dei modelli organizzativi e del sistema di gestione per la sicurezza dell'assistito e degli operatori stabiliti dalla Regione del Veneto.

Ogni cittadino che fruisce dei servizi offerti ha pertanto diritto ad essere assistito con continuità ed attenzione, mediante prestazioni di elevato livello qualitativo e con approccio sempre rispettoso della dignità umana, delle scelte individuali e delle esigenze derivanti dall'adesione a convinzioni filosofiche e religiose, nonché attento alle necessità e aspettative della propria famiglia.

Nell'ottica di sollievo della sofferenza la Casa di Cura rende in ogni momento possibile l'accesso al reparto dai parenti dei degenti, preferibilmente previo accordo con il caposala. Viene inoltre offerta la possibilità di avere la presenza notturna di un familiare su una poltrona-letto posizionata in ogni stanza.

Tutte le stanze di degenza del reparto sono singole e dotate di servizi. Il reparto offre inoltre servizi come la biblioteca interna, il Servizio di ristorazione per il familiare di assistenza e la pet therapy (interventi assistiti con gli animali (IAA) che offre ai degenti una preziosa terapia di supporto ad altre forme di cura tradizionali, sfruttando gli effetti positivi dati dalla vicinanza di un animale a una persona.

Oltre che tramite cani e istruttori certificati, si è data la possibilità – previa autorizzazione della Direzione Sanitaria e del veterinario – di poter avere visita anche da parte del proprio cane domestico.

L'area degenziale dedicata, attrezzata e dotata dei servizi complementari richiesti per attività di Hospice, è gestita in piena autonomia operativa.

Le eventuali prestazioni specialistiche con onere a carico del Servizio Sanitario Nazionale sono fornite prevalentemente dai Servizi presenti nella struttura.

Responsabile: Dr. Antonio Maestri

Tel. 041 5071 850

Caposala: Ivana Celegon

Tel.041 50 71 705

Contatti Reparto:

Tel: 041 50 71 708 fax: 041 0998705

e-mail: reparto.cso@policlinicosanmarco.it

9. INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

Nella Casa di Cura non è disponibile un servizio di custodia di oggetti personali e/o di valore. La Direzione non si assume la responsabilità di eventuali furti o smarrimenti a vostro danno, in merito a cui vi sarà richiesto di firmare un modulo informativo.

Pertanto, si consiglia ai pazienti di non portare con sé:

- grosse somme di denaro,
- gioielli o altri oggetti di valore (ad esempio: personal computer, tablet, smartphone, oggetti personali di particolare valore affettivo)

Orario visite IN CORSO DI EMERGENZA SANITARIA COVID

Il paziente, durante la degenza, può ricevere le visite da parte di parenti ed amici con le seguenti modalità e fasce orarie:

Area Chirurgica (2° piano)	TUTTI I GIORNI	Dalle 18.30 alle 19,15 p.l. lato dx Dalle 19.30 alle 20.15 p.l. lato sx
Area Riabilitativa Sezione Neurologica e Ortopedica (3° piano)	TUTTI I GIORNI	Dalle 18.30 alle 19,15 p.l. lato dx Dalle 19.30 alle 20.15 p.l. lato sx
Area Riabilitativa 4° piano Sezione Cardiologica	TUTTI I GIORNI	Dalle 18.30 alle 19,15
Area Medicina e Geriatria 4° piano	TUTTI I GIORNI	Dalle 15.00 alle 15,45
Hospice 5° piano	TUTTI I GIORNI	24/24h
STANZA COVID	Su appuntamento con il reparto	

Si richiede a tutti i visitatori il massimo rispetto degli orari di visita, ricordando gentilmente di non ostacolare, ritardare o interferire con le attività medico-assistenziali del reparto.

Inoltre, per motivi di igiene e sicurezza, le persone in visita nelle stanze di degenza non devono essere più di 2 per paziente.

Soltanto per pazienti che abbiano particolari necessità di assistenza, sarà consentito, previa autorizzazione da parte del reparto, di autorizzare la presenza di persone estranee al di fuori degli orari stabiliti.

Se il paziente è deambulante in autonomia o con ausili, può ricevere i visitatori in sala d'attesa.

I pasti

Il servizio di ristorazione è garantito da una cucina centrale interna che propone menù, con diverse possibilità di scelta, appositamente formulati in relazione alla stagionalità ed alle esigenze nutrizionali dei pazienti.

Vengono serviti secondo i seguenti orari:

<u>colazione (breakfast)</u> ore 07:30
<u>pranzo (lunch)</u> ore 11:45
<u>cena (dinner)</u> ore 17:45

Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non modificare il regime dietetico previsto. Per pazienti con gravi problemi nutrizionali è prevista la

preparazione di frullati e macinati nonché la somministrazione di prodotti per alimentazione enterale.

Terapia farmacologica

La terapia farmacologica che il paziente assumerà durante la degenza sarà totalmente gestita dal personale medico-infermieristico della struttura. Non è consentita la gestione in autonomia di qualsiasi terapia farmacologica, né l'assunzione di integratori o altri prodotti fitoterapici.

Orario ricevimento dei medici

[Health professionals can't release personal information about patients by telephone]

I medici ricevono i familiari secondo gli orari stabiliti da ogni singolo reparto. Solo i medici sono autorizzati a rilasciare informazioni sullo stato di salute dei loro pazienti. Si informa a tal proposito che, eccezionalmente per motivi legati a problematiche organizzative o ad urgenza-emergenza, il colloquio con i medici di reparto o con il medico responsabile potrebbe ritardare o rendersi impossibile. Non si rilasciano informazioni telefoniche sullo stato di salute dei pazienti: il personale è vincolato dal segreto professionale e dal rispetto della legge sulla Privacy.

Abbigliamento e cose utili

Si suggerisce di portare con sé l'indispensabile per la permanenza in ospedale e in particolare:

- capi di abbigliamento comodi, decorosi e compatibili con l'ambiente ospedaliero (camicia da notte o pigiama, calze, pantofole chiuse, vestaglia o tuta sportiva)
- il necessario per la cura e l'igiene della persona ed i farmaci normalmente assunti (che vanno portati in visione all'atto del ricovero)

Dimissione

Al momento della dimissione verrà rilasciata una documentazione da consegnare al medico di famiglia contenente informazioni sulla degenza, sulle indagini diagnostiche e sulla terapia da seguire a domicilio.

Chi desidera dichiarazioni amministrative di ingresso o di dimissione (certificati di ricovero) può farne richiesta al personale dell'Ufficio Accettazione.

Richiesta copia cartella clinica

La copia della cartella clinica può essere richiesta, compilando un modulo da consegnare all'apposito ufficio sito al primo piano della struttura c/o l'Ufficio Accettazione.

Ufficio Cartelle Cliniche

dal lunedì al venerdì – dalle ore 8.00 alle ore 15.00

Telefono **041 – 50 71 685**

e-mail: servizio.archivio@policlinicosanmarco.it

Altri Servizi

All'ingresso della Casa di Cura, presso il piano terra, è presente un bar, aperto durante i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì

dalle ore 9.00 alle ore 18.00

sabato

dalle ore 7.00 alle ore 14.00

Assistenza religiosa

La cappella cattolica è sita al 5° piano terra della Casa di Cura

La S. Messa viene celebrata *dal lunedì al venerdì* ore 17.00

sabato, domenica e festivi ore 9.15

Nel rispetto del pluralismo religioso, i pazienti possono richiedere di prendere contatto con i Ministri dei vari culti.

Mediatore Linguistico

[language mediator is available by asking to coordinator] Per contattare il mediatore linguistico è necessario rivolgersi al caposala.

10. RICOVERI PRIVATI

Per quanto riguarda l'attività in regime privato distinguiamo due tipi di ricoveri:

- **PRIVATO** (puro)

I pazienti che, a seguito di visita specialistica, decidono di effettuare un ricovero in regime privato puro sono invitati a contattare l'Ufficio Controllo Gestione della Casa di Cura per richiedere il preventivo.

Il paziente, nel caso in cui decida di accettare, dovrà riconsegnare il preventivo firmato.

NOTA BENE: Per i ricoveri in area chirurgica, il giorno dell'accettazione al ricovero il paziente dovrà aver già versato l'intero importo del preventivo, o lo potrà pagare il giorno stesso, prima di accedere al reparto. Per i ricoveri in area riabilitativa e in area medica, l'utente sarà invitato a pagare anticipatamente l'importo corrispondente a 10 giorni di ricovero, pagamento che si ripeterà in caso di prolungamento della degenza.

- **PRIVATO CON COPERTURA ASSICURATIVA** (ditte/agenzie)

Per i pazienti che decidono di usufruire della loro copertura assicurativa, è necessario verificare innanzitutto la convenzione fra la Casa di Cura e l'assicurazione dell'utente, e non da ultimo, che quest'ultima confermi la copertura della prestazione richiesta.

Si ricorda che, il paziente che intenda avvalersi di convenzioni/assicurazioni in essere con la nostra Casa di Cura deve comunicare tale decisione al momento della richiesta del preventivo, al fine di consentire all'Ufficio Controllo di Gestione di ricevere informazioni adeguate poiché vi sono delle specifiche procedure diversificate in base all'assicurazione.

NOTA BENE: Il giorno dell'accettazione del ricovero il paziente dovrà versare, se prevista, la franchigia a suo carico. In caso di mancata ricezione dell'autorizzazione/presa in carico da parte dell'assicurazione, il giorno del ricovero il paziente sarà tenuto a pagare l'intero importo del preventivo.

per informazioni relative ai preventivi

Ufficio Controllo Gestione Tel 041/50 71 692-934

e-mail: ufficio.controllo_gestione@policlinicosanmarco.it

per informazioni in merito a ricovero per intervento chirurgico

Proposta Intervento Tel. 041/50 71 891

Segreteria Pre-ricoveri Tel. 041/50 71 806-810-814

Reparto Tel. 041/50 71 800-822

per richiedere copia della cartella clinica

compilare l'apposito modulo disponibile:

- presso l'Ufficio Cartelle cliniche
- nel sito internet

La richiesta può essere trasmessa:

- via mail, all'indirizzo servizio.archivio@policlinicosanmarco.it
- di persona presso Ufficio Cartelle Cliniche

L'Ufficio Cartelle Cliniche è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 15.00

Telefono 041 - 50 71 685

e-mail: servizio.archivio@policlinicosanmarco.it

11. POLIAMBULATORI

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

**Angiologia
e
Chirurgia Vascolare**

Angiologia
visita angiologica
ecocolordoppler arterioso e venoso
ecocolordoppler tronchi sovraortici (TSA)
terapia microcircolatoria del dolore (carbossiterapia)

Chirurgia Vascolare
visita chirurgica vascolare
sclero terapia
legatura e stripping di vene varicose arto inferiore

Cardiologia

visita cardiologica
elettrocardiogramma
eco(color)doppler cardiaca
eco cardio-stress farmacologico
elettrocardiogramma dinamico (Holter dinamico)
monitoraggio continuo pressione arteriosa (Holter pressorio)
test da sforzo al cicloergometro

**Chirurgia Generale
e
Plastica**

visita chirurgica generale
visita chirurgica plastica ricostruttiva
medicazione di ferita
asportazione radicale lesione cute
biopsia cute e tessuto sottocutaneo
liberazione del tunnel carpale
liberazione del tunnel cubitale
dito a scatto
riparazione monolaterale di ernia inguinale indiretta con
innesto o protesi

Dermatologia

visita dermatologica
medicazione ferita
piccoli interventi chirurgici alla cute
bendaggio adesivo elastico
biopsia della cute e del tessuto sottocutaneo
trattamento laser
trattamento plexer
sclero terapia
crioterapia

Dietistica

visita dietistica (attività esterna Centro FKT)

Ecografia	ecografia capo e collo ecografia cute e tessuto sottocutaneo ecografia addominale ecografia articolare ecografia muscoloscheletrica ecografia transrettali ecografia transvaginale ecografia capo-collo ecografia testicoli
Fisiatria	visita fisiatrica infiltrazioni onde d'urto
Gastroenterologia	visita gastroenterologica esofagogastroduodenoscopia (EGDS) con eventuale biopsia colonscopia con eventuale biopsia/polipectomia
Ginecologia	<u>Ginecologia</u> visita ginecologica dilatazione o raschiamento dell'utero <u>Urologia</u> visita urologica
Medicina	visita geriatrica visita internistica prime-test per intolleranze alimentari
Medicina dello Sport	certificato medico sportivo per attivita' non agonistica certificati per sport agonistici
Neurologia	Visita neurologica Elettroencefalogramma Elettromiografia (emg)
Oculistica	esame complessivo dell'occhio esame del fundus oculi pachimetria corneale studio della topografia corneale tomografia a coerenza ottica (oct)
Ortopedia	visita ortopedica irrigazione di ferita medicazione artrocentesi infiltrazioni artroscopia
Ortottica	Pachimetria corneale Campo visivo Humphrey Campo visivo Esterman Campo visivo Gandolfo Studio della Topografia corneale occhio dx e sx Visita ortottica con studio M.O. Controllo ortottico Schermo di Hess-Lancaster Training ortottico di riabilitazione visiva

**Otorinolaringoiatria
(ORL)**

visita otorinolaringoiatrica
esame audiometrico tonale
esame clinico della funzionalità vestibolare
impedenzometria
irrigazione dell'orecchio
laringoscopia
collaudo protesi per l'udito
ricerca cellule infiammatorie nelle secrezioni nasali
rinomanometria
videonistagmografia

Pneumologia

visita pneumologica
polisonnogramma
prove allergologiche respiratorie
spirometria

Psicologia

valutazione neuropsicologica
valutazione neuropsicologica per idoneità alla guida
psicoterapia individuale

Urologia

Visita urologica

COME PRENOTARE UNA PRESTAZIONE

Le prenotazioni per tutte le prestazioni eseguite presso i nostri poliambulatori, come visite specialistiche ed esami strumentali, possono essere effettuate:

- **telefonicamente** dal lunedì al venerdì

prestazioni in <i>regime privato</i> dalle ore 08,00 alle 17.00	041 – 5071725	(n. munito di segr. telefonica)
Privato solo per fisioterapia	041 – 5071804 893	
prestazioni in <i>regime convenzionato</i> dalle ore 08,00 alle 16,00	800 012 806 041 – 5071622	numero verde da cellulari
prestazioni di medicina dello sport	041 – 5071725	

- **di persona** dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 17.00
- **tramite fax** inviando allo 800 292 000
 - copia di impegnativa e tessera sanitaria
 - recapito telefonico
- **tramite mail** cup@policlinicosanmarco.it

Per gli esami per i quali è necessaria una preparazione vengono fornite le specifiche indicazioni al momento della prenotazione.

ACCETTAZIONE DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

L'Ufficio Accettazione Centrale è aperto al pubblico:

• per le prestazioni ambulatoriali	dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.45
• per le prestazioni del laboratorio analisi	dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 9.00
• per le prestazioni di fisioterapia	convenzionata: dal lunedì al venerdì dalle 7.45 alle 14.45 privata: dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.30

in casi di apertura delle attività ambulatoriali anche il sabato dalle 7.30 fino alle 12.00.

COME DISDIRE UNA PRENOTAZIONE

Nel caso di impossibilità ad effettuare l'esame prenotato è obbligatorio disdirlo 48 ore prima:

- chiamando il numero verde 800 012 806, oppure lo 041 5071622 da cellulare
- di persona presso il C.U.P.
- via mail: cup@policlinicosanmarco.it

Avvisiamo che, qualora non fosse pervenuta la disdetta, il nominativo trasmesso al sistema CUP risulterà "in penalità" e comporterà il pagamento dell'intera tariffa (non solo del ticket) della prestazione, anche se esente.

TEMPI DI ATTESA [Art. 41, c. 6, d.lgs. n. 33/2013]

Il diritto alle prestazioni ed i tempi d'attesa

Il Servizio Sanitario Nazionale ha tra i suoi principi fondamentali quello di tutelare la salute dei cittadini, garantendo l'accesso equo (in base al bisogno di salute) alle prestazioni efficaci. Come qualsiasi organizzazione deve agire nel rispetto delle risorse disponibili e questo vincolo è oggi in forte difficoltà a causa della crescente domanda di prestazioni da parte dei cittadini, situazione che si verifica in questi anni in tutti i paesi avanzati.

Per cercare di gestire questa sempre maggiore domanda da parte dei cittadini, in diversi Paesi si sono adottati metodi per garantire che comunque vengano visti per primi i pazienti con problemi più seri, e ciò viene realizzato di solito usando le classi di priorità.

Cosa sono le classi di priorità

Sono uno strumento per differenziare il tempo di accesso alle prestazioni, regolandolo in base al rischio per la salute, lo stato di sofferenza ecc..

Da sempre, tutti i medici hanno analizzato i problemi dei loro pazienti per decidere quali dovevano essere visti e curati prima. Questo comportamento è oggi stato meglio standardizzato e viene utilizzato anche per regolare il tempo di attesa per le prestazioni sanitarie.

Questo approccio è applicato anche nel nostro Paese, e le nuove impegnative sono state predisposte a questo scopo. Nell'impegnativa sono riportate quattro possibili classi di priorità che il medico curante può assegnare alla richiesta, a seconda di quanto precoce deve essere, a suo avviso, l'esecuzione della prestazione.

Le classi di priorità sono indicate con alcune lettere maiuscole:

B = Breve attesa, ovvero può aspettare fino ad un massimo di 10 giorni
D = Differita, per le prestazioni che possono attendere fino a 30 giorni
P = Programmabile, ovvero riferita a problemi che richiedono approfondimenti ma che non necessitano di risposta in tempi rapidi; queste prestazioni sono comunque da garantire entro 60/90 giorni secondo indicazioni del medico.

L'Azienda ULSS 3 Serenissima effettua sistematicamente il monitoraggio dei tempi di attesa delle principali prestazioni specialistiche ambulatoriali, i cui risultati vengono messi a disposizione dei cittadini pubblicandoli nel sito internet.

12. SERVIZI

FISIOTERAPIA

Prestazioni eseguite

L'attività riabilitativa erogata presso il servizio di fisioterapia ambulatoriale è di tipo polispecialistico, nonché basata sulle più recenti evidenze scientifiche.

Il servizio di fisioterapia offre percorsi rivolti a persone affette da problematiche di tipo:

- neurologico (esiti di ictus cerebri, sclerosi multipla, malattia di Parkinson tetraplegia, paraplegia..)
- postumi di chirurgia ortopedica elettiva (artroprotesi, artroscopia, ricostruzioni legamentose) e post traumatica
- artralgie da patologia reumatica o artrosica
- sindrome da allettamento di varia natura
- cardiologico (esiti infarto miocardio, esiti intervento sostituzione valvolare, scompenso cardiaco)
- respiratorio (BPCO, insufficienza respiratoria cronica)
- vestibolare (vertigini posizionali, sindrome di Meniere, canalolitiasi)
- posturali e del rachide (ginnastica vertebrale di gruppo)
- urologico (incontinenza urinaria maschile e femminile)
- scoliosi giovanile

Si effettuano inoltre **terapie complementari**, con strumenti fisici, utili nella gestione del dolore e dei processi infiammatori:

- diatermia (tecarterapia)
- elettroterapia antalgica (TENS, correnti interferenziali, diadinamiche)
- elettroterapia per muscoli denervati o normoinnervati
- ionoforesi
- laserterapia
- ultrasuono terapia
- paraffinoterapia
- biofeedback – stimolazione elettrica funzionale
- onde d'urto

Il percorso riabilitativo è organizzato in cicli di dieci sedute terapeutiche ciascuno, continuative o a giorni alterni, in base alla prescrizione del medico.

Il **team** è composto da medici fisiatri, fisioterapisti, logopedista, infermiere di riabilitazione, psicologo esperto in neuropsicologia che, ogni giorno, collaborano al fine di raggiungere l'obiettivo di porre le persone al centro del percorso riabilitativo studiato ed elaborato attraverso una visione globale della persona.

Il personale è sistematicamente impegnato in corsi di perfezionamento e formazione post laurea che permettono di praticare i seguenti **trattamenti**:

- valutazione e trattamento di persone con disturbi della funzione, del movimento e del controllo posturale in seguito a lesione del sistema nervoso centrale
- terapia manuale
- massoterapia
- linfodrenaggio manuale
- trattamenti miofasciali
- kinesiotaping
- recupero motorio funzionale post-traumatico, post-chirurgico e post-operatorio
- rieducazione vertebrale, posturale e core stability, chinesiterapia pelvipereale

COME ACCEDERE

Le **sedute riabilitative** possono essere svolte sia in regime convenzionato che in regime privato.

REGIME DI CONVENZIONE

COME: Per accedervi è necessario effettuare una visita fisiatrica convenzionata, presso il Servizio Poliambulatoriale della struttura, previa prenotazione al centro unico prenotazione (CUP). La prescrizione delle sedute riabilitative va consegnata alla segreteria del servizio, situata al piano terra della struttura, dove verrà effettuata la prenotazione delle stesse, in base alla priorità stabilita dal fisiatra.

QUANDO: L'inizio del ciclo riabilitativo di trattamento viene comunicato telefonicamente solitamente con un preavviso di almeno tre giorni. Si ricorda inoltre che il pagamento del ticket, entro il terzo giorno dall'inizio del trattamento, è dovuto per ciascuna impegnativa emessa dal fisiatra, qualora il paziente non sia provvisto di specifica esenzione.

DOVE: I trattamenti in **regime convenzionato** sono svolti presso la **sede centrale**, sita in **via Francesco Zanotto 40**, con orario 8.00 – 15.30.
(il servizio può essere esterno, in situazioni particolari anche dalle 7.00 alle 18.00)

Segreteria del servizio fisioterapia (sede centrale)

Orario

dal lunedì al venerdì
dalle 7.30 alle 14.30

Contatti

tel. 041 5071 687 – 682 – 605 – 893 – 894
mail: accettazione.fisioterapia@policlinicosanmarco.it
mail: reparto.day-hospital@policlinicosanmarco.it
fax: 041 0998849

REGIME PRIVATO

COME: Per accedervi è necessario essere in possesso di una prescrizione medica (medico di base, fisiatra, ortopedico.), effettuabile anche presso la nostra struttura previa prenotazione tramite cup. La prescrizione medica del ciclo riabilitativo va consegnata alla Segreteria della sede esterna dove verrà effettuata la prenotazione e la programmazione del trattamento.

QUANDO: Si ricorda che il pagamento va effettuato all'inizio del ciclo riabilitativo e comunque mai oltre la terza seduta.

DOVE: Le sedute si svolgono presso la **sede esterna** del policlinico san marco, sita in **via Francesco Zanotto 26**, con orario 7.00 – 20.00.

Segreteria del servizio fisioterapia privata (sede esterna)

Orario

dal lunedì al venerdì
dalle 7.30 alle 19.30

Contatti

tel. 041 5071 893 – 894
mail: accettazione.fisioterapia@policlinicosanmarco.it
mail: reparto.day-hospital@policlinicosanmarco.it
fax: 041 0998849

Staff

Medico Responsabile Riabilitazione Ambulatoriale: **Dr. Michelangelo Beggio**

Caposala: **Renata Casarin**

LABORATORIO

Prestazioni eseguite

Il laboratorio analisi esegue esami di:

- Chimica Clinica
- Ematologia
- Microbiologia
- Immunometria
- Citoistologia

Il Policlinico San Marco, dal 2014, è entrato in Rete con il Laboratorio Analisi RDI, sito a Limena (PD) in via Del Santo n° 147.

Presso la nostra sede, il Laboratorio Analisi effettua l'accettazione ed i prelievi (*fase pre-analitica*) oltre che produrre e predisporre il ritiro dei referti (*fase post-analitica*), mentre l'esecuzione dell'esame (*fase analitica*) avviene presso il Laboratorio di rete RDI (**www.rdi.me**).

Le richieste urgenti, relative ai pazienti ricoverati presso la Casa di Cura, vengono evase direttamente dal Laboratorio Analisi interno che si occupa di eseguire le analisi in tempi brevi, tramite l'utilizzo del Point of Care (POCT).

Orario

Il laboratorio è aperto per l'esecuzione dei prelievi dal lunedì al sabato, dalle 7.00 alle 9.00

Documenti necessari

Tessera sanitaria e codice fiscale sono indispensabili per l'effettuazione della prestazione.

Ritiro referti

La consegna dei referti avviene, alla data precisata dalla Segreteria Laboratorio al momento della prestazione, presso il centralino del Policlinico San Marco dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al sabato. Si ricorda che, per delegare al ritiro una persona diversa da chi ha effettuato gli esami, è necessaria una delega scritta e un documento di identità. È inoltre disponibile un servizio di **ritiro referti online**.

Informazioni

Il laboratorio, per i pazienti ricoverati, effettua da anni il monitoraggio dei germi circolanti e delle antibiotico-resistenze, utile per la miglior scelta degli antibiotici da utilizzare in ospedale.

Staff

Direttore di laboratorio Dott. Luca Toffanin (biologo)

Biologo Dott.ssa Stefania Lunardi

Tecnico di laboratorio Mirella Loprete

Contatti

Per prenotazioni in convenzione:

tel. 800012806 – fax 041 800292000

Per informazioni: tel. 041 50 71 630-633

RADIOLOGIA

Prestazioni eseguite

Il servizio Diagnostica per Immagini, oltre che fornire un servizio di qualità agli utenti esterni, è anche un supporto fondamentale alle specialità medico-chirurgiche della Casa di Cura.

Il servizio effettua indagini di:

- diagnostica convenzionale e contrastografica,
- diagnostica senologica con mammografo analogico,
- diagnostica ecografica,
- diagnostica TAC multislice,
- risonanza magnetica settoriale,
- densitometria con metodo DEXA.

Documenti necessari

Tessera sanitaria e codice fiscale sono indispensabili per l'effettuazione della prestazione.

Si ricorda di portare sempre eventuali precedenti referti.

Avvertenze

Eventuali indicazioni per l'esecuzione degli esami sono fornite dall'ufficio prenotazioni (CUP) e scaricabili nell'apposita sezione del nostro sito internet.

Ritiro referti

La consegna dei referti avviene, dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al sabato alla data precisata dal Servizio al momento della prestazione (di norma dopo tre giorni lavorativi).

Si ricorda che, per delegare al ritiro una persona diversa da chi ha effettuato gli esami, è necessaria una delega scritta e un documento di identità.

Staff

Responsabile: Dott. Enrico Proto

Caposala: Antonino Saccuta

Contatti

tel. 041 50 71 689-659

13. FORMAZIONE

La Casa di Cura Policlinico San Marco ha da sempre ritenuto la formazione del personale uno degli **obiettivi prioritari, prestando costante attenzione al mantenimento nonché alla crescita della qualità assistenziale offerta.**

In tale ottica sono messi a disposizione:

- *personale qualificato* alla cura, organizzazione e gestione dell'offerta formativa,
- dei *locali* ed delle *attrezzature idonee*

L'**Ufficio Formazione** è stato riconosciuto dalla Regione Veneto come **Provider ECM**, quindi qualificato ed abilitato a realizzare attività formative riconosciute idonee per l'ECM (Educazione Continua in Medicina) dei professionisti. L'attività formativa si sviluppa nel rispetto della normativa vigente ed è finalizzata a garantire al personale l'acquisizione e il miglioramento delle conoscenze e delle capacità necessarie ad attuare le prestazioni di competenza garantendo la **sicurezza del cittadino** e dell'**operatore** stesso.

Attraverso la definizione del **Piano formativo annuale** il servizio supporta:

- . la mission aziendale
- . l'acquisizione, il miglioramento e il consolidamento delle competenze specifiche e trasversali dei singoli professionisti,
- . l'integrazione dei vari processi aziendali.

Attualmente, grazie alle convenzioni in essere con Università italiane ed estere, è sede di tirocini curriculari previsti da:

- . Corsi di Laurea in Infermieristica,
- . Fisioterapia,
- . Psicologia
- . Master in Coordinamento delle Professioni Sanitarie.

Inoltre, sono svolti presso la nostra struttura, anche i tirocini per gli studenti dei Corsi per Operatori Socio Sanitari della Regione Veneto.

Dal 2015 accogliamo gli studenti nell'ambito dei percorsi di "Alternanza Scuola Lavoro".

Dal 2017 si è stipulata una convenzione con la Scuola di Specialità dell'Università degli Studi di Trieste, che ci ha riconosciuti come sede di tirocinio per i medici specializzandi in Ortopedia.

Dal 2013 è stata riconosciuta come provider provvisorio ECM Regione Veneto, dal 2016 come provider standard.

14. RICHIEDERE COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Come richiedere la cartella clinica o altra documentazione sanitaria

La richiesta della copia della cartella clinica può essere effettuata compilando apposito modulo disponibile:

- presso l'Ufficio Cartelle cliniche sito al primo piano c/o Ufficio Accettazione
- nel nostro sito internet

La richiesta può essere trasmessa:

- via mail, all'indirizzo **servizio.archivio@policlinicosanmarco.it**
- di persona presso Ufficio Cartelle Cliniche

La cartella, inviata direttamente all'indirizzo indicato dal richiedente, verrà pagata in contrassegno al costo di *35.00 euro*

Per qualsiasi informazione contattare:

Ufficio Cartelle Cliniche

dal lunedì al venerdì

dalle ore 8.00 alle ore 15.00

telefono **041 – 50 71 685**

mail: **servizio.archivio@policlinicosanmarco.it**

<mailto:servizio.archivio@policlinicosanmarco.it>

15. ACCETTAZIONE TAMPONI COVID RAPIDI E MOLECOLARI

La Casa di Cura ha attivato un servizio che eroga tamponi Covid rapidi e molecolari (privati e convenzionati con il SSN). Lo sportello dedicato all'accettazione tamponi è all'esterno a piano terra ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e il sabato (solo per i tamponi privati) dalle 9.00 alle 10,30.

16. REFERTI ON-LINE

La Casa di Cura Policlinico San Marco offre un **servizio gratuito** che consente ai pazienti, che ne hanno fatto richiesta, di ottenere i **risultati degli esami di Laboratorio**, senza doversi recare presso la nostra Struttura per il ritiro referti. Infatti il servizio "**Referti on-line**" Le permette, utilizzando il Suo Codice Fiscale e la password, la **visualizzazione** e la **stampa** del Suo **Referto di Laboratorio**.

Le comunichiamo che:

- il servizio è gratuito ed accessibile da qualsiasi computer collegato ad Internet,
- il servizio è sicuro poiché l'accesso ai Suoi dati è gestito con criteri di massima sicurezza informatica,
- nel caso in cui la prestazione non risulti interamente pagata, non sarà possibile scaricare il referto.

<mailto:accettazione.laboratorio@policlinicosanmarco.it>

17. PRIVACY

La Casa di Cura desidera informare tutti gli interessati che, ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR), recante disposizioni in materia di tutela delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali, i dati forniti saranno trattati nel rispetto della citata normativa e degli obblighi di riservatezza cui è tenuta.

Gli interessati potranno inoltre, in qualsiasi momento, esercitare i proprio diritti rivolgendosi al nostro "Responsabile della Protezione dei Dati" (RDP o DPO), presso la Casa di Cura Policlinico San Marco S.p.A., attraverso le seguenti modalità:

- indirizzo e-mail **dpo@policlinicosanmarco.it**
- numero di telefono **041-5071914**
- recandosi di persona presso l'Ufficio preposto.

Il Titolare informa inoltre che si potrà avanzare reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali qualora lo ritenga necessario, secondo le modalità indicate nel sito www.garanteprivacy.it.

Il Titolare del trattamento è la Casa di Cura Policlinico San Marco S.p.A, rappresentato dalla persona del Direttore Generale pro-tempore, domiciliato per la carica presso la Casa di Cura medesima, Via Zanotto n° 40.

18. CONSENSO INFORMATO

Nell'attuale pratica medica il consenso informato è il presupposto cardine della relazione Medico – Paziente. **Il paziente deve essere sempre informato sul percorso diagnostico – terapeutico che gli viene proposto.** Per l'esecuzione di determinati accertamenti diagnostici, o trattamenti terapeutici, farmacologici o chirurgici, il paziente dopo essere stato informato esprime un **consenso preventivo nei modi di legge.**

Salvo casi particolari il **consenso** deve essere espresso **in forma scritta direttamente ed esclusivamente dal Paziente** maggiorenne in grado di intendere e di volere. Qualora il Paziente sia minorenni o adulto non in grado di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai suoi rappresentanti legali.

I rappresentanti legali del minorenni sono entrambi i genitori mentre, in caso di affidamento, sono i tutori designati dal Tribunale per i Minori. Nel fornire le informazioni al Paziente, è importante verificare sempre di essere stati compresi. Il consenso deve essere raccolto dai Sanitari cui è affidata la realizzazione dell'accertamento e/o del trattamento proposto, specificatamente indicato nella dichiarazione scritta.

La documentazione relativa all'avvenuta informazione ed il modulo di consenso scritto devono essere **conservati in cartella clinica se si tratta di ricovero**, mentre se si tratta di **prestazione ambulatoriale, nella cartella ambulatoriale.**

La mancanza della dichiarazione deve essere opportunamente registrata sulla documentazione sanitaria nelle situazioni in cui non sia possibile raccogliere il consenso, ad esempio quando:

- il paziente non è assolutamente in grado di ricevere l'informazione e di manifestare la volontà;
- l'urgenza clinica controindica di dilazionare l'esecuzione degli accertamenti e/o trattamenti sanitari da intraprendere (per esempio in caso di stato demenziali o altri tipi di incoscienza).

19. URP

L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** ha lo scopo di prendersi cura delle persone nell'ambito della comunicazione, dando loro voce per segnalazioni di diverso genere, garantendone l'**ascolto** e l'**accoglienza**, oltre a fornire **informazione** e **orientamento** per il corretto utilizzo dei servizi erogati.

L'URP gestisce un sistema basato sulle segnalazioni presentate dall'utenza che possono consistere in **suggerimenti, commenti, reclami e ringraziamenti** volti al miglioramento della qualità delle attività svolte e dei servizi offerti dal Policlinico San Marco. L'analisi delle motivazioni che evidenziano sia gli aspetti positivi che negativi è il punto di partenza per promuovere successive azioni migliorative, al fine di ottimizzare l'erogazione delle prestazioni.

L'URP si occupa altresì di somministrazione dei questionari di gradimento, riguardanti la qualità percepita dall'utente, al fine di monitorarne il livello di soddisfazione.

È possibile presentare le proprie osservazioni attraverso le seguenti modalità:

- . di persona presso l'**ufficio URP** dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12,30
- . attraverso le apposite cassette dislocate presso i vari reparti/servizi della struttura
- . al seguente numero telefonico: 041 5071618
- . via posta: via Zanotto 40 Mestre, VE
- . via mail: urp@policlinicosanmarco.it

Sarà nostra cura **rispondere a ciascun reclamo**, di norma entro 30 giorni dalla data di ricevimento. È inoltre possibile compilare un modulo, appositamente predisposto per le segnalazioni, scaricabile in fondo alla pagina.

Responsabile Dott.ssa Susanna Milliaccio

tel. 041 5071618

fax 041 0998222 o 041-974281

mail: urp@policlinicosanmarco.it

Ufficio URP

sito al 1° piano

dal lunedì al venerdì (chiuso il sabato e i festivi)

dalle 9.00 alle 12,30

20. COME RAGGIUNGERCI

MEZZI PUBBLICI:

da Venezia (Piazzale Roma)

- **autobus** n.4L fermata Mestre Centro-P.le Cialdini
- **tram** linea T1 fermata "Manuzio" di viale San Marco

dalla ferrovia

- **autobus** n.31H da corsia c3 fermata Mestre Centro – P.le Cialdini
- **tram** linea T2 fermata Mestre Centro – P.le Cialdini

AUTOMOBILE

- dall'autostrada A4 seguire le indicazioni **Venezia/Aeroporto**, dopo il casello proseguire per la tangenziale;
- dalla tangenziale di Mestre prendere l'uscita **Castellana**;
- alla rotatoria successiva girare a destra sulla sopraelevata in direzione **Mestre Centro** e proseguire dritto;
- dopo il 2° semaforo girare a sinistra per **via Cà Rossa**;
- superare il 1° semaforo e continuare dritti in **via Cristoforo Colombo** per circa 300 metri (fino alla fine del ponte);
- appena superato il ponte, all'incrocio, svoltare a sinistra per imboccare **viale San Marco** ed – *immediatamente* – ancora a sinistra per **Riviera Coronelli**, seguendo le indicazioni per il **Policlinico San Marco**.



CASA DI CURA PRIVATA
POLICLINICO SAN MARCO S.p.A.

Venezia Mestre – Via Zanotto, 40

Tel. 041 50 71 611

www.policlinicosanmarco.it

PEC: ufficio.contabile@pec.policlinicosanmarco.it