

REGIONE DEL VENETO



ULSS6
EUGANEA

Distretto socio-sanitario n. 5
Carta dei servizi

2

*GUIDA ALL'ASSISTENZA
SPECIALISTICA AMBULATORIALE
E AI SERVIZI
DIAGNOSTICO-STRUMENTALI*

In seguito alla riorganizzazione della sanità in Veneto, dal 1° gennaio 2017, l'Ulss 17, come la 15 e la 16, si sono unite nella nuova **Ulss 6 Euganea**.

Questo documento è consultabile nel sito www.ulss17.it

LA CARTA DEI SERVIZI È COMPOSTA DA

1. Presentazione dell'Azienda e principi fondamentali
2. **Guida all'assistenza specialistica ambulatoriale**
3. Guida all'assistenza farmaceutica
4. Guida al ricovero
5. Guida al Distretto Socio-sanitario n. 5
6. Guida al Dipartimento Prevenzione
7. Guida al Dipartimento Salute Mentale

aggiornata a ottobre 2018

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico - sede di Monselice
è a disposizione degli utenti per informazioni e comunicazioni
Telefono: 0429 715817
Fax: 0429 715309
e-mail: urp@aulss6.veneto.it

INDICE

Assistenza specialistica ambulatoriale	5
Prescrizione.....	6
Numero prestazioni per singola ricetta	7
Prestazioni urgenti	8
Prenotazione	9
Priorità delle prenotazioni e tempi di attesa	12
Disdetta o variazione.....	14
Informazioni.....	16
Modalità e orari per il ritiro dei referti	16
Ritiro referti on line	17
Ticket e modalità di pagamento	18
Ticket per l'accesso al Pronto Soccorso	22
Attività ambulatoriale in libera professione	25
Strutture pubbliche e private accreditate.....	26
Prestazioni ad ampio bacino d'utenza o di livello assistenziale di elevata complessità.....	28
Prestazioni di Laboratorio Analisi.....	30
Elenco prestazioni Centro Trasfusionale	34
Elenco prestazioni di Radiologia	36
Impegni.....	37

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Con la definizione "*assistenza specialistica ambulatoriale*" si intende l'erogazione delle prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e delle visite specialistiche.

L'Azienda Ulss 17 garantisce l'assistenza specialistica presso le sedi di:

Ospedale di Conselve

**Ospedali Riuniti Padova Sud "Madre Teresa di Calcutta"
Via Albere 30 Monselice**

Ospedale di Montagnana

Non sono incluse nella presente Guida le prestazioni specialistiche erogate dai Servizi del Dipartimento Area Prevenzione:

- Servizio Igiene e Sanità Pubblica (SISP)
- Servizio Prevenzione Igiene e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro (SPISAL)
- Servizio Educazione e Promozione alla Salute (SEPS)

PRESCRIZIONE

Per ottenere una visita, una prestazione specialistica o diagnostica a carico del Servizio Sanitario Regionale è necessaria la prescrizione (ricetta/impegnativa) del medico. Dal 1 aprile 2015 anche le prescrizioni di esami e visite specialistiche sono digitali: un promemoria bianco sostituisce la ricetta rossa.

Con il promemoria del medico prescrittore, il cittadino potrà recarsi allo sportello di prenotazione e successivamente al punto di erogazione per ricevere la prestazione richiesta. Il promemoria bianco, contiene i dati identificativi della ricetta digitale (numero di ricetta elettronica e codice fiscale ed eventuale codice di esenzione per patologia o altro) necessari per l'erogazione della prestazione sia essa una visita specialistica, un esame diagnostico o di laboratorio, oppure del farmaco.

Attenzione: una volta prenotata una prestazione in una delle aziende sanitarie od ospedaliere della Regione non è più possibile utilizzare il promemoria per una seconda prenotazione in un'altra struttura. Qualora il cittadino desiderasse cambiare la data o la sede della prestazione deve cancellare la prima prenotazione.

In caso di richiesta di prima visita o esame strumentale, la prescrizione deve riportare inoltre l'indicazione del codice di priorità della prestazione (B, D e P) ed il quesito diagnostico.

Conseguentemente la prenotazione della prima visita o esame strumentale è organizzata secondo i tempi di attesa previsti dai codici di priorità e precisamente:

- **B – ATTESA BREVE:** entro 10 giorni
- **D – ATTESA DIFFERIBILE:**
 - visite entro 30 giorni
 - altre prestazioni entro 60 giorni
- **P – ATTESA PROGRAMMABILE:** fino a 180 giorni

Le prestazioni per le quali non è necessaria la prescrizione riguardano le seguenti branche specialistiche:

- Odontoiatria;
- Oculistica–limitatamente alla misurazione della vista;
- Ostetricia-ginecologia;
- Pediatria;
- Psichiatria;
- Neuropsichiatria infantile;
- Attività dei servizi di prevenzione e consultoriali.

NUMERO PRESTAZIONI PER SINGOLA RICETTA

La normativa prevede un numero massimo di otto prestazioni per singola ricetta per la medesima branca specialistica.

Fanno eccezione la medicina fisica e riabilitazione, la terapia antalgica e la dialisi per le quali ogni ricetta può contenere, per le prestazioni a ciclo, fino ad un massimo di sei (nel caso di prescrizioni di cicli il numero massimo di sedute da considerare è pari a quello indicato nel nomenclatore in vigore); l'odontoiatria la cui ricetta ne può contenere un massimo di quattro.

Una singola ricetta non può contenere la prescrizione di prestazioni esenti e non esenti dal pagamento del ticket: le

prestazioni soggette a ticket e quelle esenti dovranno essere prescritte in ricette distinte.

PRESTAZIONI URGENTI

Urgenza indifferibile: visita da erogarsi in urgenza in Pronto Soccorso e deve far riferimento a situazioni cliniche di urgenza indifferibile per le quali necessita una immediata visita/trattamento da parte del medico del Pronto Soccorso e da parte di servizi coinvolti.

Nel caso in cui il Medico curante ritenga necessaria una prestazione in urgenza indifferibile, dovrà compilare l'impegnativa secondo le seguenti indicazioni:

- segnare la lettera "U";
- riportare in maniera esaustiva la sintomatologia e il sospetto diagnostico;
- richiedere "visita Pronto Soccorso", senza specificare la tipologia - branca specialistica – della visita richiesta.

In tal caso non è necessaria la prenotazione e la prestazione viene erogata in Pronto Soccorso.

Urgenza differibile: richiesta di prestazione da erogarsi entro 72 ore, che rientra nella classe di priorità "B" della ricetta.

Il Medico prescrittore deve:

- segnare la lettera "B";
- riportare la dicitura "da erogarsi entro 72 ore";
- riportare, oltre al tipo di visita richiesto, la sintomatologia e il sospetto diagnostico, in maniera esaustiva.

In questo caso è necessaria la prenotazione tramite CUP.

Per le impegnative richiedenti prestazioni con **priorità B** senza ulteriore specificazione vale quanto già precisato nel capitolo precedente contenente informazioni riguardanti “La prescrizione”.

PRENOTAZIONE

Per accedere alle prestazioni specialistiche a carico del Servizio Sanitario Regionale è necessario essere muniti di impegnativa (pro-memoria su carta bianca) del Medico curante e della tessera TEAM (Tessera Europea di Assistenza Malattia) ed effettuare la prenotazione telefonicamente (call center), presso gli sportelli del Centro Unico Prenotazioni, oppure formulare la richiesta via web.

Richiesta prenotazioni on line prestazioni specialistiche: [Prenotazioni via web](#);

Prenotazione Prelievi on line: [ZeroCoda](#)

Call center numero verde 800.437040

da cellulare e dall'estero: **0429 714410**

dal lunedì al venerdì	8.00 - 20.00
sabato	8.00 - 13.00

Sportelli C.U.P. (CENTRO UNICO PRENOTAZIONI)

Ospedali Riuniti Padova Sud Monselice	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 sabato dalle 8.00 alle 13.00
Ospedale di Conselve Ospedale di Montagnana	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00 sabato dalle 8.00 alle 12.00
Centro Sanitario Polifunzionale Este Centro Sanitario Polifunzionale Monselice	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00

WEB

Per prenotare una prestazione specialistica in regime divisionale è possibile altresì cliccare il link [richiesta di prenotazione web](#) e compilare un fac-simile dell'impegnativa (ricetta) oggetto di prenotazione, avendo cura d'indicare nell'apposito form un numero telefonico presso il quale essere ricontattati. Un operatore del Centro Unico Prenotazioni dell'Azienda Ulss 17, entro un giorno lavorativo, chiamerà l'utente al recapito indicato per offrire la prima disponibilità aziendale per la prestazione richiesta, ovvero per concordare con lo stesso una diversa data per l'appuntamento. Gli operatori del CUP ripetono il tentativo

di chiamata per 3 volte, in orari differenti. Dopo il terzo tentativo senza esito, qualora l'utente abbia indicato altresì un indirizzo di posta elettronica, allo stesso verrà inviata una mail per invitarlo a chiamare il Call Center aziendale (**numero verde 800.437.040** da rete fissa, **0429.714410** a pagamento da rete mobile) per concordare l'appuntamento.

Inoltre si possono effettuare prenotazioni di prime visite specialistiche di Otorinolaringoiatria (ORL), Fisiatria, Chirurgia, Cardiologia e Reumatologia presso le seguenti

Farmacie:

- "Destro" di Terrassa Padovana
- "Anziutti" di San Pietro Viminario
- "Martini G." di Vo'
- "Poletti" di Montagnana.

L'Utente, nel rispetto del principio di libera scelta, può decidere di prenotare la visita o la prestazione presso una delle 5 sedi di erogazione, secondo le proprie esigenze, tenendo presente che il tempo di attesa può variare a seconda della sede.

Le prenotazioni delle prime visite o esami strumentali sono suddivisi per fasce di priorità stabilite, secondo la normativa in vigore, in tre livelli, come specificato nel paragrafo successivo.

i tempi di attesa decorrono dalla data in cui l'Utente richiede la prenotazione.

PRIORITÀ DELLE PRENOTAZIONI E TEMPI DI ATTESA

Il problema dei tempi di attesa è uno dei più importanti nei sistemi sanitari dei paesi sviluppati. Le sue cause sono molteplici: dall'invecchiamento della popolazione che ha determinato un aumento complessivo della domanda al miglioramento generale delle condizioni di vita e del livello socio-economico, con conseguente aumento delle aspettative di salute. Rilevante anche l'impatto derivante dall'introduzione di nuove tecnologie, particolarmente nella diagnostica per immagini.

L'Azienda affronta il problema dei tempi di attesa su due fronti: quello dell'offerta e quello della domanda.

Sul fronte dell'offerta è in corso una riorganizzazione dei servizi mirata alla integrazione di funzioni omogenee, che porti al pieno utilizzo delle risorse disponibili.

Sul fronte della domanda si sta agendo sulla gestione delle liste di attesa basata sul fatto che i casi più gravi abbiano diritto di precedenza.

Le liste di attesa per lo svolgimento delle visite specialistiche e degli esami strumentali sono definite in funzione delle priorità cliniche, secondo un regolamento regionale in vigore in tutte le strutture di pubblica sanità del Veneto.

A questo scopo i Medici di Medicina Generale, i Pediatri di Libera Scelta e gli Specialisti, al momento della prescrizione, indicano anche i tempi entro i quali la prima visita o esame dovranno essere svolti sulla base del sospetto diagnostico e della conseguente valutazione in merito alla priorità clinica.

Questo sistema è finalizzato a legare i tempi di attesa alle effettive necessità di diagnosi e di conseguente terapia. L'Azienda Ulss 17 è tenuta a garantire lo svolgimento delle prestazioni urgenti secondo quanto previsto dalla normativa vigente (vedere specifico paragrafo "Prestazioni urgenti").

In base alle condizioni cliniche viene garantito al cittadino un accesso con tempi di attesa differenziati.

Sul sito internet dell'Azienda www.ulss17.it nella sezione ">Centro Unico Prenotazione >Priorità delle prenotazioni" è disponibile [l'elenco prestazioni traccianti](#) (stabilite dalla Regione Veneto con delibera n. 863 del 21 giugno 2011) con relativi tempi di attesa e le sedi di erogazione delle prestazioni.

Il rispetto dei tempi massimi di attesa delle prestazioni può essere preteso dall'Utente solamente se lo stesso effettua la prenotazione presso il Centro Unico Prenotazioni della propria Azienda Ulss, ed in tale ambito, accetta di effettuare la prestazione in uno dei punti di erogazione dalla stessa individuati. Diversamente la prestazione sarà comunque oggetto di prenotazione nella struttura richiesta dall'Utente, secondo le disponibilità, senza la pretesa del rispetto del tempo di attesa previsto dal codice di priorità.

Per i residenti in altre Ulss non viene garantito il tempo di attesa previsto per i codici di priorità B e D indicati nell'impegnativa, ma si offre la prima data disponibile nella classe P; se l'Utente chiede l'applicazione dei tempi previsti dalla classe di priorità indicata dal Medico prescrittore viene invitato a rivolgersi alla propria Azienda Ulss.

Le prenotazioni sono organizzate per fasce di priorità definite in tre livelli:

B	ATTESA BREVE Da eseguirsi entro 10 giorni	Prestazione la cui tempestiva esecuzione condiziona in un arco di tempo breve la prognosi del paziente o influenza marcatamente il dolore, la disfunzione o la disabilità
D	DIFFERIBILE <u>Visita:</u> da eseguirsi entro 30 giorni <u>Altre prestazioni:</u> da eseguirsi entro 60 giorni	Prestazione la cui tempestiva esecuzione non influenza significativamente la prognosi a breve, ma è richiesta sulla base della presenza di dolore, di disfunzione o di disabilità
P	PROGRAMMABILE Da eseguirsi entro 180 giorni	Prestazione che può essere programmata in un maggiore arco di tempo, in quanto non influenza la prognosi, il dolore, la disfunzione o la disabilità

L'Azienda ULSS 17 garantisce i tempi massimi di attesa sopra indicati almeno in un punto di erogazione (Conselve, Monselice, Montagnana).

In considerazione della nuova definizione dei bacini territoriali di riferimento delle Aziende Ulss del Veneto, effettuata a decorrere dal 1 gennaio 2017, il rispetto dei tempi di attesa, previsti dalla normativa vigente, deve essere garantito nell'ambito del Distretto territoriale di appartenenza dell'assistito.

DISDETTA O VARIAZIONE

L'utente che non intende più effettuare una visita o un esame è tenuto a disdire la prenotazione, ciò consente ai

cittadini in attesa di poter usufruire della prestazione sanitaria.

La disdetta deve avvenire almeno **3 giorni lavorativi** prima della visita e **5 giorni lavorativi** prima degli esami strumentali.

Solo in casi di forza maggiore, per i quali è necessario presentare adeguata documentazione giustificativa (es. certificato medico per malattia o ricovero ospedaliero), è possibile disdire in tempi diversi dai termini indicati.

La comunicazione di disdetta o variazione può essere effettuata nei seguenti modi:

1. recandosi agli sportelli del CUP o presso i servizi dove è stata effettuata la prenotazione
2. telefonando al **numero verde 800.437040**, per le chiamate da cellulare o dall'estero al n. 0429 714410 o presso i servizi dove è stata effettuata la prenotazione.

Qualora l'Utente non si presenti all'appuntamento fissato e non abbia comunicato la propria impossibilità a fruire della prestazione prenotata nei tempi su indicati, è tenuto al pagamento dell'intera tariffa della prestazione (non solo il ticket), anche se esente.

L'importo corrisponde a quanto indicato nel Nomenclatore Tariffario (Legge Regionale 30/2016 - art. 38, comma 12).

In caso di mancata disdetta, l'Azienda ULSS invia all'Utente una comunicazione scritta richiedendo il pagamento nei termini su indicati.

INFORMAZIONI

Presso ogni sede di prenotazione, compreso il Call Center, possono essere richieste informazioni sulle prestazioni erogate in tutte le sedi dell'Azienda, sui tempi di attesa, istruzioni sulla preparazione per l'esecuzione di particolari esami (es. colonscopia), istruzioni sulle modalità di accesso all'ambulatorio, la data, l'ora e la sede della prenotazione, le modalità di erogazione dell'attività libero professionale.

MODALITÀ E ORARI PER IL RITIRO DEI REFERTI

I referti possono essere ritirati presso il Servizio che ha erogato la prestazione. Informazioni sulle modalità e tempi verranno fornite dal personale del Servizio stesso.

Per ritirare il referto occorre presentarsi con un documento di riconoscimento in corso di validità con fotografia.

Nel caso si deleghi qualcuno a ritirare il proprio referto è necessario compilare il modulo di delega (fac-simile reperibile presso il CUP, l'URP o scaricabile dal sito internet aziendale). Il delegato deve presentarsi con documento di riconoscimento proprio e del delegante (anche in copia) in corso di validità.

Il ritiro dei referti dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data prevista; il mancato ritiro comporta l'addebito dell'intero costo (tariffario regionale) delle prestazioni usufruite e delle spese postali, anche per gli Utenti esenti dal pagamento ticket.

RITIRO REFERTI ON LINE

Inoltre il **ritiro dei referti di laboratorio**, tranne che per qualche esame particolare, potrà avvenire anche **on line**, senza costi aggiuntivi; tali referti sono firmati digitalmente e pertanto sono documenti originali a tutti gli effetti.

L'operatore del Laboratorio Analisi al momento del prelievo rilascia un foglio con il "Codice di accesso" che servirà per accedere al [Ritiro referti on line](#). I dati personali e sensibili verranno trattati esclusivamente da soggetti a ciò autorizzati, con le modalità e nei limiti prescritti dalla normativa vigente.

ORARI PER IL RITIRO REFERTI DI LABORATORIO

Consegna referti presso il CUP, nei seguenti orari e sedi:

<i>Ospedale Conselve</i>	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00; Il sabato dalle 8.00 alle 12.00.
<i>Centro Sanitario Polifunzionale Este</i> <i>Centro Sanitario Polifunzionale Monselice</i>	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00;
<i>Ospedali Riuniti Padova Sud Madre Teresa</i> <i>di Calcutta Monselice</i>	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00; il sabato dalle 8.00 alle 13.00.
<i>Ospedale Montagnana</i>	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00; Il sabato dalle 8.00 alle 12.00.

Sul modulo che viene rilasciato al momento del prelievo viene indicata la data dalla quale è disponibile il referto, modulo che deve essere presentato per il ritiro dello stesso.

Altre modalità di ritiro referti del Laboratorio Analisi sono da concordare con il personale al momento dell'accettazione.

I dirigenti medici sono disponibili per dare consulenza e informazioni ai colleghi dalle ore 10.00 alle ore 14.00. Inoltre gli utenti possono inviare e-mail con richieste di informazioni all'indirizzo: medilab.mons@aulss6.veneto.it dove è attivo il servizio "IL LABORATORIO RISPONDE".

Il **ritiro dei referti** e della documentazione radiografica/ecografica di **prestazioni di radiologia** avviene dopo tre giorni lavorativi dall'esecuzione dell'esame.

Fa eccezione la prestazione di risonanza magnetica nucleare (RMN) per la quale il personale del servizio provvede a comunicare all'utente la data di disponibilità del referto.

ORARI PER IL RITIRO REFERTI DI RADIOLOGIA

Ospedale Conselve	Presso CUP dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00; il sabato dalle 8.00 alle 12.00
Ospedali Riuniti Padova Sud Madre Teresa di Calcutta Monselice	Presso CUP dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00; il sabato dalle 8.00 alle 13.00
Ospedale Montagnana	Presso CUP dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00; il sabato dalle 8.00 alle 12.00

TICKET E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il ticket è la quota di spesa a carico del cittadino che usufruisce di prestazioni specialistiche disposta dalla Legge Finanziaria dello Stato o della Regione.

Il contributo alla spesa sanitaria, ovvero il ticket, è calcolato fino ad un massimo di € 36,15 per impegnativa. Inoltre le disposizioni normative contenute nella L. 111 del 15.07.2011 (manovra economica) e recepite dalla [Regione del Veneto con DGR 1380 del 5.8.2011](#), prevedono che per le prestazioni specialistiche ambulatoriali (laboratorio analisi, radiologia e prestazioni ambulatoriali in genere) erogate a partire dal 6 agosto 2011, a favore di soggetti non esenti, venga applicata una **quota fissa** di:

- **€. 10,00** PER RICETTA o
- **€. 5,00** PER RICETTA nel caso di soggetti appartenenti ad un NUCLEO FAMILIARE (costituito dal coniuge non legalmente o effettivamente separato e dai familiari a carico) con reddito annuo **inferiore ad €. 29.000.**

Tale riduzione della quota fissa sulla ricetta da € 10,00 a € 5,00 potrà essere applicata solo nei casi in cui il medico prescrivente avrà trascritto il codice 7RQ sull'apposito spazio della ricetta; non è possibile autocertificarlo al momento del pagamento del ticket.

Di norma, l'Utente è tenuto al pagamento del ticket anticipatamente rispetto alla fruizione della prestazione. Nei casi in cui non sia possibile quantificare preventivamente la tariffa e/o quando nel corso della prestazione si renda necessaria l'esecuzione di ulteriori accertamenti, l'Utente sarà invitato ad effettuare il pagamento in un secondo tempo ma, comunque, sempre prima del ritiro del referto.

Il pagamento del ticket deve essere effettuato agli **sportelli del Centro Unico Prenotazioni**, versando la somma dovuta in denaro contante, mediante bancomat o assegno bancario (con esibizione di documento valido); è

possibile pagare anche **tramite bonifico bancario** intestato a "Azienda Ulss 6 Euganea" codice IBAN: IT76 X030.6912.1171.0000.0300.909, specificando nella causale di pagamento i dati anagrafici di chi ha usufruito della prestazione, la descrizione della prestazione, la data e il luogo di esecuzione.

Inoltre è possibile effettuare il pagamento delle prestazioni (ticket o tariffa in libera professione) utilizzando i **riscuotitori automatici**, attivi 24 ore su 24, ubicati nelle 5 sedi di erogazione delle prestazioni specialistiche.

Per l'effettuazione del pagamento **con i riscuotitori automatici** è necessario il promemoria, che contiene il codice a barre, rilasciato al momento della prenotazione allo sportello o la tessera sanitaria plastificata (TEAM).

Altra modalità di pagamento è quella **on-line** utilizzando il portale dei pagamenti della Regione del Veneto My Pay.

Le istruzioni per l'utilizzo del portale sono descritte sul sito aziendale www.ulss17.it al link: [Servizio pagamenti on line](#)

Per il pagamento con la suddetta modalità è necessario il "Codice di pagamento on-line – N. Avviso" riportato nel promemoria di prenotazione CUP o di accettazione di laboratorio e un indirizzo e-mail personale.

I dati personali e sensibili verranno trattati esclusivamente da soggetti a ciò autorizzati, con le modalità e nei limiti prescritti dalla normativa vigente.

Sono **esenti dal pagamento** coloro che si trovano in particolari condizioni e che quindi rientrano in determinate categorie per le quali è prevista l'esenzione.

Il codice di esenzione deve essere riportato dal medico prescrittore sull'apposito spazio della ricetta; non è possibile autocertificarlo al momento del pagamento del ticket.

Ulteriori precisazioni in merito sono disponibili nel sito aziendale alla pagina web dedicata al [pagamento ticket ed esenzioni](#) oppure presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Per ottenere **l'esenzione dal ticket per patologia** agli aventi diritto lo Specialista rilascia, al momento dell'erogazione della visita, apposita modulistica, debitamente compilata.

Successivamente per il rilascio delle esenzioni e/o informazioni è necessario rivolgersi agli sportelli amministrativi del Distretto Socio-Sanitario.

A decorrere **dal 7 maggio 2012**, la Regione Veneto ha messo a disposizione sul portale web della sanità una pagina web dedicata alla [stampa certificati esenzioni reddito](#), un servizio che permetterà al singolo cittadino di scaricare e stampare autonomamente, qualora presente, il certificato per la riduzione parziale della quota fissa sulla ricetta (7RQ) con validità annuale.

Per scaricare il certificato dal portale della Regione, il cittadino dovrà inserire:

- il numero dell'Ulss di appartenenza
- il codice fiscale
- il numero (codice individuale) della tessera sanitaria cartacea.

Qualora il cittadino non sia presente nel portale web della Regione dovrà recarsi in uno degli sportelli amministrativi del Distretto, produrre una autocertificazione come da facsimile disponibile nel sito dell'Ulss 17 o presso gli sportelli, per farsi rilasciare il certificato di riduzione parziale della quota fissa.

TICKET PER L'ACCESSO AL PRONTO SOCCORSO

Per le prestazioni eseguite in **Pronto Soccorso** e codificate con codice di dimissione "bianco", l'Utente è tenuto al pagamento del ticket, più la quota fissa di accesso di € 25,00.

Sono esentati dal pagamento, limitatamente alla quota di accesso al Pronto Soccorso, i minori di anni 14. Inoltre, sono esclusi dal pagamento del ticket, gli utenti che godono del diritto di esenzione per età e reddito, infortuni sul lavoro e per patologia. Per questi ultimi l'esenzione è valida solo se l'accesso in Pronto Soccorso è compatibile con il riacutizzarsi della patologia oggetto dell'esenzione.

Con delibera della Giunta Regionale del Veneto n. 1513 del 12 agosto 2014 viene precisato inoltre che chi abbandona autonomamente il Pronto Soccorso prima di ritirare il verbale di chiusura dell'accesso o che lascia l'ospedale senza rientrare in Pronto Soccorso dopo una prestazione specialistica erogata in altro reparto, deve pagare la quota fissa di accesso di € 25,00 ed il ticket sulle prestazioni erogate.

Saranno classificati come codice bianco alla dimissione e pertanto assoggettati al pagamento della quota fissa di accesso di € 25,00 ed al ticket sulle prestazioni erogate,

tutti gli accessi classificati al triage come codice bianco o verde esclusi i seguenti:

1. conclusi con proposta di ricovero in ospedale;
2. che abbiano determinato un ricovero in Osservazione Breve Intensiva di durata superiore a 4 ore;
3. conseguenti a traumatismi che abbiano determinato una frattura, una lussazione, una ferita che abbia richiesto sutura o applicazione di colla biologica o una distorsione che abbia richiesto applicazione apparecchio gessato o altro dispositivo di immobilizzazione permanente;
4. conseguenti ad ustioni di 1° grado di estensione superiore al 18% della superficie corporea o ad ustioni di maggiore gravità;
5. conseguenti a presenza di corpo estraneo che richieda estrazione strumentale;
6. conseguenti ad intossicazione acuta, limitatamente ai casi rientranti nelle ipotesi 1 o 2 del presente elenco;
7. che hanno rilevato condizioni di rischio legate allo stato di gravidanza;
8. derivanti dall'invio in Pronto Soccorso da parte del Medico di Medicina Generale o di Continuità Assistenziale con una esplicita richiesta di ricovero ospedaliero e come tali sostitutive di un ricovero evitabile.
9. Relativi a vittime di eventi riconducibili ai reati di cui ai seguenti art. del codice penale: 571 (abuso dei mezzi di correzione e disciplina), 572 (maltrattamenti contro familiari e conviventi), 583-bis (pratiche di mutilazione degli organi genitali), 609-bis (violenza sessuale), 642-bis (atti persecutori), limitatamente al primo accesso avvenuto nell'imminenza dei fatti;

10. Conseguenti ad una complicanza di un intervento chirurgico eseguito entro i 30 giorni antecedenti la data dell'accesso, esclusivamente nei casi in cui non sia possibile l'accesso diretto del paziente in reparto che ha eseguito l'intervento ed esclusi i casi in cui l'accesso avvenga in difformità rispetto alle indicazioni fornite dallo specialista consultato dal paziente.

ATTIVITÀ AMBULATORIALE IN LIBERA PROFESSIONE

L'Azienda prevede la possibilità di ottenere prestazioni in libera professione ("a pagamento") offrendo l'opportunità di scegliere il professionista.

Informazioni relative a prenotazioni, nominativi dei professionisti, tariffe, orari, tipo di prestazioni, possono essere richieste al Centro Unico Prenotazioni o al Call Center.

Presso ogni Centro Unico Prenotazioni esiste uno sportello dedicato alle operazioni di prenotazione e di cassa per l'attività specialistica ambulatoriale in libera professione.

L'elenco delle prestazioni e relative tariffe è consultabile alla pagina web dedicata alla [Libera Professione](#).

STRUTTURE PUBBLICHE E PRIVATE ACCREDITATE

Per fruire di prestazioni specialistiche, i cittadini possono rivolgersi anche a strutture pubbliche a gestione diretta di altre ULSS oppure a strutture sanitarie o singoli professionisti privati preaccreditati con il Servizio Sanitario Nazionale, muniti della sola richiesta/proposta rilasciata dal Medico su ricettario unico regionale.

Elenco [strutture private preaccreditate nel territorio dell'Ulss 17¹](#)

Denominazione struttura	Comune
EMOLAB SAS Laboratorio Analisi	Conselve piazzetta S. Francesco, 7/8/9 Tel. 049 5384645
ANTARES SAS Laboratorio Analisi	Este via I. Alessi, 40 Tel. 0429 50050
"LA CONTEA" SRL Riabilitazione	Battaglia Terme via F. Petrarca, 11 Tel. 049 525680
ORTORE E C. SAS Riabilitazione	Este viale Fiume, 87 Tel. 0429 2928
INIZIATIVA MEDICA Radiologia Diagnostica	Monselice via Rialto, 14 Tel. 0429 786666
Dr. Belluco Leopoldo Dermatologia	Monselice via Trento Trieste, 12 Tel. 0429 781199
Dr. Scibetta Enzo Odontostomatologia	Conselve via Mascagni, 6 Tel. 049 5385998

Altre strutture per Assistenza Termale

- **TERME DI BATTAGLIA srl**
Stabilimento Termale "LA CONTEA"
via Petrarca 11 - 35041 Battaglia Terme PD
tel. 049 525680 - fax 049 9101344
e-mail termelacontea@virgilio.it
- **HOTEL SPORTING GALZIGNANOTERME di Gazignano gestioni srl**
viale delle Terme, 84 - 35030 Galzignano Terme PD
tel. 049 9195555 - fax 049 9195250
e-mail info@galzignano.it

PRESTAZIONI AD AMPIO BACINO D'UTENZA O DI LIVELLO ASSISTENZIALE DI ELEVATA COMPLESSITÀ

Branca specialistica	Struttura erogante e sede	Regime	Modalità prenotazione
		Ambulatoriale	
Cardiologia (unica prestazione di cui all'allegato A della DGR 863/2011 non erogata direttamente dall'Azienda Ulss17). Test cardiovascolare da sforzo con pedana mobile (89.41). Escluso: Prova da sforzo cardiorespiratorio (89.44.1)	Azienda Ospedaliera di Padova Palazzina ambulatori 1° piano monoblocco	X	CUP presso piano rialzato del monoblocco dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00 Call Center: n. verde 840 000664 dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.00;
Cardiochirurgia	Azienda Ospedaliera di Padova Complesso Gallucci piano terra	X	CUP presso piano rialzato del monoblocco dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00 Call Center: n. verde 840 000664 dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.00; Presso segreteria del reparto tel. 049 8212413 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 E-mail: cardiochirurgia@sanita.padova.it
Chirurgia Plastica e Ustioni	Azienda Ospedaliera di Padova Reparto: V piano monoblocco	X	CUP Presso il piano rialzato del Monoblocco dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00 Presso il piano rialzato dell'Ospedale Busonera dal lunedì al venerdì dalle 7.45 alle 18.00 Call center 840 000664 dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.00

Branca specialistica	Struttura erogante e sede	Regime	Modalità prenotazione
		Ambulatoriale	
Medicina Nucleare	<p>Azienda Ospedaliera di Padova Edificio Radioterapia piano terra padiglione Giustiniano</p> <p>Istituto Oncologico Veneto IOV Edificio Radioterapia piano terra PET Ospedale Busonera piano interrato</p>	X	<p>Azienda Ospedaliera di Padova Segreteria piano terra Padiglione Giustiniano dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 14.00 Tel. 049 8213022 Fax 049 8213008 E-mail medicina.nucleare@sanita.padova.it</p> <p>Prenotazioni allo sportello dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 14.00; venerdì dalle 9.00 alle 13.00 Prenotazioni telefoniche - tel. 049 8212953 dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 14.00; venerdì dalle 9.00 alle 13.00</p> <p>Istituto Oncologico Veneto IOV Prenotazioni telefoniche e allo sportello – tel. 049 8212953/2954 dal lunedì al giovedì dalle 12.00 alle 14.00; venerdì dalle 11.00 alle 13.00</p>
PNEUMOLOGIA Test broncodilatazione farmacologica con metacolina (per bambini fino a 14 anni)	<p>Azienda Ospedaliera di Padova Palazzina Pneumologia Piano terra</p>	X	<p>N° Verde 800 316 850 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00</p> <p>Sportello: retro palazzina Pneumologia - piano terra dal lunedì al venerdì dalle 7.15 alle 18.30.</p>

PRESTAZIONI DI LABORATORIO ANALISI

[Laboratorio Analisi - Repertorio Indagini Laboratorio - ed6 2015](#)

Orari di attività

<u>Punti Prelievo</u>	
Conselve: Ospedale	07:30 - 09:30 dal lunedì al venerdì. Il sabato con prenotazione o urgenti
Monselice: Ospedali Riuniti Padova Sud "Madre Teresa di Calcutta" – Blocco A piano terra	07:30 - 12:00 dal lunedì al sabato.
Montagnana Ospedale	07:30 - 09:30 dal lunedì al venerdì. Il sabato con prenotazione o urgenti
Note: Alcune prestazioni sono eseguibili su prenotazione (carico glucidico, tampone vaginale, secreto uretrale, spermioγραμμα, prove dinamiche,)	

Le prenotazioni telefoniche vengono ricevute dalle rispettive segreterie.

dal lunedì al venerdì 11:00 - 14:00

il sabato 10:00 - 12:00:

Ospedali Riuniti Padova Sud Madre Teresa di Calcutta –tel. 0429 715337;

Ospedale Conselve tel. 049 9598138;

Ospedale Montagnana tel. 0429 808648.

SERVIZIO ZEROCODA

È possibile effettuare la prenotazione on line di un prelievo del sangue, risparmiando tempo e utilizzando il servizio gratuito ZeroCoda.

Questo sistema consente di prenotare online l'appuntamento per esami e prelievi del Laboratorio Analisi in modo da scegliere il giorno e l'ora dell'appuntamento e accedere così direttamente e senza attesa al Punto Prelievi.

Nell'ora e nel giorno prenotati, il primo sportello di accettazione libero del Punto Prelievo prescelto chiamerà, attraverso il sistema elimina code, il numero ZeroCoda assegnato al termine della prenotazione dell'appuntamento.

Si raccomanda di presentarsi 5 minuti prima dell'orario prescelto per non perdere il proprio turno.

Alcuni esami di laboratorio non possono essere prenotati con il servizio ZeroCoda: test funzionali con carico o somministrazione di sostanze - farmaci (es. curva da carico di glucosio, ecc.) prelievi multipli.

Nei seguenti Comuni è stato istituito un servizio di raccolta distrettuale per i cittadini con difficoltà ad accedere alle sedi aziendali.

Nei seguenti Comuni è stato istituito un servizio di raccolta distrettuale per i cittadini con difficoltà ad accedere alle sedi aziendali.

Orario del servizio 8.00 - 9.00

Comuni	SEDI	Giorno della settimana
Agna	Via Roma (c/o ambulatorio Dr. Visconti)	I e III giovedì del mese
Anguillara Veneta	Piazza De Gasperi, 7 (c/o i Servizi Sociali del Comune)	II e IV martedì del mese
Bovolenta	Via Risorgimento, 2 (c/o ambulatorio Dr.ssa Ceravolo)	II giovedì del mese
Candiana	Via Roma, 40 (c/o la sede municipale)	I e III mercoledì del mese
Cinto Euganeo	Via Roma, 5/b (porta a sinistra della Farmacia di Cinto E.)	ogni martedì del mese
Due Carrare	Via Roma, 93 (c/o ambulatorio di fronte la sede municipale)	II e IV mercoledì del mese
Masi	Via Este, 15 (c/o ex sede municipale)	I e III giovedì del mese
Megliadino S. Vitale	Via Bruschetta, 27 (c/o il Centro Diurno)	II e IV venerdì del mese
Pernumia	Via Beolco, 10 (c/o Medicina di Gruppo)	I e III lunedì del mese

Comuni	SEDI	Giorno della settimana
S. Margherita D'Adige	Via Diego Valeri, 101 (c/o la sala civica comunale)	I e III martedì del mese
Villa Estense	Via Roma, 21 (c/o il centro diurno "Di Villa in Villa")	II mercoledì del mese
Vò Euganeo	Piazza Liberazione (ex scuole elementari – piano terra)	ogni giovedì del mese
Case di riposo		Giorno della settimana
"San Giorgio" Via dei Placco, 69/C - Casale Di Scodosia		martedì 7.30 - 8.30
"Scarmignan" Via Roma, 164 – Merlara		martedì e sabato 7.30 - 8.30
"Valgrande" Via Valgrande, 43 - Sant'Urbano		I e III martedì 8.00 - 9.00
"Centro Servizi per Anziani" Via Garibaldi, 35 - Monselice		martedì e giovedì 8.00 - 10.00
"Fondazione Istituto per Anziani S. Tecla" – Via G. Fogolari (ex via Prà, 10) - Este		martedì e giovedì 7.30 - 9.30

In questi punti di raccolta non è possibile pagare il ticket, per cui sarà necessario, per le persone che non hanno diritto all'esenzione, provvedere al pagamento al momento del ritiro del referto.

Si ricorda inoltre che non tutte le tipologie di prelievo possono essere eseguite nei punti di raccolta sangue (ad esempio prelievi che richiedono la conservazione a basse temperature, che richiedono preparazioni particolari, ecc.).

ELENCO PRESTAZIONI CENTRO TRASFUSIONALE

Monselice “Ospedali Riuniti Padova Sud”: tel. 0429 715333,
email cetra.este@aulss6.veneto.it

ORARI						
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
Accettazione prelievi per: donatori	7.30-10.30	7.30-10.30	7.30-10.30	7.30-10.30	7.30-10.30	7.30-10.30
Idoneità donatori	9.00-10.00	9.00-10.00	9.00-10.00	9.00-10.00	9.00-10.00	9.00-10.00
Autodonazioni	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	---
Salassi terapeutiche	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
Prelievi per tipizzazione HLA (donazione sangue midollare)				8.00		
Segreteria e ritiro copie esami Colloquio con il Medico	10.30-12.30	10.30-12.30	10.30-12.30	10.30-12.30	10.30-12.30	10.30-12.30

Montagnana: tel. 0429 808649

ORARI						
	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato
Accettazione prelievi per: donatori	7.30-10.30			7.30-10.30	7.30-10.30	7.30-10.30
Idoneità donatori	9.30-10.00			9.30-10.00	9.30-10.00	9.30-10.00
Prelievi per tipizzazione HLA (donazione sangue midollare)	8.00					
Segreteria e ritiro copie esami	10.00-12.00			10.00-12.00	10.00-12.00	10.00-12.00
Colloquio con il Medico	9.00-10.00			9.00-10.00	9.00-10.00	9.00-10.00

Conselve: La raccolta, presso la sede di Conselve, è gestita in convenzione dal Centro di Raccolta dell'Avis Provinciale di Padova. Per informazioni contattare il numero 049 7800858.

ELENCO PRESTAZIONI DI RADIOLOGIA

PRESTAZIONE	SEDI DI EROGAZIONE
Radiografia delle ossa	Ospedale di Conselve Ospedali Riuniti Padova Sud Monselice Ospedale di Montagnana
Radiografia con e senza mezzo di contrasto	Ospedali Riuniti Padova Sud Monselice
TAC (Tomografia assiale computerizzata)	Ospedali Riuniti Padova Sud Monselice
Ecografia	Ospedali Riuniti Padova Sud Monselice Ospedale di Montagnana
Mammografia	Ospedali Riuniti Padova Sud Monselice
RMN (Risonanza Magnetica Nucleare)	Ospedali Riuniti Padova Sud Monselice
Manovre di Radiologia interventistica	Ospedali Riuniti Padova Sud Monselice

IMPEGNI

Orientamento, accoglienza ed informazioni

- Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza degli Utenti ai fini della informazione e orientamento nel corretto utilizzo dei servizi forniti. I Medici di Medicina Generale costituiscono il primo momento di informazione, educazione e orientamento degli Utenti.

Tempestività, regolarità, puntualità

- Ogni struttura si impegna ad erogare le proprie prestazioni garantendo la massima tempestività e puntualità.

Personalizzazione ed umanizzazione

- Ogni operatore si rivolge agli Utenti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle loro richieste e ai loro problemi ed eroga le prestazioni tutelando la riservatezza e la privacy degli Utenti.

Completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria

- A tutti gli utenti, prima di essere sottoposti ad esami diagnostico-strumentali, viene garantita l'informazione sulla procedura per l'esecuzione dell'esame, eventuali controindicazioni, al fine di

poter esprimere liberamente il proprio consenso. Qualora l'Utente non sia in grado di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite a coloro che lo rappresentano.

- Per garantire una adeguata documentazione e informazione per la prosecuzione delle cure viene consegnato un resoconto sanitario per il medico curante.

Comfort

- L'Azienda si impegna a rendere tutte le sedi delle strutture facilmente accessibili, confortevoli, prive di barriere architettoniche e con un adeguato numero di posti a sedere nelle sale di attesa.
- Ogni struttura assicura l'igiene e l'adeguata pulizia dei propri ambienti e locali.

Semplicità delle procedure

- Salvo casi particolari, è generalmente possibile prenotare le prestazioni anche per via telefonica.
- È garantita la possibilità di prenotare ed effettuare le prestazioni sanitarie in qualunque presidio dell'Azienda. Le prestazioni non inserite nel sistema CUP, e da prenotarsi direttamente presso il Servizio erogatore, sono di norma prenotabili per telefono.
- La copia della cartella clinica viene rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta, salvo casi di dimostrata urgenza assistenziale.

Garanzia e tutela

- Il [Regolamento di Pubblica Tutela](#) è consultabile nel sito aziendale www.ulss17.it sezione URP oppure disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- Non sempre l'attività svolta dalla pubblica amministrazione riesce a soddisfare le esigenze degli utenti. Qualora la persona ritenga di aver subito un disservizio può presentare reclamo, fornire rilievi o osservazioni.
- Il reclamo è ritenuto uno strumento di partecipazione dell'Utente all'effettivo miglioramento dei servizi erogati, infatti costituisce un'opportunità per l'Azienda.
- Gli Utenti possono presentare reclami, rilievi o osservazioni verbali o scritti utilizzando i moduli disponibili all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e sul sito aziendale, oppure inviando una lettera indirizzata al Direttore Generale.
- I reclami possono essere presentati anche tramite gli Organismi di tutela o le Associazioni di volontariato.
- I Cittadini che inoltrano un reclamo firmato ricevono in tempi brevi una comunicazione dall'URP di presa in carico della segnalazione e una successiva risposta scritta a firma del Direttore aziendale competente.

- Le singole strutture assicurano la massima collaborazione per la rimozione del disservizio segnalato e per l'adozione di eventuali misure e provvedimenti ritenuti necessari.
- L'Azienda si impegna ad effettuare adeguate verifiche sul gradimento degli Utenti tramite appositi strumenti di rilevazione.

Ufficio Relazioni con il Pubblico - sede di Monselice
è a disposizione per informazioni e comunicazioni

Tel.: 0429 715817

Fax: 0429 715309

e-mail: urp@aulss6.veneto.it