



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

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Policlinico San Marco**

“La vostra Casa di Cura nel cuore della città”

Direttore Sanitario: Dr.ssa Marialuisa Migliorino

**Agg.to febbraio 2025**  
**(12° edizione a stampa)**

# INDICE

<b>1. CONTATTI.....</b>	<b>4</b>
DOVE SIAMO.....	4
<b>2. CHI SIAMO .....</b>	<b>5</b>
LA STORIA.....	5
POLITICA DELLA QUALITA'.....	5
MISSION .....	6
MODELLO ORGANIZZATIVO D.Lgs. 231/2001.....	6
CODICE ETICO .....	6
LA STRUTTURA.....	7
COME RICONOSCERCI.....	9
PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA COMUNICAZIONE .....	10
PRESTAZIONI FORNITE .....	11
<b>3. CONVENZIONI .....</b>	<b>12</b>
<b>4. ATTIVITA' DI RICOVERO .....</b>	<b>13</b>
TIPOLOGIE DI RICOVERO .....	13
CRITERI DI ACCESSO.....	14
ATTIVITÀ TRASFUSIONALE .....	14
DONAZIONE ORGANI .....	14
<b>5. AREA ORTOPEDIA/CHIRURGIA .....</b>	<b>15</b>
<b>6. AREA RIABILITATIVA .....</b>	<b>18</b>
<b>7. AREA MEDICA .....</b>	<b>19</b>
<b>8. HOSPICE.....</b>	<b>20</b>
<b>9. INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO .....</b>	<b>22</b>
<b>10. RICOVERI PRIVATI .....</b>	<b>25</b>
COME PRENOTARE UNA PRESTAZIONE.....	30
ACCETTAZIONE DELLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI.....	30
COME DISDIRE UNA PRENOTAZIONE .....	31
TEMPI DI ATTESA [Art. 41, c. 6, d.lgs. n. 33/2013] .....	31
<b>11. POLIAMBULATORI.....</b>	<b>33</b>
<b>12. SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA .....</b>	<b>33</b>
FISIOTERAPIA .....	33
LABORATORIO ANALISI.....	35
RADIOLOGIA.....	36
<b>16. FORMAZIONE .....</b>	<b>37</b>
<b>17. RICHIEDERE COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA .....</b>	<b>38</b>
<b>18. ACCETTAZIONE TAMPONI COVID RAPIDI E MOLECOLARI .....</b>	<b>38</b>
<b>19. REFERTI ON-LINE.....</b>	<b>38</b>
<b>20. PRIVACY.....</b>	<b>39</b>
<b>21. CONSENSO INFORMATO .....</b>	<b>39</b>
<b>22. COME RAGGIUNGERCI.....</b>	<b>41</b>

**Premessa**  
a cura del Direttore Generale

Questa Carta dei Servizi, assieme al sito aziendale ([www.policlinicosanmarco.it](http://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 è accreditata con il servizio sanitario nazionale (SSN) e risponde ai requisiti previsti dalla Legge Regionale 22/2002 in materia di Accreditamento Istituzionale. Adotta un sistema di gestione della qualità e adotta le Raccomandazioni Ministeriali e le Linee di indirizzo regionali con particolare attenzione alla prevenzione del rischio clinico e della sicurezza del paziente.

**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)

#### Sede Principale

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

## PEC - CONTATTI TELEFONICI – E-MAIL

PEC: [ufficio.contabile@pec.policlinicosanmarco.it](mailto:ufficio.contabile@pec.policlinicosanmarco.it)

### CENTRALINO

tel. 041 5071611

### DIREZIONE SANITARIA

tel. segreteria 041 5071 618

fax: 041 5071 746

[segreteria.direzione@policlinicosanmarco.it](mailto:segreteria.direzione@policlinicosanmarco.it)

### CUP – Centro Unico Prenotazioni

convenzionati:

tel. numero verde 800 012 806

tel. da cellulari 041 – 5071 622

privati e medicina dello sport:

tel. 041 – 5071725

fax: 800 292 000

[cup@policlinicosanmarco.it](mailto:cup@policlinicosanmarco.it)

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

tel: 041 5071 618

[urp@policlinicosanmarco.it](mailto:urp@policlinicosanmarco.it)

[info@policlinicosanmarco.it](mailto:info@policlinicosanmarco.it)

### ACCETTAZIONE CENTRALE

tel. 041 5071 695

[accettazione@policlinicosanmarco.it](mailto:accettazione@policlinicosanmarco.it)

### UFFICIO FORMAZIONE

tel. 041/5071 849-638

[ufficio.formazione@policlinicosanmarco.it](mailto:ufficio.formazione@policlinicosanmarco.it)

### SEZIONE PRE-RICOVERI

Segreteria tel. 041/50 71 810

Reparto tel. 041/50 71 800 – 822

[segreteria.preoperatoria@policlinicosanmarco.it](mailto:segreteria.preoperatoria@policlinicosanmarco.it)

### AREA CHIRURGICA (chirurgia e ortopedia)

Caposala reparto: tel. 041.5071-822

Reparto: tel. 041 5071-800

[chirurgia@policlinicosanmarco.it](mailto:chirurgia@policlinicosanmarco.it)

### MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA (MFR)

Caposala Reparto tel. 041 5071 754-750

Riabilitazione Neuromotoria/Ortopedica

[reparto.fkt@policlinicosanmarco.it](mailto:reparto.fkt@policlinicosanmarco.it)

Riabilitazione Ortopedica tel. 041.5071 673

Riabilitazione Ambulatoriale e Day Hospital

Segreteria tel. 041.5071 682

e-mail: [accettazione.fisioterapia@policlinicosanmarco.it](mailto:accettazione.fisioterapia@policlinicosanmarco.it)

e-mail: [reparto.day-hospital@policlinicosanmarco.it](mailto:reparto.day-hospital@policlinicosanmarco.it)

Coordinatrice Fisioterapia Ambulatoriale e

Fisioterapisti Reparto tel. 041-5071 848

Caposala Servizio Day Hospital 041 5071 837

### MEDICINA E GERIATRIA

Caposala reparto: tel. 041.50 71 918

Reparto: tel. 041 5071 900

[reparto.medicina@policlinicosanmarco.it](mailto:reparto.medicina@policlinicosanmarco.it)

### SEZIONE RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA

Reparto: Tel. 041.50 71 900-918

[riabilitazione.cardiologica@policlinicosanmarco.it](mailto:riabilitazione.cardiologica@policlinicosanmarco.it)

### HOSPICE INTRAOSPEDALIERO

Caposala:

tel.041 50 71 705

Contatti Reparto:

tel: 041 50 71 708

fax: 041 5071 619

[reparto.cso@policlinicosanmarco.it](mailto:reparto.cso@policlinicosanmarco.it)

### SERVIZIO AMBULATORIALE DI

#### RIABILITAZIONE E TERAPIE FISICHE

(prestazioni private)

tel. 041 5071 893 – 894

[accettazione.fisioterapia@policlinicosanmarco.it](mailto:accettazione.fisioterapia@policlinicosanmarco.it)

### SERVIZIO DI RADIOLOGIA

tel. 041 50 71 689 (Coordinatore f.f.)

tel. 041 50 71 725

[servizio.radiologia@policlinicosanmarco.it](mailto: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 **196 posti letto**, mentre i **posti letto accreditati** sono **185** (ovvero riservati alle prestazioni erogate per conto del Servizio Sanitario Regionale) con posti ulteriori riservati anche a pazienti *fuori regione* e dedicati al *Reparto Hospice intraospedaliero*.

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

- 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**

### **MONOBLOCCO EDIFICIO PRINCIPALE**

#### **Piano terra**

- . Centralino
- . CUP (Centro Unico Prenotazioni)
- . Servizi di Radiologia e Diagnostica per immagini
- . Day-Hospital Riabilitativo e Fisioterapia ambulatoriale. Palestre.
- . Ufficio formazione
- . Deposito farmaci
- . BAR
- . Refezione-mensa
- . Ascensori per l'accesso al Poliambulatorio e ai Reparti di degenza

#### **Primo piano**

- . Accettazioni Ricoveri e Ambulatori – Ufficio Cartelle Cliniche
- . Laboratorio Analisi: Punto Prelievi
- . Sezione Pre-ricoveri della Chirurgia/Ortopedia
- . Ambulatori Specialistici e Chirurgici
- . Ambulatori di Endoscopia Digestiva
- . Servizio di Cardiologia
- . Medicina dello Sport e dell'Esercizio Fisico
- . Uffici Direzionali - 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
- . Laboratorio Analisi

#### **Terzo piano (Degenze)**

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

#### **Quarto piano (Degenze)**

- . U.O. Medicina-Geriatria
- . U.O. Riabilitazione Cardiologica

#### **Quinto piano (Degenze)**

- . Hospice Intraospedaliero
- . Chiesa

#### **Sesto piano**

- . Uffici Amministrativi (Ufficio del Personale, Ufficio Contabilità, Controllo di Gestione)
- . Sistemi informativi
- . Sala riunioni/Formazione
- . Spogliatoi maschile e femminile

## **EDIFICIO ESTERNO (LATO FIUME)**

### **Piano interrato**

- . Obitorio (locali sosta/barra preparazione salme)

### **Piano terra**

- . Obitorio (sale di esposizione)

### **Primo piano**

- . Laboratorio analisi

### **Secondo piano**

- . Spogliatoi del personale

## **CENTRO FISIOTERAPICO ESTERNO (solo attività privata)**

### **Piano terra**

- . Segreteria/Accettazione
- . Ambulatori
- . Palestre
- . Spogliatoio utenza
- . Spogliatoio per il personale

## **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 bordeaux** e **pantalone bianco**

---



### **Infermieri**

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

---



### **Fisioterapisti**

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

---



### **Operatori socio sanitari**

Divisa color **verde chiaro** 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, San Vincenzo, Cittadinanza Attiva, Tribunale Diritti del Malato, Medici senza frontiere.

## **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 (SSN)
- 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 (ordinario, week surgery, day surgery) e in regime ambulatoriale complesso e 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.

E' assicurato il supporto psicologico anche al nucleo familiare.

Dei n. 185 **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 con la 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 Ortopedica/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 convenzionato**, con onere a carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN). Per maggiori informazioni in merito alle modalità di accesso, si rimanda alle pagine specifiche.
- **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 in forza presso la Casa di Cura. L'accoglimento dei pazienti assistiti da Enti, Assicurazioni e Casse integrative è subordinato alla preventiva assunzione dell'onere tramite procedure stabilite con ciascun Ente.

Per maggiori informazioni si rimanda alla pagina "[ricoveri privati](#)"

## **CRITERI DI ACCESSO**

La Casa di Cura valuta ogni richiesta di ricovero sulla base di criteri, 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 è dotata di frigoemoteca gestita secondo le procedure previste dal Servizio di Medicina Trasfusionale dell'Azienda ULSS3-Serenissima, ubicato presso l'Ospedale dell'Angelo.

## **DONAZIONE ORGANI**

E' concordata con il Responsabile del Coordinamento Trapianti dell'Azienda ULSS 3 Serenissima, la procedura di donazione di cornee in caso di decesso. L'espianto, nel deceduto selezionato per la donazione, è effettuato a cura dal Medico prelevatore inviato dalla Fondazione Banca degli Occhi Veneta

## 5. AREA ORTOPEDIA/CHIRURGIA

### Unità Operativa di Ortopedia

La Casa di Cura per quanto riguarda l'attività ortopedica e di chirurgia, dispone di 3 sale operatorie e locali annessi, operativi sulle 24 ore. L'Unità Operativa è dotata di posti letto per ricovero in regime ordinario, week-surgery, diurno e rivolto a pazienti veneti e provenienti da fuori regione. Dispone inoltre di posti letto di osservazione post-operatoria. E' prevista l'attivazione al bisogno della terapia intensiva, dedicata solo ai pazienti operati presso la struttura stessa.

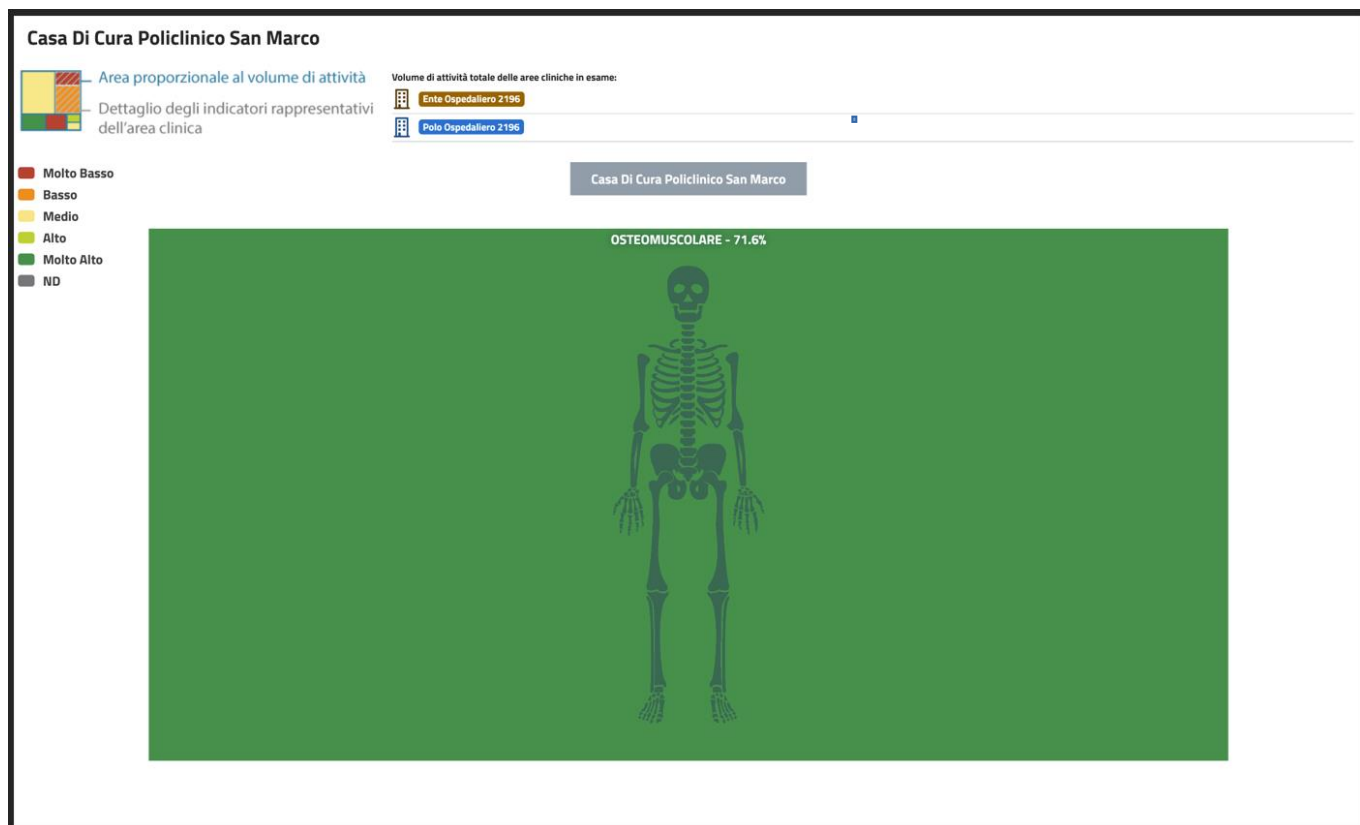
L'attività prevalente è rappresentata dalla chirurgia ortopedica protesica delle articolazioni di anca, ginocchio e caviglia. Si eseguono inoltre interventi in artroscopia di ginocchio e spalla, nonché ricostruzioni dei legamenti del ginocchio e della spalla, anche con trapianto di tessuto da donatore (collabora con Fondazione Banca dei Tessuti di Treviso). Opera in stretta collaborazione con l'Area Riabilitativa al fine di garantire una presa in carico globale del percorso di cura finalizzata alla ripresa della funzionalità dell'arto operato.

Presso l'Unità Operativa di Ortopedia si effettuano circa 1.000 interventi l'anno di chirurgia protesica articolare.

In particolare la chirurgia protesica partecipa è sottoposta a sorveglianza da parte del CIO (Commissione Infezioni Ospedaliere) per il monitoraggio delle infezioni complicanti l'assistenza, ottenendo risultati che ci pongono fra i migliori centri ortopedici nazionali.

### Dati del Piano Nazionale Esiti (Treemap)

**Diagramma di valutazione sintetica** del livello di aderenza della struttura agli standard di qualità previsti dal Ministero della Salute (71,6% Molto Alto)



## **Unità Operativa di Chirurgia Generale**

Si eseguono in particolare interventi su cute-sottocute e sistema muscolo tendineo, chirurgia della mano, ernie addominali e inguinali, chirurgia venosa degli arti. E' dotata di posti letto per il ricovero di pazienti in regime ordinario, diurno e l'erogazione di prestazioni in regime ambulatoriale complesso.

### **Medici Responsabili**

**Ortopedia:** Dr. Giovanni Mazzarol

**Chirurgia generale:** Dr. Roberto Nistri

**Chirurgia ORL:** Dr. Alessandro Varini

**Blocco operatorio servizio di anestesia 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](mailto:chirurgia@policlinicosanmarco.it)

## **PRE-RICOVERO ORTOPEDIA-CHIRURGIA**

I ricoveri per intervento chirurgico sono preceduti da un percorso di pre-ricovero, ossia una fase di valutazione delle condizioni cliniche e del rischio anestesiológico. 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, finalizzate al rilascio dell'idoneità all'intervento chirurgico. E' attiva una Segreteria preoperatoria contattabile al numero unico 041-5071810 disponibile per fornire ai pazienti tutte le informazioni utili per avviare il percorso di prericovero.

**Segreteria Preoperatoria**

tel. 041.5071-810

### **Caposala**

*Antonino Saccuta*

## **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 l'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, che alimenta dapprima la lista di presa in carico e successivamente la lista d'attesa per l'intervento.

Valutata la disponibilità della Sala Operatoria, in accordo con il Primario del Reparto e i collaboratori medici, secondo criteri di priorità clinica e di programmazione aziendale viene alimentata la lista di attesa informatizzata, attraverso la quale sono gestite 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.

## 6. AREA RIABILITATIVA

L'**attività riabilitativa** intensiva (cod. 56) è svolta in stretta collaborazione con l'Ospedale dell'Angelo di Mestre e con gli ospedali afferenti all'Azienda ULSS 3 Serenissima, garantendo il ricovero di pazienti provenienti da tali strutture ospedaliere nell'ambito del coordinamento riabilitativo ULSS 3. L'Unità Operativa di Riabilitazione opera inoltre in collaborazione con l'Azienda ULSS 8 Berica con particolare riguardo all'accoglimento di pazienti cardio-operati candidati a riabilitazione cardiologica dopo intervento chirurgico. Sono presenti le seguenti attività riabilitative:

---

**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 device 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 con un problema di salute riconducibile alle patologie sopra-descritte:

- *in convenzione SSN (con prescrizione su ricetta dematerializzata/ricetta rossa)*, previa valutazione specialistica in sede di visita con fisiatra della struttura
- *in regime privato*, dopo visita in ambulatorio specialistico o per il prosieguo 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:**

- **Servizio di Day Hospital:** Laura De Gobbi tel. 041.5071 837
- **Riabilitazione Ambulatoriale e Riabilitazione pazienti ricoverati:** Anna Zaja  
Tel.041.5071848
- **Riabilitazione Neuromotoria/Ortopedica** Silvia Vianello tel. 041.50 71 754-750
- **Riabilitazione Cardiologica:** Vanessa Visentin tel. 041.50 71 900-918

## 7. AREA MEDICA

Il reparto, sviluppato nelle specialità di **Medicina** e **Geriatría**, 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.

È presente anche la figura dell'assistente sociale che opera in sinergia con l'équipe medica al fine di gestire il trasferimento/dimissione presso strutture protette o a domicilio con attivazione di assistenza domiciliare dei pazienti fragili privi di rete sociale

### **COME ACCEDERE**

#### ***• su proposta del Pronto Soccorso:***

È la modalità più frequente in quanto opera in ottemperanza a un accordo con l'Azienda ULSS 3 Serenissima che prevede l'invio fino a un massimo di 3 pazienti al giorno da parte del Pronto Soccorso (PS) dei Presidi Ospedalieri di Mestre, Dolo e Mirano.

#### ***• ricoveri ad accesso diretto 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.

**Responsabile Area medica:** Dr. Franco Del Piccolo

**Caposala:** Vanessa Visentin

**Contatti reparto:**

tel. 041.50 71 900-918

mail: [reparto.medicina@policlinicosanmarco.it](mailto:reparto.medicina@policlinicosanmarco.it)

[riabilitazione.cardiologica@policlinicosanmarco.it](mailto:riabilitazione.cardiologica@policlinicosanmarco.it)

## **8. HOSPICE**

L'Hospice della Casa di Cura Policlinico San Marco fa parte della Rete di Cure Palliative dell'AULSS 3 Serenissima. E' 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'AULSS 3 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/aventi titolo.

### **CRITERI DI ACCESSO**

L'accesso all'hospice non può essere legato a soli motivi "sociali" e finalizzato a surrogare 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 oltre 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.

Inoltre previa richiesta alla Direzione Sanitaria il paziente può fare accedere il proprio cane direttamente nella propria stanza di degenza in rispetto del regolamento interno.

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 5071619  
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, protesi dentarie e acustiche, oggetti personali di particolare valore affettivo)

### **Orario visite**

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 16.30 alle 17,15 Dalle 18.30 alle 19.15
Area Riabilitativa Sezione Neurologica e Ortopedica (3° piano)	TUTTI I GIORNI	Dalle 16.30 alle 17,15 Dalle 18.30 alle 19.15
Area Riabilitativa 4° piano Sezione Cardiologica	TUTTI I GIORNI	Dalle 15.00 alle 15.45 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

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 problemi nutrizionali è prevista la preparazione di diete speciali secondo il prontuario dietetico aziendale.

## **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. Solo in casi eccezionali, qualora il medico ne ravvisi l'opportunità, potranno essere utilizzati temporaneamente e fino a nuova disponibilità da parte della struttura, farmaci personali del paziente che verranno ritirati e presi in carico dal personale sanitario.

## **Orario ricevimento dei medici**

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)

Si rimanda comunque alle indicazioni fornite dai rispettivi reparti

## **Dimissione**

Al momento della dimissione verrà rilasciata la "lettera di dimissione" da consegnare al medico di famiglia contenente informazioni sulla degenza, sull'attività diagnostico-terapeutica eseguita e sulla terapia prescritta da assumere 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, oppure è possibile consegnare direttamente al reparto di degenza, durante il ricovero, il modulo di richiesta di copia della cartella clinica.

## **Ufficio Cartelle Cliniche**

dal lunedì al venerdì – dalle ore 8.00 alle ore 15.00

c/o Ufficio Accettazione Centrale

Telefono **041 – 50 71 685**

e-mail: [servizio.archivio@policlinicosanmarco.it](mailto: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 7.00 alle ore 18.00

sabato

dalle ore 7.00 alle ore 14.00

Sono inoltre disponibili un distributore automatico di bevande al piano terra e nella sala d'attesa dell'Area Medica 4° piano

### **Assistenza religiosa**

La chiesa è sita al 5° piano della Casa di Cura con accesso dall'ascensore di fronte all'ingresso della Radiologia.

La S. Messa viene celebrata la *domenica alle ore 9.30*. Su richiesta al Coordinatore infermieristico è possibile ricevere la Comunione direttamente presso la stanza di degenza e/o assistenza religiosa.

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

### **Mediatore Linguistico**

Per contattare il mediatore linguistico è necessario rivolgersi al coordinatore infermieristico che può disporre, tra l'altro, di una mappatura delle competenze linguistiche del personale presente presso la Casa di Cura, periodicamente aggiornata dalla Direzione.

## 10. RICOVERI PRIVATI

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

### **PRIVATO** (con oneri a totale carico dell'assistito)

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

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

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 (mediante bonifico bancario o carta di credito) il giorno stesso, prima di accedere al reparto bonifico. Per i ricoveri in area riabilitativa e in area medica, l'utente sarà invitato a pagare anticipatamente (sempre mediante bonifico bancario o carta di credito) 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 con l'Ufficio Convenzioni della Casa di Cura che sia attiva la convenzione fra la propria assicurazione e la Casa di Cura, e che quest'ultima garantisca 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 Convenzioni 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 Convenzioni Tel 014/50 71 944-733-737  
e-mail: [ufficio.convenzioni@policlinicosanmarco.it](mailto:ufficio.convenzioni@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 (c/o Ufficio Accettazione Centrale)
- nel sito internet

La richiesta può essere trasmessa:

- via mail, all'indirizzo [servizio.archivio@policlinicosanmarco.it](mailto:servizio.archivio@policlinicosanmarco.it)
- di persona presso Ufficio Cartelle Cliniche (c/o Ufficio Accettazione Centrale)

L'Ufficio Cartelle Cliniche è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 15.00  
(c/o Ufficio Accettazione Centrale)

Telefono 041 - 50 71 685

e-mail: [servizio.archivio@policlinicosanmarco.it](mailto:servizio.archivio@policlinicosanmarco.it)

## **11. POLIAMBULATORI**

### **• PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

**ALIMENTAZIONE E BENESSERE - INCOMPATIBILITA' ALIMENTARI - PRIME TEST \***

**ANESTESIA - TERAPIA ANTALGICA \***

**ANGIOLOGIA - DIAGNOSTICA ECOCOLORDOPPLER**

**ANGIOLOGIA -TERAPIA MICROCIRCOLATORIA - DEL DOLORE - TERAPIE SCLEROSANTI \***

**AREA PRE-RICOVERO**

**CARDIOLOGIA - CARDIOLOGIA RIABILITATIVA**

**MEDICINA DELLO SPORT \***

**CHIRURGIA GENERALE**

**DERMATOLOGIA**

**ECOGRAFIA DIAGNOSTICA**

**FISIATRIA**

**GASTROENTEROLOGIA**

**ENDOSCOPIA DIGESTIVA- PROCTOLOGIA**

**GINECOLOGIA**

**MEDICINA INTERNA\***

**EMATOLOGIA \***

**PNEUMOLOGIA**

**NEUROLOGIA**

**OCULISTICA**

**ORTOTTICA**

**ORTOPEDIA - TERAPIA INFILTRATIVA ARTICOLARE - ONDE D'URTO \***

**OTORINOLARINGOIATRIA**

**PALESTRA DELLA SALUTE \***

**PSICHIATRIA \***

**PSICOLOGIA CLINICA \***

**PUNTO PRELIEVI**

**UROLOGIA \***

**\* Le prestazioni con asterisco sono erogate esclusivamente in regime privato**

---

**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  
scleroterapia  
legatura e stripping di vene varicose arto inferiore

---

**Cardiologia**

visita cardiologica  
elettrocardiogramma  
eco(color)doppler cardiaca  
ecocardio-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  
scleroterapia  
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

---

<b>Fisiatria</b>	visita fisiatrica infiltrazioni onde d'urto
<b>Gastroenterologia</b>	visita gastroenterologica esofagogastroduodenoscopia (EGDS) con eventuale biopsia colonscopia con eventuale biopsia/polipectomia
<b>Ginecologia</b>	<u>Ginecologia</u> visita ginecologica dilatazione o raschiamento dell'utero <u>Urologia</u> visita urologica
<b>Medicina</b>	visita geriatrica visita internistica prime-test per intolleranze alimentari
<b>Medicina dello Sport</b>	certificato medico sportivo per attivita' non agonistica certificati per sport agonistici
<b>Neurologia</b>	Visita neurologica Elettroencefalogramma Elettromiografia (emg)
<b>Oculistica</b>	esame complessivo dell'occhio esame del fundus oculi pachimetria corneale studio della topografia corneale tomografia a coerenza ottica (oct)
<b>Ortopedia</b>	visita ortopedica irrigazione di ferita medicazione artrocentesi infiltrazioni artroscopia
<b>Ortottica</b>	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-Lancasterm 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 secrezione 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 – 5071894 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](mailto: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 <b>prestazioni ambulatoriali</b>	dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.45
• per le prestazioni del <b>laboratorio analisi</b>	Il <b>Punto Prelievi</b> è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 10.00 e il sabato dalle ore 7.00 alle ore 9.00. E' possibile accedere senza prenotazione in caso di prestazioni di laboratorio in regime privato
• per le prestazioni di <b>fisioterapia</b>	<b>Convenzionata SSN:</b> dal lunedì al venerdì dalle 7.45 alle 14.45  <b>Privata (con oneri a carico dell'utente):</b> 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 visitati e curati prima. Attualmente questo comportamento è stato meglio standardizzato e viene utilizzato anche per regolare il tempo di attesa per le prestazioni sanitarie.

Tale 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 preminente deve essere, a suo avviso, l'esecuzione della prestazione.

Le classi di priorità sono indicate con alcune lettere maiuscole:

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.

### **CLASSI DI PRIORITA' - PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

<b>U</b> = 24 H NON SI ESEGUE PRESSO QUESTA STRUTTURA SANITARIA
<b>B</b> = Breve attesa, ovvero può aspettare fino ad un massimo di <b>10 giorni</b>
<b>D</b> = Differita, per le prestazioni che possono attendere fino a <b>30 giorni</b>
<b>P</b> = Programmabile, ovvero riferita a problemi che richiedono approfondimenti ma che non necessitano di risposta in tempi rapidi; queste prestazioni sono comunque da garantire entro <b>60/90 giorni</b> secondo indicazioni del medico.

## **CLASSI DI PRIORITA' - PRESTAZIONI DI RICOVERO**

**A** = tempo di attesa fino ad un massimo di **30 giorni**

**B** = tempo di attesa fino ad un massimo di **60 giorni**

**C** = tempo di attesa fino ad un massimo di **90 giorni**

**D** = Differita, per le prestazioni che possono attendere fino a **180 giorni**

**E** = Programmabile, ovvero riferita a problemi che richiedono approfondimenti ma che non necessitano di risposta in tempi rapidi; queste prestazioni sono comunque da garantire entro **12 MESI** secondo indicazioni del medico.

## 12. SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

### **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
- kinesiотaping
- recupero motorio funzionale post-traumatico , post-chirurgico e post-operatorio
- rieducazione vertebrale, posturale e core stability, chinesiterapia pelviperineale

## **COME ACCEDERE**

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

### **REGIME DI CONVENZIONE SSN**

**COME:** Per accedervi è necessario effettuare una visita fisiatrica convenzionata presso il Servizio Poliambulatoriale della struttura previa prenotazione al centro unico prenotazione (CUP). In caso di prescrizione di ciclo riabilitativo 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 SSN** 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 15.00

#### **Contatti**

tel. 041 5071 687 – 682  
mail: [accettazione.fisioterapia@policlinicosanmarco.it](mailto:accettazione.fisioterapia@policlinicosanmarco.it)  
mail: [reparto.day-hospital@policlinicosanmarco.it](mailto:reparto.day-hospital@policlinicosanmarco.it)

### **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](mailto:accettazione.fisioterapia@policlinicosanmarco.it)

**Responsabile:** Dr. Michelangelo Beggio  
Tel. 041 5071 962

**Caposala:** Anna Zaja  
Tel. 041 50 71 848

## **LABORATORIO ANALISI**

### **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 (Rete Diagnostica Italiana), 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 (<https://venetoreferti.lifebrain.it/dizionarioMedico/> o sul sito [www.policlinicosanmarco.it](http://www.policlinicosanmarco.it) (Servizi→Laboratorio→Vademecum Esami di Laboratorio).

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 Punto Prelievi è aperto al pubblico per l'esecuzione dei prelievi dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 10.00 e il sabato dalle ore 7.00 alle ore 9.00.

Il Laboratorio Analisi è aperto dalle 7.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8.00 alle 12.00

### **Documenti necessari**

Tessera sanitaria e documento d'identità sono indispensabili per l'effettuazione della prestazione e la prescrizione (ricetta dematerializzata/ricetta rossa), in caso di prestazione in regime convenzionato con il SSN (Servizio Sanitario Nazionale).

### **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)

**Biologa** Dott.ssa Stefania Lunardi

**Biologa** Dott.ssa Anna Miani

#### 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 (128 strati) vari distretti corporei con e senza Mezzo di Contrasto, TAC distretti neurologici, cardio TAC
- risonanza magnetica alto campo, (1,5 Tesla) vari distretti corporei con e senza Mezzo di Contrasto, neuro RM, cardio-RM
- risonanza magnetica settoriale/articolare
- densitometria con metodo DEXA.

### **Documenti necessari**

Tessera sanitaria, documento identificativo e prescrizione medica 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.

## **13. COME PRENOTARE UNA PRESTAZIONE**

Le prenotazioni per tutte le prestazioni eseguite presso il nostro Servizio di Radiologia possono essere effettuate:

- **telefonticamente** dal lunedì al venerdì

prestazioni in <i>regime privato</i> dalle ore 08.00 alle ore 17.00	041 - 5071725	(n. munito di segr. telefonica)
prestazioni in <i>regime convenzionato</i> dalle ore 08.00 alle ore 16.00	800 012 806 041 - 5071622	numero verde da cellulari

**di persona** dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00

- **tramite fax** inviando allo 800 292 000
  - copia di impegnativa e tessera sanitaria
  - recapito telefonico
- **tramite mail** [cup@policlinicosanmarco.it](mailto:cup@policlinicosanmarco.it)

### **TEAM**

**Responsabile:** Dott. Enrico Proto

**Coordinatore f.f.:** Antonino Saccuta

### 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*
  - . *Scuola di specializzazione in Ortopedia \_ Università degli studi di Trieste*
  - . *Scuola di specializzazione in Medicina e Medicina di Comunità-Università degli studi di Verona*
  - . *Scuola di specializzazione in Medicina e Cure Palliative -Università degli studi di Verona*

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 PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento – ex Alternanza Scuola Lavoro

## 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](mailto: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**

**(c/o Ufficio Accettazione Centrale)**

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. Lo sportello dedicato all'accettazione tamponi è al primo piano presso il Servizio Accettazione Centrale aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 10.00 e il sabato dalle 9.30 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.

## 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](mailto: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](http://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 minorenne o adulto non in grado di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai suoi rappresentanti legali. I rappresentanti legali del minorenne 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 il compito di prendersi cura dei cittadini fornendo le adeguate informazioni richieste, orientandoli all'utilizzo corretto dei servizi erogati e dando loro voce per segnalazioni di diverso genere, garantendone l'ascolto e l'accoglienza.

L'**URP** gestisce un sistema basato sulle segnalazioni presentate dall'utenza che possono consistere in "**Suggerimenti**", "**Elogi**" o "**Reclami**" 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 da cui partire per promuovere successive azioni migliorative, al fine di ottimizzare l'erogazione delle prestazioni

L'**URP** si occupa altresì della distribuzione dei "**Questionari di gradimento**", relativi alla qualità percepita dall'utente in relazione ai servizi offerti, al fine di monitorarne il livello di soddisfazione.

**E' possibile presentare le proprie segnalazioni attraverso le seguenti modalità:**

- Via web , dal sito internet aziendale (<https://www.policlinicosanmarco.it/URP> con la compilazione del modulo disponibile di segnalazione scritta
- di persona presso l'ufficio URP
- attraverso le apposite cassette dislocate presso i reparti/servizi della struttura
- al seguente numero telefonico 041 5071618
- a mezzo posta: via Zanotto 40 - 30173 Mestre VE
- a mezzo e-mail: [urp@policlinicosanmarco.it](mailto:urp@policlinicosanmarco.it) (mailto: [urp@policlinicosanmarco.it](mailto:urp@policlinicosanmarco.it))
- a mezzo PEC: [ufficio.contabile@pec.policlinicosanmarco.it](mailto:ufficio.contabile@pec.policlinicosanmarco.it)

Sarà nostra cura **rispondere a ciascun reclamo**, di norma, entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

## 20. CIO

E' presente presso la Casa di Cura un Comitato per la prevenzione delle infezioni complicanti l'assistenza (**CIO**) accreditato dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN). E' un Organismo multidisciplinare a valenza aziendale con il compito di affrontare le problematiche relative alle infezioni correlate all'assistenza e con funzioni di programmazione.

## 21. DIREZIONE SANITARIA

Direzione Sanitaria della Casa di Cura coordina la attività sanitarie svolte in Casa di Cura dalle Unità Operative e dai Servizi di diagnosi e cura, collabora con la Direzione Generale alla definizione e attuazione degli obiettivi annuali di budget negoziato con l'azienda ulss territorialmente competente, vigila sugli aspetti igienico-sanitari con particolare riguardo all'ambito delle infezioni ospedaliere, promuove il miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie. Propone inoltre iniziative legate alla realizzazione dell'ospedale senza dolore e all'umanizzazione dell'assistenza. È la struttura di riferimento per gli utenti ospedalieri interni (medici e personale sanitario presso le strutture di degenza e dei servizi) e in collaborazione con l'URP con gli utenti esterni.

## 22. 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 rotonda 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**.

