



AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA



**Dipartimento Neuroscienze
e Organi di Senso**

UOC OTORINOLARINGOIATRIA

Direttore:
Prof. Piero Nicolai f.f.



CARTA DI ACCOGLIENZA Reparto

7° Piano, Policlinico
Tel. 049 821 3105
fax 049 821 3106

Presentazione

Gentile Signora/e,

il Personale Sanitario desidera fornirLe alcune utili indicazioni per facilitare la Sua degenza.

Nel nostro reparto incontrerà il Personale Sanitario composto da Medici, Infermieri, Ausiliari socio-sanitari ed anche Volontari AVO (Associazione Volontari Ospedalieri), tutti identificabili attraverso il cartellino di riconoscimento.

Il reparto è organizzato secondo alcune regole fondamentali necessarie, che La invitiamo a rispettare; tra queste, La preghiamo di restare in reparto durante l'effettuazione della visita

medica e delle maggiori attività infermieristiche; Le chiediamo inoltre di voler cortesemente invitare i Suoi familiari a lasciare il reparto durante lo svolgimento di tali attività.

Il Medico La informerà riguardo agli esami e alle terapie mediche.

Si ringrazia per la cortese attenzione.

Il personale del reparto

ECCELLENZE dell'OTORINOLARINGOIATRIA

Prestazioni Avanzate e/o di Nicchia

- Chirurgia della base cranica anteriore (compresa la chirurgia dei tumori ipofisari)
- Chirurgia della base cranica laterale (compresi neurinomi de1l'VIII n.c., gliomi .. .)
- Chirurgia oncologica maggiore e chirurgia ricostruttiva del distretto cervico — facciale
- Rimozione dei corpi estranei pediatnci dalle vie aereo digestive
- Trattamento delle stenosi tracheali per via endoscopica
- Impianti cocleari pediatrici e de1l'adu1to e successiva terapia riabilitativa
- Iniezioni di tossina botulinica a scopo terapeutico
- Esami strumentali vari di rinologia avanzata (es: olfaitometria, citologia nasale)
- Diagnosi e terapia dei disturbi ostruttivi ne1 sonno mediante Snoring endoscopy e Sleep endoscopy
- Elettromiografia dei muscoli faringo-esofagei e laringei
- Trattamento della disfagia orofaringea con tossina botulinica
- Trattamento delle distonie cervicofacciali delle iperidrosi faciocervicali

Patologie Rare Trattate

- Ipoacusia associate a sindromi genetiche e dismorfismi cranio-facciali
- Disfagia nelle svariate malattie neuromuscolari o neurodegenerative
- Miopatie, SLA, sclerosi multipla, Parkinson, distonie laringee, distonie oromandibolari
- Diagnosi e trattamento della distonia laringea respiratoria nel sonno

Centri Regionali

- Centro specializzato per la diagnosi e la terapia della vertigine
- Centro per la chirurgia e riabilitazione bionica dell'udito — Screening, diagnosi e riabilitazione della sordità infantile

Certificazioni/Accreditamenti Specifici

- ENR CRANIO - ENT
Centro di riferimento accreditato dal'Associazione Italiana per la Ricerca sulla Distonia (ARD)

IL PERSONALE

PERSONALE MEDICO

Direttore: Prof. Dott. Alessandro Martini

Al suddetto personale Medico strutturato sono affiancati colleghi medici frequentatori specialisti e specializzandi.

| | |
|------------------------------|-------------------------------|
| Dott. Umberto Barion | Dott.ssa Sara Ghiselli |
| Dott. Roberto Bovo | Dott. Rosario Marchese Ragona |
| Dott. Roberto Brescia | Dott. Gino Marioni |
| Dott. Alessandro Castiglione | Dott. Giancarlo Ottaviano |
| Dott. Francesco Comacchio | Dott.ssa Giuseppina Ottaviano |
| Dott. Cesare Cutrone | Dott. Vlatko Prosenikliev |
| Dott. Roberto Di Carlo | Prof.ssa Patrizia Trevisi |
| Dott. Enzo Emanuelli | Dott.ssa Elisabetta Zanoletti |



COLLOQUI CON I MEDICI

I familiari possono accordarsi con il Coordinatore Infermieristico per un colloquio con i medici.

I colloqui con il prof. Martini potranno essere concordati con la Segreteria del 9° Piano del Policlinico.

PERSONALE INFERMIERISTICO

L'équipe infermieristica è composta da 20 infermieri

Garantisce tutta l'assistenza infermieristica attraverso la cura e l'educazione sanitaria. Risponde alle diverse necessità assistenziali dell'ammalato.

Al suddetto personale infermieristico possono essere affiancati (in alcuni periodi) studenti in infermieristica master in coordinamento studenti Oss.

Gli Operatori Socio Sanitari sono 4

Contribuiscono, in collaborazione con il personale infermieristico all'attività alberghiera e assistenziale di base del paziente.

PERSONALE AMMINISTRATIVO

Segreteria assistenziale 7° piano, Policlinico

Per informazioni su ricoveri e visite preoperatorie:

tel. 049 821 3105

dal lunedì al venerdì

dalle ore 9.00 alle ore 11.00

La **segreteria assistenziale** contatta l'assistito per la programmazione degli accertamenti pre-ricovero e successivamente comunica la data del ricovero

Segreteria Audiologia Infantile

tel. 049 821 8104

Segreteria Archivio-Cartelle Cliniche

tel. 049 821 2011/1285

Ingresso in Reparto

- Il **ricovero** nel nostro reparto avviene **previo appuntamento** confermato dalla segretaria. Il paziente deve avere con sé la **tessera TEAM (Tessera Europea Assistenza Sanitaria)** , un **documento di riconoscimento valido** e la documentazione clinica e radiologica eseguita all'esterno o in precedenti ricoveri.
- Si consiglia di **portare con sé solo gli effetti personali indispensabili** per la degenza (pigiamma o camicia da notte, vestaglia, pantofole, occorrente per l'igiene personale, ...). Si consiglia inoltre di **non portare oggetti di valore**.
- All'arrivo in reparto si procederà ad effettuare alle pratiche amministrative inerenti al ricovero.

SI RACCOMANDA

di essere a **digiuno** anche dai liquidi

Non indossare **piercing**

Non avere **trucco o smalto** sulle unghie

Vivere in reparto

CAMERA

La camera può essere a 1-2 posti o 4 posti letto. Ogni stanza ha il proprio bagno. Dispone di armadio, comodino e sedia personali. Ciascun letto é dotato di luce, presa elettrica, di un campanello di chiamata.

E' il luogo dove passerà la maggior parte del tempo.

SALA D'ATTESA

Nel reparto troverà una sala d'attesa, salottini per i colloqui con i familiari.

**PRIMA DI ALLONTANARSI DAL REPARTO
IL PAZIENTE DEVE AVVISARE SEMPRE
IL PERSONALE INFERMIERISTICO DI RIFERIMENTO.**

AVVERTENZE

Si consiglia di non lasciare oggetti di valore incustoditi.

Il Reparto non risponde di eventuali furti.

L'uso del telefono cellulare in reparto è consentito solo se in vibrazione o silenzioso.

ORARIO DEI PASTI

Colazione: ore 08.00

Pranzo: ore 12.00

Cena: ore 18.00

Il **servizio di ristorazione** è svolto dalla Ditta "Serenissima Ristorazione SpA" in convenzione con l'Azienda Ospedaliera di Padova. Quotidianamente Le verrà consegnato un menù dal quale potrà scegliere le pietanze di colazione, pranzo e cena del giorno successivo.

IL SERVIZIO DIETOLOGICO

La dietista collabora con il personale medico nella personalizzazione delle diete. Cominciare tempestivamente al personale del reparto eventuali intolleranze alimentari o patologie.

Presenza delle Logopediste, (Consulenza).
Rieducazione Alimentare

N.B.: Nel nostro Reparto possono essere ricoverati anche i minori. Le mamme o altri familiari dei pazienti minori sono ammessi all'assistenza.

ORARI DI VISITA

Tutti i giorni

**Dalle ore 11.00 alle ore 14.00 e
dalle ore 17.00 alle ore 20.30**

Si ricorda che è consentito un solo visitatore alla volta per ogni paziente per garantire il rispetto della tranquillità e della riservatezza.

Consigli utili ai familiari

Il familiare che sta accanto al paziente può aiutarlo a riprendersi collaborando con il personale infermieristico e medico osservando queste piccole regole:

▣ durante l'intervento, si prega di non sostare **in stanza di degenza** né davanti alla porta della Sala Operatoria per non intralciare il movimento delle barelle e per **rispettare la privacy dei pazienti** che si trovano all'interno;

▣ una volta tornati in stanza, è necessario seguire sempre le indicazioni del personale;

- ogni posto letto è dotato di un campanello che può essere utilizzato ogni volta che si renderà necessaria assistenza infermieristica;
- nell'immediato post-operatorio è opportuno lasciar riposare il paziente (evitare i rumori molesti ed una illuminazione eccessiva);
- non toccare eventuali infusioni, drenaggi, cateteri, medicazioni.
- segnalare al personale se il paziente lamenta dolore o altro.
- ricordare sempre che in stanza ci sono altri pazienti che hanno bisogno di tranquillità.

Regolamento presenza familiari in reparto

Questa Azienda Ospedaliera, dal 14 ottobre 2016, è dotata di un

Regolamento che disciplina la presenza di familiari e/o persone incaricate al sostegno del paziente ricoverato.

Per informazioni si può rivolgere al Coordinatore Infermieristico.

PER CHI ENTRA ... PER CHI ESCE

ACCETTAZIONE

All'atto del ricovero il paziente deve recarsi, munito della tessera sanitaria e del verbale di ricovero, presso la guardiola del reparto al 7° piano del Policlinico, dove saranno espletate tutte le procedure di accettazione amministrativa.

PERMESSI DI USCITA TEMPORANEA

Dovranno essere richiesti al medico di sala o di guardia.

Sono consentiti per inderogabili motivi, concessi a discrezione del medico e non possono superare le 24 ore.

LETTERA DI DIMISSIONE

Viene consegnata di regola entro le prime ore pomeridiane del giorno in cui il paziente viene dimesso. Costituisce un documento importantissimo per il paziente in quanto serve sia per relazionare al proprio medico curante, sia come riferimento per ogni successivo controllo presso la nostra o altre strutture sanitarie.

CERTIFICATO DI RICOVERO e CERTIFICATO di DIMISSIONE

Il Certificato di Ricovero può essere consegnato al momento del ricovero o successivamente.

Il Certificato di Dimissione viene consegnato al paziente al momento della dimissione, insieme alla lettera di dimissione.

CERTIFICATO CON GIORNI PROGNOSE (IMPS)

Da richiedere al medico prima della dimissione.

DOCUMENTAZIONE CLINICA PERSONALE

L'eventuale documentazione personale, se richiesta, dovrà essere consegnata al medico richiedente che provvederà alla sua restituzione.

AUTODIMISSIONE

Il paziente può, sotto la propria personale responsabilità e firmando l'apposito modulo, chiedere di essere dimesso anche contro il parere medico.

SUCCESSIVI CONTROLLI

Per eventuali visite di controllo ambulatoriali potrà fissare gli appuntamenti: allo **sportello** del **CUP (Centro Unico di Prenotazione)**

che si trova nell'atrio Monoblocco-Policlinico).

E' aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 07.30 alle 19.00.

telefonticamente dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 17.00

chiamando il numero del **Call Center: 84000664**

MODALITA' DI DISDETTA

Entro quando è possibile disdire?

Se non ci si può presentare all'appuntamento prenotato, la disdetta deve avvenire nei seguenti termini:

5 giorni lavorativi, per gli esami strumentali;

3 giorni lavorativi, negli altri casi.

La **mancata disdetta comporta il pagamento dell'intera tariffa della prestazione** prevista dal vigente Nomenclatore Tariffario, **anche se il paziente è esente** dalla partecipazione alla spesa sanitaria. (Legge Regionale 30/2016 - art. 38, comma 12).

Dove è possibile disdire?

E' possibile disdire una visita e/o esame tramite i seguenti canali:

■ **Disdetta allo sportello** Presentandosi personalmente presso l'accettazione ambulatori e presso gli sportelli CUP

■ **Disdetta telefonica** Chiamando il numero di Disdetta Vocale: 840.140.301 (un solo scatto alla risposta)

Risponderà un operatore virtuale.

Si ricorda di tenere a portata di mano il foglio della prenotazione e seguire le indicazioni fornite dalla voce.

■ **Disdetta tramite fax**

Inviando un fax al n. 049.821.6330 segnalando i propri dati personali e il numero della prenotazione che si intende disdire.

■ **Disdetta online** per ulteriori informazioni consultare il nostro sito: www.aopd.veneto.it

Attenzione! I referti vanno ritirati *entro 30 giorni* dalla data di disponibilità degli stessi, altrimenti si deve pagare tutto il costo della prestazione (e non solo il ticket), anche se si è esenti. (Legge n. 412/91; Legge Finanziaria 2007)

MODALITA' DI RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La richiesta di copia della documentazione sanitaria per l'Azienda Ospedaliera di Padova e lo IOV può essere effettuata:

- ◇ Direttamente allo **Sportello dell'Ufficio Cartelle Cliniche** dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00, mercoledì ore 15.00 - 17.00
- ◇ Inviando una **richiesta via fax** 049 8213056 (attivo h24)
- ◇ Inviando una **richiesta a mezzo posta** all'indirizzo:
A O P Direzione Medica Ospedaliera Ufficio Cartelle Cliniche,
Via Giustiniani n. 2- 35128 Padova.

In tutti questi casi è sempre indispensabile esibire o allegare il documento di identità in corso di validità personale e/o del delegante.

Chi può richiedere copia conforme?

- Titolare della documentazione se maggiorenne
- Persona delegata
- Eredi legittimi o testamentari
- Esercenti potestà genitoriale o tutela legale per minori, interdetti o inabilitati

Per ulteriori informazioni e per scaricare la modulistica necessaria consultare il nostro sito web:

www.aopd.veneto.it » Guida ai servizi » Cartelle cliniche

Per informazioni telefonare allo **049 821 3055** dal lunedì al venerdì
8.30—9.30 e 14.00—15.00

Modalità di pagamento

Per la richiesta di copia della cartella clinica o altra documentazione via fax è previsto il pagamento di un acconto di €15.00 + saldo alla consegna.

Il pagamento deve essere effettuato:

A) mediante **versamento su c c p** numero 130.30.358

B) con **bonifico bancario** Iban IT69C0103012134000001100168

Monte dei Paschi di Siena - Via VIII Febbraio 5 35122 Padova.

Intestato a: AOP Prestazioni Ospedaliere - Servizio Tesoreria. Causale: acconto cartella clinica.

Dopo aver effettuato la richiesta di copia di cartella clinica o altra documentazione allo sportello è necessario effettuare il pagamento presso la **Cassa Centrale - Atrio Monoblocco** o presso le **casse automatiche**.

SERVIZI UTILI

ASSISTENZA RELIGIOSA

Il Servizio Religioso Cattolico è tenuto dai Padri Camilliani che si possono incontrare nei piani di degenza, durante la giornata, o presso il loro alloggio situato al piano terra del Monoblocco.

Le **SS Messe** vengono celebrate presso la chiesa adiacente all'atrio del Monoblocco con i seguenti orari:

giorni feriali: ore 07.00 e ore 19.15

giorni festivi: ore 10.30 e ore 19.15

Per informazioni:

Tel. 049 8212691 - fax 049 8212690

Orario: 09.00 - 12.00

È possibile rivolgersi al Coordinatore Infermieristico di reparto sia per chiedere l'unzione degli infermi sia per chiedere la presenza di un ministro di culto o di un rappresentante di altre professioni religiose diverse da quella cattolica.

Per ulteriori informazioni consultare il nostro sito web:

www.aopd.veneto.it

[Guida ai servizi](#)

[Assistenza Religiosa](#)

ASSOCIAZIONI PRESENTI IN AZIENDA



CILLA ONLUS

Associazione Cilla

Offre servizio di **OSPITALITA'** e buoni pasto (c/o mense universitarie). Si trova presso l'atrio del Monoblocco - Policlinico.

E' aperto dalle 09.30 alle 12.00 e

dalle 17.00 alle 19.00, dal lunedì al venerdì.

Tel. 049 8213914



AVO Associazione Volontari Ospedalieri

E' presente in quasi tutti i reparti per il sostegno e l'aiuto ai pazienti. Il Servizio Accoglienza dell'AVO si trova nell'Atrio del Monoblocco-Policlinico,

dalle ore 09.00 alle ore 12.00, dal lunedì al venerdì.

Tel. 049 8213913

SERVIZI UTILI

BAR

Nell'Azienda Ospedaliera di Padova sono presenti due bar:

- presso Atrio Monoblocco
- presso Policlinico Universitario

SERVIZIO POSTA

- Nel caso sia impossibilitato a deambulare, può rivolgersi al Coordinatore Infermieristico, o ai Volontari AVO che provvederanno all'invio.

SPORTELLI BANCOMAT

Cassa di Risparmio del Veneto

- ◆ nell'atrio del Monoblocco/Policlinico
- ◆ a destra dell'ingresso principale dell'edificio dell'Ortopedia;
- ◆ presso l'ingresso dell'edificio della Direzione Generale.

Banca Monte dei Paschi di Siena

- nell'atrio del Monoblocco/Policlinico

TAXI

- Radiotaxi Padova
tel. [049 651333](tel:049651333) (h24)
 - Servizio di bus navetta "AirService"
prenotabile al numero [049 8704425](tel:0498704425)
 - SmsTaxi al numero [33 88 44 2000](tel:3388442000);
- Maggiori informazioni sono disponibili nel sito: www.smstaxi.it



COME RAGGIUNGERCI



PARCHEGGIO (a pagamento)

- Parcheggio Autosilos Busonera, Via Gattamelata 60
- Via Sografi
- Prato della Valle (piazza Rabin; disponibile Bus navetta a P.zza del Santo)
- Piovego, Via Trieste
- Via Orus (angolo Via S. Massimo)
- Padova Centro Park, Via Trieste 50



AUTOBUS

- Linea 6
- Linea 14
- Linea 15
- Linea 24
- Linea 41 (solo festivo)
- Linea 43 (solo festivo)



RISCHIO CLINICO E SICUREZZA DEL PAZIENTE

CHE COS'E'?

Per **RISCHIO CLINICO** si intende l'eventualità per un paziente di subire un danno come conseguenza di un errore.

Il nostro obiettivo è ottenere un'assistenza più sicura, riducendo il rischio di incorrere in gravi danni conseguenti al trattamento.

E' molto importante che tutti siano coinvolti: personale sanitario, dirigenti e cittadini.

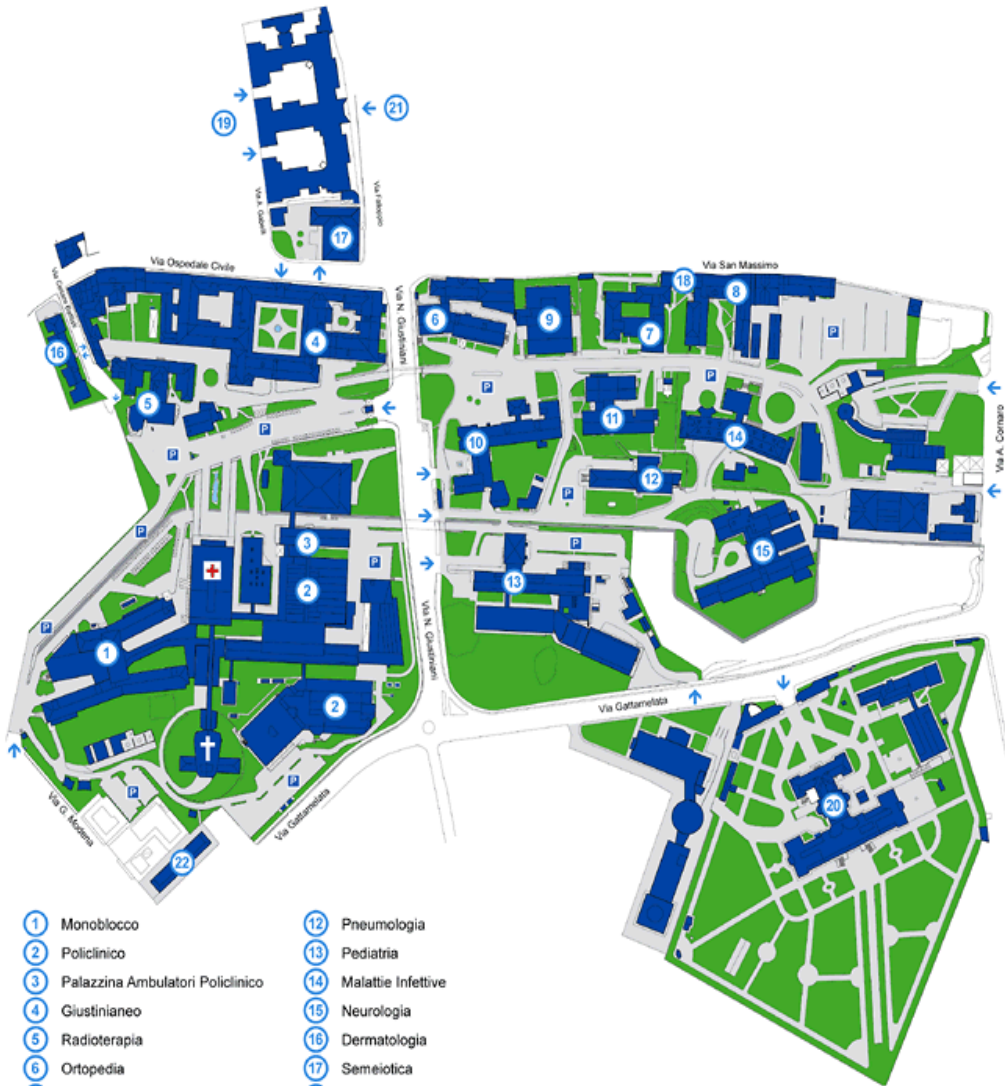
La Sua collaborazione e quella dei suoi cari è fondamentale per raggiungere l'obiettivo di "**OSPEDALE SICURO**".

- E' importante che Lei si presenti sempre ad ogni nuovo medico.
- Tra gli obiettivi internazionali per la sicurezza del paziente è previsto che vengano adottate misure idonee per la Sua identificazione. Per tale ragione potrebbe rendersi necessario applicarLe un braccialetto nel quale sono trascritti i Suoi dati anagrafici.
- E' un suo diritto avere informazioni sul suo stato di salute; il medico è tenuto a spiegarLe in modo chiaro e comprensibile tutto ciò che La riguarda.
- Si lavi sempre le mani.
- Porti sempre con Lei la lista delle medicine che prende, compresi i prodotti omeopatici, integratori, infusi e la consegni al medico.
- Segnali sempre le sue allergie o intolleranze.
- Indossi pantofole chiuse, allacci la cintura del pigiama e della vestaglia: Le eviterà di inciampare e cadere.
- Segnali all'infermiere se in passato è già caduto.
- Prima di lasciare l'ospedale, si faccia spiegare cosa dovrà fare e come; chieda inoltre a chi rivolgersi in caso di necessità e quando e dove (giorno, ora e luogo) eseguire i controlli.

Per maggiori informazioni si può rivolgere ai **Responsabili della Sicurezza** all'interno del reparto dove è ricoverato o inviare una mail a:

rischioclinico.aopd@aopd.veneto.it Tel. 049 8217818

Responsabile Rischio Clinico: Dott.ssa Anna Maria Saieva



- | | | |
|------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| ① Monoblocco | ⑫ Pneumologia | ➔ Ingressi Principali |
| ② Policlinico | ⑬ Pediatria | ⊕ Pronto Soccorso |
| ③ Palazzina Ambulatori Policlinico | ⑭ Malattie Infettive | Ⓟ Parcheggi / Posti auto |
| ④ Giustiniano | ⑮ Neurologia | |
| ⑤ Radioterapia | ⑯ Dermatologia | |
| ⑥ Ortopedia | ⑰ Semeiotica | |
| ⑦ Ex-casa Suore | ⑱ Via San Massimo 10 | |
| ⑧ Direzione Generale | ⑲ Via Gabelli | |
| ⑨ Servizi del Personale | ⑳ Busonera | |
| ⑩ Clinica Ostetrica | ㉑ Via Falloppio 17 | |
| ⑪ Ostetricia - Ginecologia | ㉒ Centro Clinico Ambulatoriale | |



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



Offre **informazioni, indicazioni** sull'organizzazione dell'Azienda,
riceve **richieste o segnalazioni**.
Fornisce indicazioni sull'**accoglienza dei parenti dei malati**.

L'ufficio è aperto presso:

Piano Rialzato Monoblocco

(Azienda Ospedaliera di Padova - Via Giustiniani 2 - 35128 Padova)

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 14.00;

 049 821 3200 - fax : 049 821 3364

E-MAIL: urponline@aopd.veneto.it

Aggiornato al 11 ottobre 2019