



# **Guida ai Servizi**

**Struttura Complessa**

**Medicina Interna**

**Direttore dr. Raffaele Zoratti**

**Ospedale Palmanova**

Medicina degenze piano 1 corpo B

Ambulatori medicina piano 1 corpo A

via Natisone - Palmanova

Centralino Ospedale telefono 0432921111

**Direttore: dr. Raffaele Zoratti**

telefono 0432921258 Email: raffaele.zoratti@as2.sanita.fvg.it

Riceve per colloqui il lunedì, martedì e giovedì dalle ore 12:00 alle ore 13:00 su appuntamento. In orari diversi è a disposizione compatibilmente con la sua attività.

**Coordinatrici/Referenti Infermieristiche:**

Area degenze dott.ssa Roberta **Pestrin** telefono 0432921259

Area degenze e Poliambulatorio Cristina **Pizzin** telefono 0432921259

Poliambulatorio dott.ssa Tiziana **Tellini** telefono 0432921258

Ricevono per colloqui dal lunedì al venerdì dalle ore 12:00 alle ore 13:00. In orari diversi sono comunque a disposizione compatibilmente con le attività.

**Sede della Struttura Complessa Medicina Interna**

Il reparto di degenza medica si trova al piano 1 corpo B

il poliambulatorio medico si trova al piano 1 corpo A

Ospedale Monsignor Merlino via Natisone Ialmicco - Palmanova

**Obiettivi della Struttura Complessa Medicina Interna**

L'equipe della Medicina articola la sua offerta in regime di degenza e in regime ambulatoriale.

La Medicina Interna governa l'assistenza dei pazienti con patologie complesse, garantendo prestazioni per la diagnosi, la cura e il controllo di patologie comprese nell'ambito della Medicina Interna e Specialistica, quali malattie cardiovascolari, ematologiche, oncologiche, dell'apparato respiratorio, renale, gastrointestinale, del fegato e vie biliari, malattie endocrine, infettive, metaboliche, diabete mellito, malattie reumatiche e autoimmuni, nonché dermatologiche e neurologiche.

L'equipe della Medicina articola la sua offerta in regime di degenza e in regime ambulatoriale. La degenza ordinaria accoglie le persone con malattie di competenza internistica in fase acuta e sub acuta favorendo la continuità assistenziale Ospedale e Territorio.

L'articolazione dell'offerta ambulatoriale è suddivisa per specialità internistiche.

## Attività di Degenza

**Sede reparto di degenza medica:** piano 1 corpo B dell'Ospedale di Ialmicco – Palmanova e si suddivide nelle seguenti aree di degenza:

### **MEDICINA NORD:**

**Sede:** piano 1 corpo B del Presidio Ospedaliero

**Recapito:** telefono. 0432921259

### **MEDICINA SUD:**

**Sede:** piano 1 corpo B del Presidio Ospedaliero

**Recapito:** telefono. 0432921256

### **MEDICINA EST:**

**Sede:** piano 1 corpo B del Presidio Ospedaliero

**Recapito:** telefono. 0432921231

## ACCOGLIMENTO

Il ricovero può avvenire in **urgenza** previa valutazione del Pronto Soccorso o **programmato** a seguito di indicazione del medico specialista.

Al momento del ricovero ad ogni paziente verrà applicato un braccialetto identificativo di sicurezza dove sono riportati il cognome, il nome e la data di nascita di cui vi chiediamo di verificare la correttezza dei dati riportati.

Ogni paziente ha a disposizione un comodino ed un armadietto dove riporre i propri effetti personali.

Si consiglia vivamente di non tenere con sé grosse somme di denaro e oggetti di valore, e di rimuovere i monili preziosi al momento stesso del ricovero. L'Azienda e il personale di reparto non sono responsabili in caso di furto. Si prega di non portare piante e fiori.

I pazienti degenti dovranno essere forniti del necessario per l'igiene personale (sapone, manopole, asciugamani, biancheria).

Al fine di garantire tranquillità ai degenti, si chiede cortesemente di impostare il cellulare in modalità silenziosa.

Inoltre, si ricorda che, in alcuni ambienti, il cellulare può creare interferenze con le apparecchiature bio - medicali pertanto viene indicato di spegnerlo.

Prima di essere sottoposti a determinati esami diagnostici, sierologici, emotrasfusioni e suoi derivati ed interventi chirurgici verrà richiesto, il consenso scritto, dopo aver ricevuto una adeguata informazione.

**MEDICO di riferimento:** al momento del ricovero verrà fornita indicazione su quale sarà il Medico responsabile per la degenza del paziente.

**INFERMIERE di riferimento:** nelle ventiquattro ore è presente un Infermiere di riferimento per ogni turno. Tale infermiere sarà responsabile dell'assistenza infermieristica dei degenti assegnati a cui l'utenza potrà rivolgere eventuali richieste specifiche.

**ICA – Infermiere di Continuità Assistenziale:** l'ICA è un Infermiere presente in servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 14:30 e contattabile al numero di telefono 0432921318.

l'ICA è la figura infermieristica responsabile della continuità assistenziale tra Ospedale e Territorio. A tale figura l'Utenza potrà rivolgersi, fin dall'inizio del ricovero, per segnalare eventuali criticità nella gestione a domicilio del paziente e per organizzare un eventuale supporto assistenziale o sociale a domicilio.

## **INFORMAZIONI SULLE CONDIZIONI DI SALUTE**

**FAMIGLIARE di riferimento:** al momento del ricovero il paziente potrà indicare, se lo riterrà opportuno, il nominativo della persona al quale il Medico è autorizzato a fornire informazioni cliniche sullo stato di salute. Tale nominativo e recapito telefonico verrà registrato dal personale sulla Cartella Clinica.

In caso di presenza di Amministratore di Sostegno o di Tutore, i nominativi dovranno essere immediatamente comunicati al personale al momento dell'ingresso in Reparto.

Le informazioni cliniche potranno essere richieste al Medico di riferimento **dalle 13:00 alle 14:00, dal lunedì al venerdì**. Al fine di ottimizzare e razionalizzare la gestione delle informazioni, sarà cura del Medico, dopo un primo colloquio, programmare tempi e modalità dei successivi aggiornamenti sulle condizioni cliniche.

**Non verranno fornite informazioni cliniche al telefono**, fatta eccezione per situazioni di urgenza o di criticità, nel qual caso sarà il personale stesso a contattare il familiare di riferimento indicato nella Cartella Clinica.

Se il paziente non desidera che il suo nome compaia tra i pazienti ricoverati, lo comunichi alla coordinatrice infermieristica che provvederà ad avvertire i centralini dell'ospedale.

## ORARIO PASTI

COLAZIONE:	ore 8
PRANZO:	ore 12
CENA:	ore 18

Per quanto riguarda la ristorazione, i pazienti non soggetti a particolari restrizioni dietetiche possono prenotare i pasti giornalmente ed in modo individualizzato scegliendo dal menù proposto sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose. Si consiglia di non portare da casa cibi o bevande senza consultare il personale di reparto. Per le persone affette da particolari patologie per le quali è indicato un regime alimentare dedicato, devono informare il personale del reparto per l'eventuale attivazione di consulenza dietetica.

In particolari situazioni al paziente ricoverato, compatibilmente con le risorse strutturali, viene riservata una stanza singola, questo al fine di ridurre gli stimoli fastidiosi ed offrire un ambiente tranquillo dove anche i familiari possono permanere senza limiti d'orario.

## SERVIZIO MENSA

Le persone che assistono un familiare in modo continuativo possono usufruire del servizio mensa acquistando i buoni per la consumazione del pasto presso il CUP.

Per le informazioni sulle modalità di accesso rivolgersi al reparto di degenza.

## ORARIO VISITA AI DEGENTI

- **giorni feriali:** dalle 12:00 alle 20:00
- **giorni festivi:** dalle 8:00 alle 20:00

Sono limitate le visite extra orario per consentire lo svolgimento delle attività clinico - assistenziali in sicurezza. Eventuali permessi extra-orario dovranno essere motivati e concordati con la Coordinatrice. La presenza di persone di assistenza incaricate dai familiari ed estranee al reparto dovrà essere motivata e registrata nella cartella clinica.

E' sconsigliato l'accesso al reparto ai minori di anni 12.

Si raccomanda di mantenere un comportamento consono ad una struttura di degenza, limitando la presenza a massimo 2 visitatori per paziente.

All'interno del reparto è presente un soggiorno con apparecchio televisivo, angolo lettura fornito di libri a disposizione di degenti e

famigliari. Sono, inoltre, a disposizione distributori automatici di bevande calde e fredde.

## **DIMISSIONE**

La dimissione verrà programmata con anticipo, concordata e comunicata col paziente e con l'eventuale familiare di riferimento; un colloquio conclusivo con un medico prima della dimissione sarà finalizzato a puntualizzare le condizioni di salute, le eventuali ulteriori indagini diagnostiche o controlli da effettuare successivamente al ricovero, e ad illustrare la terapia che verrà consigliata a domicilio.

Al momento della dimissione viene consegnato al paziente, o al familiare di riferimento, la lettera di dimissione e verranno illustrate le modalità di distribuzione del primo ciclo di terapia.

Gli esami strumentali, di laboratorio e le consulenze richiesti per un successivo ricovero programmato od in relazione allo stesso ricovero, se effettuati entro 21 giorni dalla dimissione, non sono soggetti al pagamento del ticket.

Nel caso di controlli ambulatoriali è necessario esibire la lettera di dimissione, l'impegnativa post-ricovero e gli eventuali referti diagnostici o strumentali eseguiti nel periodo successivo alla dimissione.

## **SERVIZIO ASSISTENZA RELIGIOSA**

Presso il presidio ospedaliero di Palmanova un ministro del culto cattolico offre visita ai degenti per la celebrazione e distribuzione dei sacramenti. Nella chiesa dell'ospedale è prevista la Santa Messa il lunedì, martedì, mercoledì e venerdì alle ore 19:00 e il sabato alle ore 10:00. Ogni domenica alle ore 10:00 la Santa Messa viene celebrata presso il reparto di Medicina. Eventuali convocazioni urgenti del ministro di culto cattolico possono essere richieste attraverso il personale del reparto.

A tutti i pazienti ricoverati viene garantito il rispetto della loro fede. I degenti di altre confessioni possono chiedere, tramite il Coordinatore Infermieristico del reparto, l'assistenza del ministro di culto desiderato.

## **SERVIZIO ASSISTENZA AL DEFUNTO E ALLA FAMIGLIA**

La salma dopo essere stata ricomposta, resta per alcune ore in una stanza singola all'interno del reparto e accessibile anche ai familiari, successivamente viene accompagnata in cella mortuaria.

Viene garantita la massima collaborazione per i riti funebri specifici della confessione religiosa di appartenenza della persona.

## Attività ambulatoriale

**Sede poliambulatorio medico:** piano 1 - corpo A - Ialmicco - Palmanova

**Recapito ambulatorio:** telefono 0432921258

**Orari di segreteria:** dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:30

Le prestazioni erogate presso gli ambulatori della Medicina sono: Visita internistica, visita internistica vascolare, visita diabetologica, ambulatorio del piede diabetico, visita pneumologica, spirometria, diffusione del CO<sup>2</sup>, volume residuo, test con metacolina, visita ematologia, visita endocrinologica, visita dietologica, visita reumatologica, visita neurologica, Elettroencefalografia (EEG), Elettroencefalografia (ENG), Elettromiografia (EMG), ambulatorio per terapia emotrasfusionali, infusionali ed iniettive.

**Si distinguono i seguenti Ambulatori:**

### Ambulatorio di diabetologia

**Orari di Ambulatorio:** dal lunedì al venerdì (escluso il giovedì) dalle ore 8:00 alle ore 15:00, giovedì dalle ore 14:00 alle ore 20:00.

**Prestazioni fornite:** visite diabetologiche finalizzate alla diagnosi, terapia e monitoraggio del diabete e percorsi di educazione sanitaria.

### Ambulatorio certificazioni patenti per diabetici

**Orari di ambulatorio:** il giovedì dalle ore 8:00 alle ore 13:00

**Prestazioni fornite:** visita medica con rilascio di certificazione

### Ambulatorio del piede diabetico

**Orari di Ambulatorio:** dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:00, il giovedì dalle ore 14:00 alle ore 18:00

**Prestazioni fornite:** medicazioni semplici e complesse di lesioni al piede nel paziente diabetico, educazione terapeutica per prevenire aggravamenti e recidive.

### Ambulatorio di Pneumologia

**Orari di Ambulatorio:** lunedì dalle ore 10:30 alle ore 12:30, venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 8:30 alle ore 15:00

**Prestazioni fornite:** Visita pneumologia ed esecuzione di esami strumentali quali: spirometria, diffusione del CO, volume residuo, test con metacolina.

## Ambulatorio Neurologico

**Orari di Ambulatorio:** lunedì, martedì e giovedì dalle ore 8:30 alle ore 13:30, il venerdì dalle ore 14:00 alle ore 17:30, martedì e giovedì dalle ore 14:30 alle ore 16:30

**Prestazioni fornite:** visite neurologiche ed esami quali Elettroencefalografia (EEG), Elettroencefalografia (ENG), Elettromiografia (EMG), eco TSA finalizzati alla diagnosi, terapia e monitoraggio delle patologie neurologiche.

## Ambulatorio Internistico-Internistico Vascolare

**Orari di Ambulatorio:** martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:00 alle 15:30; mercoledì dalle ore 14:00 alle ore 15:30.

**Prestazioni fornite:** visite internistiche generali finalizzate alla diagnosi, terapia e monitoraggio delle patologie internistiche; visite internistiche vascolari con esecuzione di ecodoppler venoso finalizzate alla diagnosi, terapia e monitoraggio delle patologie del tromboembolismo venoso.

## Ambulatorio Internistico Patologie Cardiovascolari

**Orari di Ambulatorio:** mercoledì dalle ore 14:00 alle ore 15:00

**Prestazioni fornite:** visite internistiche cardiovascolari ed Ecg finalizzate al monitoraggio e terapia dello scompenso cardiaco cronico.

## Ambulatorio Dietologico

**Orari di Ambulatorio:** il lunedì dalle ore 14:00 alle ore 16:45

**Prestazioni fornite:** visite dietologiche finalizzate alla valutazione dello stato nutrizionale di una persona, così da poter diagnosticare un eventuale quadro di malnutrizione.

## Ambulatorio Endocrinologico

**Orari di Ambulatorio:** il lunedì dalle ore 11:50 alle ore 12:50, il martedì dalle ore 13:30 alle ore 18:00 ed il mercoledì dalle ore 11:00 alle ore 13:30

**Prestazioni fornite:** La visita endocrinologica ha lo scopo di valutare e monitorare la natura e lo stato di avanzamento di tutte le patologie associate alle ghiandole endocrine. In particolare, sono oggetto di analisi in sede di visita la tiroide, i testicoli e le ovaie, il surrene, l'ipofisi ed il pancreas.

## Ambulatorio Ematologia

**Orari di Ambulatorio:** il giovedì dalle ore 14:00 alle ore 15:00

**Prestazioni fornite:** la visita ematologica permette di prevenire, diagnosticare e curare le principali malattie del sangue.



## Ambulatorio Reumatologico

**Orari di Ambulatorio:** il giovedì dalle ore 08:30 alle ore 15:00.

**Prestazioni fornite:** la visita reumatologica ha lo scopo di valutare e monitorare i pazienti con malattie immunoreumatologiche infiammatorie, quali artrite reumatoide, artrite psoriasica, spondilite anchilosante ed altre malattie.

## Servizio prenotazioni

La **prenotazione** delle prestazioni sanitarie può essere fatta:

- telefonicamente, al **numero unico call center 0434223522** al costo di una chiamata urbana del proprio operatore dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 19:00 sabato dalle 8:00 alle 14:00;
- personalmente presso gli **sportelli del CUP** (Centro Unico di Prenotazione) collocati nelle sedi ospedaliere e distrettuali;
- **on line** collegandosi al portale regionale SeSaMo, anche cliccando sul banner dall'home page del sito dell'ASS2 all'indirizzo [www.aas2.sanita.fvg.it](http://www.aas2.sanita.fvg.it), seguendo il percorso SESAMO>Servizi Fast> Verifica dei tempi di attesa e prenotazione.

Non tutte le prestazioni sono prenotabili on line.

**N.B.** Nel caso si sia esenti dal pagamento del ticket a vario titolo, controllare che il codice di esenzione sia stato regolarmente inserito sull'impegnativa. Se dovesse mancare, è fondamentale fare apporre il codice esenzione dal medico prescrittore **PRIMA** di ogni prenotazione di prestazioni sanitarie.

Se si è impossibilitati a presentarsi è necessario **disdire** l'appuntamento telefonando almeno 3 giorni prima al numero unico del call center o recandosi presso i CUP aziendali o utilizzando il collegamento al portale regionale SeSaMo, anche cliccando sul banner dall'home page del sito dell'ASS2 all'indirizzo [www.aas2.sanita.fvg.it](http://www.aas2.sanita.fvg.it), seguendo il percorso SESAMO>Servizi Fast> Annullamento prenotazione

Informazioni sulle prestazioni e i **tempi stimati di attesa** sono disponibili collegandosi al portale regionale SeSaMo, anche cliccando sul banner dall'home page del sito dell'ASS2 all'indirizzo [www.aas2.sanita.fvg.it](http://www.aas2.sanita.fvg.it), seguendo il percorso SESAMO>Servizi Fast> Verifica dei tempi di attesa e prenotazione.

È importante portare con se la **documentazione clinica** già in possesso ed inerente la malattia per cui si riceve la prestazione o relativa ad altre malattie rilevanti.

Il **referto** della visita le verrà consegnato direttamente dal medico al termine della visita.

Per quanto riguarda invece eventuali esami strumentali i referti possono essere ritirati presso la segreteria degli ambulatori stessi, nei tempi definiti dal professionista.

Il **mancato ritiro del referto entro 30 giorni** comporta il pagamento per intero della prestazione, anche in presenza di esenzione ticket di qualsiasi tipo.

Il pagamento del **ticket** (se dovuto) di norma avviene prima dell'esecuzione della prestazione, utilizzando il promemoria e/o la tessera sanitaria Carta Regionale dei Servizi/TEAM, tramite:

- gli sportelli CUP
- le Casse Automatiche situate presso l'ingresso principale degli ospedali e distretti
- **on line** collegandosi al portale regionale SeSaMo, anche cliccando



sul banner dall'home page del sito dell'ASS2 all'indirizzo [www.aas2.sanita.fvg.it](http://www.aas2.sanita.fvg.it), seguendo il percorso SESAMO>Servizi Fast>Pagamento Ticket.

La ricevuta dell'avvenuto pagamento va esibita al momento del ritiro del referto.

Potrebbe verificarsi la necessità del pagamento di un ulteriore ticket nel caso il cui il medico ritenga di dover effettuare approfondimenti diagnostici.

La documentazione sanitaria firmata digitalmente è l'equivalente elettronico di una tradizionale firma apposta su carta e ne assume lo stesso valore legale.

Eventuali controlli successivi saranno prescritti e prenotati contestualmente alla prima visita.

L'utente, su richiesta, può ottenere prestazioni di carattere **libero professionale** da uno specialista o da un'equipe di fiducia. L'elenco dei professionisti autorizzati dall'Azienda è disponibile sul sito aziendale all'indirizzo: [www.aas2.sanita.fvg.it](http://www.aas2.sanita.fvg.it), nella sezione Servizi al cittadino-Prestazioni.

Le prenotazioni possono essere effettuate telefonando al numero unico call center 0434223522 o rivolgendosi personalmente presso gli sportelli del CUP (Centro Unico di Prenotazione) collocati nelle sedi ospedaliere e distrettuali.

## Copia della cartella clinica o di documentazione sanitaria

La copia della cartella clinica può essere richiesta dopo la dimissione, direttamente dall'interessato o da soggetto legittimato esibendo un documento di riconoscimento valido e compilando un apposito modulo di richiesta, reperibile anche sul sito aziendale, direttamente al **CUP di Palmanova** da lunedì a venerdì ore 7:30 - 19:00 e il sabato ore 8:00 - 12:00. Per informazioni telefono 0432921205.

La copia della cartella clinica o altra documentazione sanitaria può essere ritirata personalmente o da persona delegata presso il CUP ove è stata fatta la richiesta oppure al momento della richiesta può essere chiesto l'invio a domicilio, in questo caso il pagamento avverrà in contrassegno.

## Donazione di cornee

L'Ospedale aderisce ad un programma di sensibilizzazione alla donazione dei tessuti oculari. In caso di decesso del paziente, e accertati i criteri di idoneità, verrà proposto ai congiunti più prossimi di fornire il consenso alla donazione di cornee (presso la Struttura Ospedaliera, sono disponibili le brochure informative).

## Servizio di mediazione culturale

Il personale del servizio può avvalersi, se necessario, dell'aiuto di mediatori linguistico-culturali come supporto alle attività clinico assistenziali al fine di favorire la comunicazione fra pazienti stranieri e personale sanitario.

## Tutela e partecipazione dei cittadini

L'Azienda garantisce la funzione di tutela degli utenti e promuove gli interventi per il miglioramento dei servizi e l'adeguamento alle esigenze dei cittadini.

Il contributo degli utenti è considerato essenziale: punti di forza o disservizi potranno essere comunicati al Direttore, al Coordinatore infermieristico o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP – telefono 0432921444 Email [urp@ass5.sanita.fvg.it](mailto:urp@ass5.sanita.fvg.it)

## Divieto di fumo

In tutto l'ospedale è vietato fumare per disposizioni di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e altrui.



La presente Guida ai Servizi riporta le informazioni in vigore al momento della pubblicazione.