



# Guida ai Servizi

## Struttura Complessa

# Otorinolaringoiatria

**Direttore dr. Giorgio Pagliaro**

### Ospedale Gorizia

Ambulatori edificio centrale piano 6 area P

via Fatebenefratelli, 34

Centralino Ospedale telefono 0481 5921

### Ospedale Monfalcone

Ambulatori edificio A piano 1

Degenze edificio C piano 3

via Galvani, 1

Centralino Ospedale telefono 0481 4871

### Ospedale Palmanova

Ambulatori piano interrato corpo A

via Natisone Ialmicco Palmanova

Centralino Ospedale telefono 0432 921 111

### Ospedale Latisana

Ambulatori piano 1 piastra ambulatoriale

Degenze piano 3 ingresso principale accesso dal corridoio ovest

via Sabbionera, 45 Latisana

Centralino Ospedale telefono 0431 529 111

**Direttore:** dr. Giorgio **Pagliari** Email: giorgio.pagliari@aas2.sanita.fvg.it

**Monfalcone** telefono 0481 487 299

Riceve dal lunedì al mercoledì dalle ore 8:45 alle ore 9:30.

In orari diversi è a disposizione compatibilmente con la sua attività.

**Latisana** telefono 0431 529 421

Riceve il giovedì dalle ore 13:15 alle ore 14:00.

In orari diversi è a disposizione compatibilmente con la sua attività.

### **Coordinatrici Infermieristiche/Referenti Infermieristiche con incarico a progetto:**

**Gorizia:** Ambulatori: dott.ssa Laura **Peressini**

telefono 0481 594 837 Email: laura.peressini@aas2.sanita.fvg.it

Riceve per colloqui su appuntamento.

**Monfalcone:** Degenze - Fulvia **Dreossi** telefono 0481 487 238

Email: fulvia.dreossi@aas2.sanita.fvg.it

Day surgery – Rosalba **Porzio** telefono 0481 487 030

Email: rosalba.porzio@aas2.sanita.fvg.it

Ambulatori - dott.ssa Anna **Devetti** telefono 0481 487 021

Email: anna.devetti@aas2.sanita.fvg.it

Ricevono per colloqui dal lunedì al venerdì dalle ore 13:00 alle ore 14:00.

In orari diversi sono a disposizione compatibilmente con le attività.

**Latisana:** Degenze - Emanuela **Cassan**

telefono 0431 529 921

Email: emanuela.cassan@aas2.sanita.fvg.it

Ambulatori - Claudia **Rutter**

telefono 0431 529 382 Email: claudia.rutter@aas2.sanita.fvg.it

Ricevono per colloqui dal lunedì al venerdì dalle ore 14:00 alle ore 15:00.

In orari diversi sono a disposizione compatibilmente con le attività.

**Palmanova:** Ambulatori - Carla **Bidoggia**

telefono 0432 921 254

Email: carla.bidoggia@aas2.sanita.fvg.it

Riceve per colloqui dal lunedì al venerdì dalle ore 14:00 alle ore 15:00.

In orari diversi è a disposizione compatibilmente con le attività.

## **Obiettivi della Struttura Complessa Otorinolaringoiatria**

L'équipe di otorinolaringoiatria, tramite prestazioni ambulatoriali, ricovero urgente e programmato, in Day Hospital o in regime ordinario, garantisce la prevenzione, la diagnosi, il trattamento medico e chirurgico,

l'assistenza e la riabilitazione di molteplici affezioni specialistiche del distretto testa-collo.

Nello specifico affronta la diagnosi, il trattamento e la prevenzione negli adulti e nei bambini mediante:

### **Attività ambulatoriali e di diagnostica strumentale**

- Visite e controlli specialistici
- Audiometria (tonale, vocale, automatica)
- Impedenzometria
- Otomicroscopia
- Potenziali evocati acustici
- Otoemissioni
- Elettronistagmografia
- Videonistagmografia
- VEMPs
- Endoscopia nasale
- Fibroendoscopia delle prime vie aero-digestive
- Stroboscopia laringea
- Crenoterapia ORL
- Valutazione Protesica acustica
- Logopedia
- Riabilitazione vestibolare

### **Attività chirurgica**

- Otochirurgia per patologia malformativa, infiammatoria, tumorale dell'orecchio
- Chirurgia della sordità: otosclerosi e ipoacusia trasmissiva, impianto a conduzione ossea
- Chirurgia del naso e dei seni paranasali per patologia funzionale, infiammatoria, allergica e tumorale
- Chirurgia del cavo orale e della faringe (chirurgia tonsillare, ecc.)
- Chirurgia delle ghiandole salivari per patologia infiammatoria e tumorale
- Chirurgia oncologica ORL e cervico-facciale (cavo orale, faringe, ipofaringe, laringe e collo) anche mediante tecniche microinvasive Transorali con utilizzo di Laser CO<sub>2</sub>
- Fonochirurgia (chirurgia funzionale delle corde vocali)
- Chirurgia della tiroide e delle paratiroidi
- Chirurgia del collo non oncologica
- Laser chirurgia ORL
- Chirurgia della roncopia e dell'OSAS

L'indirizzo della Struttura privilegia, dove possibile, l'approccio chirurgico mininvasivo alla patologia della testa e del collo: in particolare nella chirurgia endoscopica dei seni paranasali, nella Fonochirurgia, nella Chirurgia Oncologica Transorale delle prime vie aerodigestive mediante

Laser CO<sub>2</sub>. Questo riduce la degenza a pochi giorni e molte patologie possono essere risolte in regime di Day Surgery. Particolare interesse e continuità sono stati dati da anni alla diagnostica delle sordità di diversa natura ed entità, consentendo la terapia medica ed in particolare chirurgica di tutte le patologie dell'orecchio esterno e medio (malformazioni, otiti croniche semplici e loro esiti, otiti colesteatomatose, otosclerosi) e dell'orecchio interno (malattia di Menière, ipoacusia improvvisa, sordità autoimmuni).

## Attività ambulatoriale

### Sede poliambulatori:

**Gorizia:** piano 6 area P edificio principale

Ospedale San Giovanni di Dio viale Fatebenefratelli, 34

**Recapito ambulatori:** telefono 0481 592 950

**Orari di segreteria:** tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 14:00

**Monfalcone:** piano 1 edificio A

Ospedale San Polo via Galvani, 1 Monfalcone

**Recapito ambulatori:** telefono 0481 487 550

**Orari di segreteria:** tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 14:00

**Palmanova:** piano interrato corpo A

Ospedale Monsignor G. Merlino via Natisone Ialmicco

**Recapito ambulatori:** telefono 0432 921 254

**Orari di segreteria:** lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 8:40 alle ore 13:00

**Latisana:** piano 1 piastra ambulatoriale

Ospedale Beata Vergine delle Grazie via Sabbionera, 45

**Recapito ambulatori:** telefono 0431 529 382-392

**Orari di segreteria:** dal lunedì al venerdì dalle ore 12:00 alle ore 15:00

## Servizio prenotazioni

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

- telefonicamente, al **numero unico call center 0434 223 522** 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.

- la prenotazione per interventi in anestesia locale avviene al momento della visita stessa; successivamente sarà il personale infermieristico a contattare il paziente al recapito telefonico rilasciato dal paziente stesso.

**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 sé l'impegnativa e 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 o, se richiesto, inviati per posta al domicilio.

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-Prestitazioni.

Le prenotazioni possono essere effettuate telefonando al numero unico call center 0434 223 522 o rivolgendosi personalmente presso gli sportelli del CUP (Centro Unico di Prenotazione) collocati nelle sedi ospedaliere e distrettuali.

## Day - Surgery

**Sede Day Surgery Monfalcone:** piano 1 edificio C  
Ospedale Monfalcone via Galvani, 1

**Recapito degenza:** telefono 0481 487 310

**Orari:** dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 20:00

**Attività:** degenza dipartimentale multidisciplinare per la chirurgia di giorno.

## Segreterie pre ricovero

**Sede pre ricovero Monfalcone:** piano 1 edificio A  
Ospedale San Polo via Galvani, 1

**Recapito:** telefono 0481 487 228

**Orari di segreteria:** da lunedì a venerdì dalle ore 8:00 alle ore 15:00

**Sede pre ricovero Latisana:** piano 4

Ospedale Beata Vergine delle Grazie via Sabbionera, 45

**Recapito:** telefono 0431 529 213

**Orari di segreteria:** da lunedì a venerdì dalle ore 8:00 alle ore 15:00

Al pre ricovero accedono i pazienti valutati da i medici afferenti alla Struttura Complessa di Otorinolaringoiatria di Latisana Palmanova e Monfalcone Gorizia.

Durante il pre ricovero verranno erogate prestazioni sanitarie specifiche (esami di laboratorio, strumentali e visite mediche) per l' idoneità all'intervento chirurgico previsto. Queste prestazioni non sono soggette al pagamento del ticket.

Nel caso in cui il paziente, dopo aver effettuato gli esami pre operatori, rinunci all'intervento o decida di sua volontà di rivolgersi ad una Struttura Ospedaliera di un'altra Azienda, è tenuto a pagare il ticket per tutti gli esami già eseguiti come da disposizione contenuta nella Delibera di Giunta Regionale FVG n. 2034 del 16 ottobre 2015.

## Attività di Degenza

L'attività di degenza della Struttura Complessa Otorinolaringoiatria si articola su due sedi, presso il presidio ospedaliero di Monfalcone e di Latisana.

**Sede degenza Monfalcone:** piano 3 edificio C

Ospedale San Polo via Galvani, 1

**Recapito degenza:** telefono 0481 487 345

**Sede degenza Latisana:** piano 3 ingresso principale accesso dal corridoio ovest Ospedale Beata Vergine delle Grazie via Sabbionera, 45

**Recapito degenza:** telefono 0431 529 390 – 529 398

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

Le persone che devono essere sottoposte ad intervento ORL con ricovero programmato vengono prese in carico presso la **segreteria pre ricovero**.

In tutti i Presidi Ospedalieri la degenza avviene in sede dipartimentale multidisciplinare.



La degenza pediatrica di competenza ORL avviene presso le degenze pediatriche dei rispettivi Presidi.

## ACCOGLIMENTO

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).

I farmaci personali dovranno essere consegnati all'infermiere il giorno stesso del ricovero salvo diversi accordi.

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:** in ogni sede sarà a disposizione dell'utenza il medico di turno ivi presente; ciò in quanto la turnazione sulle diverse sedi aziendali non permette di garantire la presenza costante dei diversi medici.

**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 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 delle persone 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 dalle persone autorizzate dal paziente al medico **dal lunedì al venerdì dalle 13:00 alle 14:00**, compatibilmente con le attività cliniche in atto. 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 non desidera che il suo nome compaia tra i pazienti ricoverati, lo comunichi all'infermiera che procede all'accoglimento che provvederà ad avvertire i centralini dell'ospedale.

## ORARIO PASTI

COLAZIONE:           ore 8:00  
PRANZO:               ore 12:00  
CENA:                   ore 19:00

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. Su indicazione del medico di riferimento può essere richiesta una dieta specifica che verrà attivata dal personale del reparto attraverso il servizio dietetico aziendale.

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.

## ORARIO VISITA AI DEGENTI

### Monfalcone:

tutti i giorni dalle ore 12:00 alle ore 20:00

### Latisana:

da lunedì a sabato dalle ore 13:00 alle ore 14:00 e dalle ore 19:00 alle ore 20:00;

nei giorni festivi dalle ore 10:30 alle ore 11:30, dalle ore 13:00 alle ore 14:00 e dalle ore 19:00 alle ore 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, ma le figure di supporto (care giver) vengono incentivate e coadiuvate laddove necessarie. La presenza di persone di assistenza incaricate dai familiari ed estranee al reparto dovrà essere motivata e registrata nella cartella clinica.

Si raccomanda di mantenere un comportamento consono con una struttura di degenza, limitando la presenza di 2 visitatori al massimo per paziente. All'interno dei reparti è presente un soggiorno con apparecchio televisivo, distributori automatici di bevande calde e fredde, in alcune sedi angolo lettura con libri a disposizione di degenti e familiari.

**È severamente vietato l'utilizzo dell'ascensore interno da parte dei visitatori.** Tale ascensore è ad esclusivo utilizzo del personale ospedaliero per il trasporto dei pazienti e la gestione dell'emergenza, pertanto eventuali abusi verranno sanzionati.

## 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

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

## SERVIZIO ASSISTENZA AL DEFUNTO E ALLA FAMIGLIA

La salma viene ricomposta per alcune ore in una stanza dedicata all'interno del reparto e accessibile anche ai famigliari, successivamente viene accompagnata in cappella mortuaria.

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

## Copia cartella clinica o documentazione sanitaria

La copia della documentazione sanitaria può essere richiesta, direttamente dall'interessato o da soggetto legittimato esibendo o fornendo copia di entrambi i documenti di riconoscimento validi e compilando un apposito modulo di richiesta:

**Gorizia** all'Ufficio Accettazione ricoveri piano 6 area Q dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 telefono 0481 592 320.

**Monfalcone** all'Ufficio Accettazione ricoveri edificio A piano terra da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 telefono 0481 487 249 0481487215.

**Latisana** al CUP da lunedì a venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:00. Per informazioni telefono 0431 529 111.

**Palmanova** al CUP da lunedì a venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:00 e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 12:00.

Per informazioni telefono 0432 921 205.

La copia della documentazione sanitaria può essere ritirata personalmente o da persona delegata presso gli sportelli CUP dell'Ospedale 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.

Inoltre presso l'Ospedale di Latisana è attivo, durante il periodo estivo, il Servizio di interpretariato dedicato agli utenti stranieri.

## 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:

Palmanova – Latisana – URP telefono 0432 921 444

Email: [urp@ass5.sanita.fvg.it](mailto:urp@ass5.sanita.fvg.it)

Gorizia – URP telefono 0481 592 460 Email: [urp@ass2.sanita.fvg.it](mailto:urp@ass2.sanita.fvg.it)

Monfalcone – URP telefono 0481 487 583

Email: [urp2@aas2.sanita.fvg.it](mailto:urp2@aas2.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.