



## Carta dei Servizi

Udine, Viale Venezia n. 410 (Polo 1)

Udine, Via Joppi n. 33 (Polo 2)

Trieste, Via Battisti n. 17 (punto prelievi)

Trieste, Via Marchesetti n. 12 (punto prelievi)

*Redatta in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995  
"Schema generale di riferimento per la Carta dei Servizi Pubblici Sanitari"  
attuativo dell'art. 2 della L. 273/95*

## Parte prima

### PRESENTAZIONE, POLITICA DELLA QUALITÀ, PRINCIPI

Il Policlinico Città di Udine è una struttura ospedaliera privata, ad indirizzo medico-chirurgico, che eroga prestazioni nei settori della prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, sia in privato (con costi a carico del cittadino o di fondi assicurativo-previdenziali) che per conto del Servizio Sanitario, nell'ambito della programmazione regionale. L'utente ha quindi la possibilità di avvalersene senza alcun costo aggiuntivo rispetto a quelli previsti per l'accesso alle strutture pubbliche.

L'obiettivo del Policlinico Città di Udine è quello di costituire un presidio efficacemente integrato nella rete del Servizio Sanitario, e di operare sia in accreditamento che in privato per garantire prestazioni di qualità in un contesto sicuro, con personale preparato ed attrezzature adeguate, con attenzione specifica per le diverse esigenze degli utenti: singoli cittadini e loro associazioni, medici del territorio, specialisti di altre strutture, aziende, società sportive, ecc....

Gli standard di qualità che il Policlinico Città di Udine intende garantire ai propri utenti, come sopra definiti, sono quelli riportati dalle normative in tema di autorizzazione sanitaria (DGR 3586/2004), dal programma regionale di accreditamento istituzionale e da quello di "Cure Sicure" (con riferimento alle DGR 1970/2016 e 185/2018).

È inoltre assicurato il trattamento dei dati personali secondo i criteri definiti dalla normativa tempo per tempo vigente.

L'organizzazione e la gestione delle attività del Policlinico Città di Udine si attengono ai principi di **eguaglianza, imparzialità, trasparenza, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.**

Udine, 29 agosto 2024

Il Presidente  
dott. Claudio Riccobon

## Parte seconda

# PRESENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ EROGATE

## Informazioni di carattere generale

### DIREZIONE SANITARIA

Direttore Sanitario: dott. Claudio Rieppi  
RECAPITO TELEFONICO: 0432.239 654 (segreteria)  
Ubicazione: sede staccata di Viale Venezia 406

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

RESPONSABILE: dott.ssa Roberta Zavagno  
Recapito telefonico: presso il Centralino (0432.239.111)  
Si riceve per appuntamento  
Ubicazione: Uffici Direzione

### ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA RICOVERI

RECAPITO TELEFONICO: 0432.239 206  
Orario per l'accettazione dei ricoveri dalle 7.30 12.30 e dalle 14 alle 16.  
Orario per le pratiche assicurative: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 16 (tel. 0432.239 205).  
Ubicazione: Polo 1, piano terra, corridoio lato S. Caterina.

### ACCETTAZIONE POLO 1 (Udine, Viale Venezia n. 410)

RECAPITO TELEFONICO: 0432.239 216  
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19; sabato dalle 7.30 alle 12

### ACCETTAZIONE POLO 2 (Udine, Via Joppi n. 33)

RECAPITO TELEFONICO: 0432.239 600  
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19; sabato dalle 7.30 alle 13  
Ubicazione: Polo 2, piano terra.

### UFFICIO INFORMAZIONI-PRENOTAZIONI

RECAPITO TELEFONICO: 0432.239 215  
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18.30 e sabato dalle 8 alle 12

*Per prenotare prestazioni specialistiche con il Servizio Sanitario, ci si può rivolgere anche al call center regionale (tel. 0434. 223522) dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 19; sabato dalle 8 alle 14.*

### **ACCETTAZIONE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

RECAPITO TELEFONICO: 0432.239 329

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.30; sabato dalle 7.30 alle 13.

Ubicazione: Polo 1, seminterrato.

### **RITIRO REFERTI**

RECAPITO TELEFONICO: 0432.239 216

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19; sabato dalle 7.30 alle 12.

Ubicazione: Polo 1, piano terra, corridoio centrale, presso l'Accettazione Centrale.

I propri referti di Laboratorio possono essere consultati on line, su richiesta e senza alcun ulteriore addebito.

### **UFFICIO CARTELLE CLINICHE**

RECAPITO TELEFONICO: 0432.239 244

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12.

Ubicazione: Polo 1, secondo piano, corridoio lato S. Caterina.

### **UFFICIO CONVENZIONI PRIVATE**

RECAPITO TELEFONICO Segreteria: 0432.239 279

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18.

Ubicazione: Polo 1, piano terra, corridoio di sinistra.

### **PUNTO PRELIEVI E AMBULATORIO MEDICO-INFERMIERISTICO, TRIESTE, VIA BATTISTI N. 17**

Telefono: 040.370937

Orario segreteria: dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 18; sabato dalle 10 alle 12

Orario prelievi: dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 10; in privato anche sabato dalle 7 alle 9

### **PUNTO PRELIEVI E AMBULATORIO MEDICO-INFERMIERISTICO, TRIESTE, VIA MARCHESETTI N. 12**

Telefono: 040.9191092

Orario segreteria: dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 12 e dalle 16 alle 18; sabato dalle 11 alle 12

Orario prelievi: dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 10; in privato anche sabato dalle 7 alle 9

## **SERVIZI DI SUPPORTO**

### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Presso il Polo 1, aree di degenza, è garantita – con la presenza di personale dedicato, secondo la disponibilità della Curia – la professione del culto cristiano cattolico.

Per CULTI DIVERSI DA QUELLO CATTOLICO, gli utenti possono rivolgersi al Responsabile Infermieristico del proprio Reparto di Degenza per concordare – ove e per quanto possibile, compatibilmente con l'organizzazione sanitaria - la presenza dei relativi ministri.

## INFORMAZIONI GENERALI PER L'ACCESSO

Il Policlinico Città di Udine è accreditato al Servizio Sanitario per una serie di specialità e di prestazioni (come specificato nelle pagine seguenti).

**L'ACCESSO CON IL SERVIZIO SANITARIO** (per le specialità e le prestazioni richieste) è organizzato sulla base delle risorse assegnate dalla programmazione regionale ed in recepimento delle normative vigenti.

**L'ACCESSO MEDIANTE ASSICURAZIONI E FONDI PRIVATI** è assoggettato ai contratti stipulati con i singoli Enti.

**L'ACCESSO IN PRIVATO** non è assoggettato a vincoli esterni e viene gestito sulla base delle agende di lavoro interne.

Le procedure per accedere al Policlinico sono le seguenti:

**I RICOVERI** (ordinari ed in day-hospital chirurgico o medico) avvengono su base programmata, secondo un registro di prenotazione in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa tempo per tempo vigente.

I ricoveri che comportano interventi chirurgici seguono un percorso con accesso agli accertamenti pre-ricovero secondo le istruzioni ricevute dal personale del Policlinico.

I ricoveri erogati in totale regime di solvenza non sono assoggettati a tali criteri; vengono effettuati previo accordo con il Responsabile Medico ed Infermieristico di riferimento e sulla base della effettiva disponibilità di posti letto gestibili in privato; ove intercorressero cause di forza maggiore, tali modalità di degenza potrebbero subire modifiche, fermo restando che la corresponsione delle tariffe sarà dovuta solo in relazione ai servizi effettivamente erogati (durata della permanenza in camera singola, ecc..).

**LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI** vengono erogate su base programmata. Pertanto è necessario:

- concordare l'appuntamento mediante prenotazione (possibilmente telefonica, onde limitare gli accessi agli sportelli, almeno fino al termine dello stato di emergenza causa COVID), al n. 0432.239215. Nel caso ci si intenda avvalere di fondi assicurativo-previdenziali, occorre gestire l'accesso con l'Ufficio Convenzioni Private (tel. 0432.239279);
- presentarsi con anticipo (circa 15 minuti, salvo che per la TC e la Risonanza Magnetica che prevedono 40 minuti di anticipo rispetto all'orario fissato per la prestazione) all'accettazione indicata per la registrazione della prestazione, portando con sé:
  1. l'impegnativa (obbligatoria per avvalersi del Servizio Sanitario), o l'eventuale prescrizione di un medico (per le prestazioni in privato è consigliata ma non necessaria); la prescrizione medica per Risonanza Magnetica Nucleare o per indagini con radiazioni ionizzanti è invece obbligatoria e può essere redatta – per l'accesso in privato - da uno dei radiologi in servizio, qualora ne ricorrano i presupposti;
  2. la documentazione richiesta dalla specifica convenzione nel caso ci si avvalga di fondi assicurativo-previdenziali;
  3. la documentazione clinica relativa a precedenti indagini e/o visite;
  4. la tessera sanitaria ed un documento di identificazione (in corso di validità).

- versare l'importo dovuto, per il quale verrà rilasciata fattura; tutte le accettazioni sono dotate di POS; i pagamenti in contanti vengono accettati fino al limite stabilito dalla normativa tempo per tempo vigente;
- rivolgersi all'ambulatorio come da istruzioni del personale dell'accettazione;
- attendere di essere convocati dal personale, che chiama i pazienti sulla base dell'agenda di lavoro.

## REGOLAMENTO INTERNO

I cittadini che si rivolgono al Policlinico Città di Udine hanno diritto a:

- essere sempre trattati con cortesia e disponibilità; il personale è impegnato ad osservare particolare attenzione nelle situazioni più sensibili, soprattutto nei confronti dei pazienti fragili (bambini, anziani, disabili, malati terminali) e dei pazienti deceduti, anche dando supporto ai congiunti;
- fruire delle prestazioni sanitarie in ambienti sicuri, puliti e ordinati, e secondo agende di prenotazione che rispettino il tempo dell'utente, evitando quanto più possibile eventuali ritardi rispetto all'orario concordato per le prestazioni;
- riconoscere, per mezzo dei cartellini di riconoscimento, l'identità, la qualifica e l'unità di appartenenza di ogni operatore;
- essere informati, nel modo più adeguato, corretto e comprensibile, rispetto alla singola specifica situazione, in merito al proprio stato di salute, ai trattamenti diagnostico-terapeutici consigliati e a quelli alternativi e/o integrativi, anche se non disponibili presso la struttura, secondo le buone pratiche in termini di comunicazione ai pazienti;
- poter liberamente dare (o rifiutare) il proprio consenso consapevole per interventi, trattamenti e/o esami invasivi o comunque potenzialmente più rischiosi, proposti dal medico, il quale deve sempre valutare e comunicare anche il rapporto rischio-beneficio di ciascun atto diagnostico/terapeutico proposto;
- accedere facilmente alla propria documentazione clinica;
- essere tutelati nella propria riservatezza durante l'espletamento delle pratiche amministrative, nel corso degli accertamenti e dei trattamenti sanitari, durante la degenza ospedaliera;
- poter essere accompagnati da persona di propria fiducia (salvo impedimenti riconducibili, per esempio, ad indicazioni sanitarie o a situazioni contingenti);
- se degenti, essere seguiti secondo il criterio della continuità assistenziale;
- consumare – durante la degenza – cibi sicuri, curati e gradevoli, in osservanza delle eventuali specifiche prescrizioni dietetiche e – per quanto possibile – del personale gradimento;
- ricevere per iscritto, al momento della dimissione, una sintesi sui risultati del ricovero e sulle indicazioni da seguire a domicilio.

Non vengono fornite informazioni sulle condizioni di pazienti ricoverati, se non su indicazione ed autorizzazione scritta da parte dei diretti interessati, formalizzata al momento della compilazione della cartella infermieristica.

Non si consegnano referti se non ai diretti interessati, i quali possono peraltro delegare una persona di fiducia avvalendosi del modulo rilasciato al momento dell'accettazione; tale modulo deve essere opportunamente compilato con l'indicazione della persona delegata, datato e firmato dal delegante (ed accompagnato da copia di documento di identità in corso di validità). La delega non è attivabile per il test HIV e per i test genetici.

Parimenti, i cittadini che si rivolgono al Policlinico Città di Udine sono tenuti a dimostrare collaborazione e rispetto nei confronti degli operatori, della struttura e delle attrezzature; ad osservare gli orari; a non creare disturbo alle attività ed agli altri utenti.

Pertanto, si chiede a tutti i pazienti ed ai loro accompagnatori di:

- attenersi alle norme della civile convivenza, usando cortesia nei confronti del personale e degli altri pazienti; a tal proposito si ricorda che eventuali reclami vanno presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- rispettare gli orari degli appuntamenti: il Policlinico non garantisce l'erogazione della prestazione al paziente che si presenti in ritardo;
- disdire con un anticipo di almeno 2 giorni (4 giorni nel caso di esami endoscopici) l'appuntamento al quale non ci si possa presentare; al paziente che non si attenga a tale indicazione, sarà chiesto di prenotare di persona eventuali successive prestazioni, effettuandone contestualmente l'accettazione;
- non utilizzare telefoni cellulari negli ambulatori, nei Punti Prelievo, nelle sale diagnostiche, nei box di terapia, presso le Accettazioni; l'uso del cellulare in altri ambienti è consentito purché non arrechi disturbo ai pazienti e/o intralcio alla normale operatività;
- non turbare la quiete degli altri pazienti;
- se degenti, comunicare al Responsabile Infermieristico eventuali assenze o spostamenti dalla camera;
- **durante il ricovero, non assumere medicinali, né consumare cibi o bevande provenienti dall'esterno**, senza averlo prima concordato con il personale di reparto.

### CONSIGLI UTILI PER IL RICOVERO

Si suggerisce di:

- presentarsi con una cartellina contenente gli esami clinici già effettuati e la copia di cartelle cliniche relative ad eventuali ricoveri precedenti;
- portare con sé l'indispensabile per la permanenza in reparto: capi di abbigliamento comodi, compatibili con l'ambiente ospedaliero (pigiamina o tuta sportiva, camicia da notte, pantofole, ...), oltre naturalmente al **necessario per la cura e l'igiene della persona** ed ai **farmaci normalmente assunti (che vanno consegnati all'atto del ricovero)**;
- non indossare gioielli di valore, e non tenere con sé somme consistenti di denaro: l'Amministrazione infatti non può rispondere in caso di ammanchi o smarrimenti.

## ATTIVITÀ SPECIALISTICHE

Le attività specialistiche erogate dal Policlinico comprendono prestazioni di diagnosi, cura, riabilitazione, che possono essere erogate con diverse modalità organizzativo/assistenziali (in ambulatorio, in ambulatorio chirurgico, in ricovero diurno, in ricovero ordinario) a seconda di molteplici fattori quali: tipologia della prestazione, condizioni del paziente, indicazioni del Servizio Sanitario, Linee Guida di settore.

### a) Area medica

- Reparto di Medicina Interna\*
- Centro Dialisi ad Assistenza Decentrata (CAD)\*
- Servizio di Cardiologia \*
- Servizio di Fisiocinesiterapia – Centro Ambulatoriale di Medicina Fisica e Riabilitazione \*
- Ambulatorio di Dermatologia\*
- Ambulatorio di Ematologia
- Ambulatorio di Endocrinologia
- Ambulatorio di Endocrinologia/Diabetologia\*
- Ambulatorio di Immunologia
- Ambulatorio di Neurologia\*
- Ambulatorio di Pneumologia \*
- Ambulatorio di Psicologia Clinica
- Ambulatorio di Reumatologia\*

### b) Area chirurgica

- Reparto di Chirurgia Generale\*
- Reparto di Urologia\*
- Reparto di Ginecologia – Ostetricia (con servizio di PMA di I e II livello) \*
- Reparto di Oculistica \*
- Reparto di Ortopedia \*
- Reparto di Otorinolaringoiatria (ORL) \*
- Servizio di Anestesia \*
- Servizio di Terapia del Dolore\*
- Servizio di Chirurgia Plastica
- Ambulatorio di Gastroenterologia-Endoscopia Digestiva\*

### c) Area diagnostica

- Servizio di Diagnostica per Immagini\*
- Ambulatorio di Eco-color-Doppler vascolare\*
- Servizio di Medicina di Laboratorio\*

LE BRANCHE SPECIALISTICHE/PRESTAZIONI ACCREDITATE AL SERVIZIO SANITARIO  
SONO INDICATE CON L'ASTERISCO (\*).

## Area Medica

### REPARTO DI MEDICINA INTERNA (POLO 1)\*

Eroga prestazioni in **regime di ricovero**, sia a ciclo diurno (day hospital) che ordinario, ed in **regime ambulatoriale**.

**Responsabile Medico:** dott. Federico Silvestri

**Responsabile Infermieristico:** IP Claudia Ganzini

**Staff Medico:**

- dott. Antonino Stimolo
- dott.ssa Nadia Plazzotta

**Attività effettuate:**

Ricoveri e follow up le patologie internistiche\* (a titolo semplificativo e non esaustivo: sindrome metabolica e diabete, disturbi alcol correlati, endocrinologia, ematologia, immunologia, reumatologia, pneumologia).

Svolge inoltre le consulenze interne.

**Recapito telefonico per la prenotazione delle visite:** tel. 0432.239 215 dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18.30; sabato dalle 8 alle 12.30

**Possibilità di accesso con il Servizio Sanitario:** sì.

**Modalità di ritiro dei referti:** al termine del ricovero viene consegnata la lettera di dimissioni.

Il Reparto attiva tempestivamente, ove occorra, la procedura per la presa in carico del paziente (per esempio: assistenza infermieristica domiciliare) onde assicurare la continuità assistenziale con il Territorio.

### CENTRO DIALISI AD ASSISTENZA DECENTRATA – CAD (POLO 1)\*

Eroga prestazioni di dialisi (in aggregazione funzionale con la SOC di Nefrologia, Dialisi e Trapianto del Rene dell'Azienda Sanitaria Universitaria del Friuli Centrale) e consulenze agli altri reparti.

**Responsabile Medico:** dott. Cleo Fregonese

**Responsabile Infermieristico:** Rossella Petrozzi

**Staff Medico:**

- dott.ssa Elisabetta Beltram
- dott. Epifanio Vasta

**Recapito telefonico:** 0432.239 381

**Attività effettuate:**

Il Centro Dialisi attivo presso il Policlinico Città di Udine eroga prestazioni di bicarbonato-dialisi \*, ed emodiafiltrazione on line \*.

### SERVIZIO DI CARDIOLOGIA (POLO 1)\*

Eroga prestazioni ambulatoriali a pazienti esterni e consulenze ai reparti.

**Responsabile Medico:** dott. Giorgio Faganello

**Staff Medico:**

- dott.ssa Luisa Bullian
- dott. Roberto Facchin
- dott. Hyacinth Shiety Toh

**Attività effettuate:**

- accertamenti di 1' livello (ECG e visita cardiologica)\*;
- eco-cardiografia color-doppler senza MDC \*;
- eco-cardiografia color-doppler con MDC
- test da sforzo \*;
- Eco-cardiografia da stress fisico\*
- Eco-cardiografia da stress farmacologico\*
- Eco-cardiografia Transesofagea\*
- ECG dinamico secondo Holter (di 24 ore) \*
- Monitoraggio della pressione arteriosa \*

**Recapito telefonico:** 0432.239 215

**Modalità per il ritiro dei referti:** il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita, tranne che per gli esami Holter (circa 5/7 giorni, salvo priorità cliniche).

**SERVIZIO DI FISIОCHINESITERAPIA\***  
**CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE (POLO 2)\***

**Responsabile Medico:** dott.ssa Francesca Gattinoni

**Staff Medico:**

- dott. De Luca Guido
- dott.ssa Longo Mariagiusy

**Responsabile Fisioterapisti:** dott. Marino Trusgnach

**Prestazioni erogate:**

- visita fisiatrica \*;
- training deambulazione e del passo \*;
- rieducazione motoria \*;
- ultrasuonoterapia \*;
- elettroterapia \*;
- risoluzione manuale di aderenze articolari \*;
- mesoterapia;
- massoterapia;
- ionoforesi;
- terapie manuali;
- tecarterapia;
- magnetoterapia \*.

**Orario di apertura del Centro per le attività riabilitative:** dal lunedì al venerdì: dalle 7 alle 20; sabato dalle 7 alle 13

**Recapito telefonico per la prenotazione:** 0432.239 215

**Modalità per l'accesso:** le prestazioni vengono erogate esclusivamente su base programmata. Pertanto è necessario:

- concordare l'appuntamento per la visita mediante prenotazione (preferibilmente al telefono) o di persona;
- per le prestazioni di riabilitazione, occorre trasmettere/portare la documentazione sanitaria necessaria alla prenotazione dei vari cicli di terapia;

**Modalità per il ritiro dei referti:** il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita fisiatrica.

### AMBULATORIO DI DERMATOLOGIA (POLO 2)\*

Eroga prestazioni ambulatoriali a pazienti esterni e consulenze ai reparti.

**Staff Medico:**

- dott. Maurizio Germino
- dott.ssa Elisa Martinelli
- dott.ssa Grazia Siciliano

**Attività effettuate:**

- visite dermatologiche \*;
- patch test;
- trattamento di neoformazioni cutanee benigne e maligne;
- videodermatoscopia per esecuzione mappa nevica;
- peeling chimici;
- diatermocoagulazione;
- crioterapia.

**Modalità per il ritiro dei referti:** Il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita.

### AMBULATORIO DI EMATOLOGIA (POLO 1)

Eroga prestazioni ambulatoriali a pazienti esterni.

**Responsabile:** dott. Federico Silvestri

**Attività effettuate:**

- visite ematologiche.

**Modalità per il ritiro dei referti:** Il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita.

### AMBULATORIO DI ENDOCRINOLOGIA (POLO 1)

Eroga prestazioni ambulatoriali a pazienti esterni.

**Responsabile:** dott. Federico Silvestri

**Attività effettuate:**

- visite endocrinologiche.

**Modalità per il ritiro dei referti:** Il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita.

### AMBULATORIO DI ENDOCRINOLOGIA/DIABETOLOGIA (POLO 1)\*

Eroga prestazioni ambulatoriali a pazienti esterni.

**Responsabile:** dott. Claudio Taboga

**Staff Medico:** dott. Federico Silvestri

**Attività effettuate:**

- visite e prestazioni di endocrinologia/diabetologia\*.

**Possibilità di accesso con il Servizio Sanitario:** si (al momento le agende sono in corso di definizione).

**Modalità per il ritiro dei referti:** il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita.

### AMBULATORIO DI IMMUNOLOGIA (POLO 1 E POLO 2)

Eroga prestazioni ambulatoriali a pazienti esterni.

**Staff Medico:** prof. Gianfranco Ferraccioli

**Attività effettuate:**

- visite specialistiche.

**Modalità per il ritiro dei referti:** Il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita.

### AMBULATORIO DI NEUROLOGIA (POLO 2)\*

Eroga prestazioni ambulatoriali a pazienti esterni e consulenze ai reparti

**Staff Medico:**

- dott. Gianluigi Gigli

**Attività effettuate:**

- visite neurologiche \*;
- elettromiografie.

**Modalità per il ritiro dei referti:** Il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita.

### AMBULATORIO DI PNEUMOLOGIA (POLO 2)\*

Eroga prestazioni ambulatoriali a pazienti esterni e consulenze ai reparti

**Staff medico:**

- dott. Alfredo Gregoris
- dott.ssa Rosanna Milaneschi

**Attività effettuate:**

- visite pneumologiche \*;
- valutazioni ed accertamenti di fisiopatologia respiratoria \*;
- diagnosi e terapia delle allergopatie (per esempio, prick test per inalanti).

**Modalità per il ritiro dei referti:** il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita.

### AMBULATORIO DI PSICOLOGIA CLINICA (POLO 1)

Eroga prestazioni ambulatoriali a pazienti esterni e consulenze ai reparti

**Staff Medico:**

- dott.ssa Federica Bearzotti (psicologo psicoterapeuta)

**Attività effettuate:**

- valutazioni e test psicodiagnostici;
- valutazioni psico-geriatriche;
- psicoterapia individuale e familiare.

**Possibilità di accesso con il Servizio Sanitario:** no.

**Modalità per il ritiro dei referti:** in relazione alla tipologia di prestazione.

### AMBULATORIO DI REUMATOLOGIA (POLO 1 E POLO 2)\*

Eroga prestazioni ambulatoriali a pazienti esterni e consulenze ai reparti

**Staff Medico:**

- dott.ssa Giulia Bonasera
- dott. Fabrizio Coccia
- dott.ssa Laura Corazza
- prof. Gianfranco Ferraccioli
- dott.ssa Francesca Zuliani

**Attività effettuate:**

- visite specialistiche \*.

**Modalità per il ritiro dei referti:** il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita.

### AMBULATORIO DI CHIRURGIA VASCOLARE (POLO 1)

Eroga prestazioni ambulatoriali a pazienti.

**Staff Medico:**

- dott. Massimo Corato

**Attività effettuate:**

- visite specialistiche \*.

**Modalità per il ritiro dei referti:** il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita.

## Area chirurgica

### DEGENZE

L'assistenza ai pazienti sottoposti ad intervento chirurgico in regime di ricovero o day hospital (Polo 1) è organizzata nel Dipartimento Chirurgico, in base all'intensità delle cure richieste ed alla ipotizzabile durata del ricovero post-operatorio.

Il Responsabile delle attività di assistenza al paziente, dal momento degli accertamenti preoperatori fino al follow up successivo all'intervento, è l'Inf. Elena Vanzo.

### REPARTO DI CHIRURGIA GENERALE (POLO 1 E POLO 2)\*

Eroga prestazioni di chirurgia in regime di **ricovero**, sia a ciclo diurno (day hospital) che ordinario; in **regime ambulatoriale** si effettuano interventi chirurgici ambulatoriali e visite (anche sotto forma di consulenze agli altri reparti).

**Responsabile del Reparto:** dott. Antonio Cristin

**Staff Medico:**

- dott. Giancarlo Missana
- dott.ssa Veronica Alessandrini
- dott.ssa Laura Bernardi

**Attività erogate:**

- ambulatorio chirurgico e urologico\*;
- chirurgia generale\*;
- ambulatorio urologico\*;
- chirurgia urologica \*;
- chirurgia dei tumori \*;
- chirurgia dell'apparato digerente e proctologica \*;
- chirurgia delle vene (flebologia) \*;
- chirurgia della mammella \*.

**Recapito telefonico:** tel. 0432.239 215

**Modalità per il ritiro referti:** Il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita. Al termine del ricovero viene consegnata la lettera di dimissioni

**N.B. Le prestazioni erogate in regime di ricovero (ordinario e/o Day Hospital) vengono svolte nel Polo 1; nel Polo 2 vengono effettuate attività in regime ambulatoriale.**

### REPARTO DI UROLOGIA (POLO 1 E POLO 2)\*

Eroga prestazioni di chirurgia urologica in regime di **ricovero**, sia a ciclo diurno (day hospital) che ordinario; in **regime ambulatoriale** si effettuano interventi chirurgici ambulatoriali e visite (anche sotto forma di consulenze agli altri reparti).

**Responsabile Medico:** dott. Umberto Moro

**Attività erogate:**

- ambulatorio urologico\*;
- chirurgia urologica \*;
- chirurgia dei tumori dell'apparato urologico\*;

**Recapito telefonico:** tel. 0432.239 215

**Modalità per il ritiro referti:** Il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita. Al termine del ricovero viene consegnata la lettera di dimissioni

**N.B. Le prestazioni erogate in regime di ricovero (ordinario e/o Day Hospital) vengono svolte nel Polo 1; nel Polo 2 vengono effettuate attività in regime ambulatoriale.**

**REPARTO DI GINECOLOGIA\* con SERVIZIO DI PMA DI 1 e 2 LIVELLO (POLO1)\***

Eroga prestazioni di **ricovero**, sia a ciclo diurno (day hospital) che ordinario. In **regime ambulatoriale** effettua interventi chirurgici, visite ed ecografie nonché le prestazioni di PMA (cfr Servizio dedicato).

**Responsabile Medico:** dott. Francesco Paolo Mangino

**Staff Medico:**

- dott.ssa Erika Bianchini
- dott.ssa Cristina Cimenti
- dott.ssa Roberta Cosso
- dott.ssa Valentina Soini
- dott.ssa Lisa Vascotto
- dott. Andrea Sartore

**Attività erogate:**

- ambulatorio ginecologico ed ostetrico con supporto ecografico\*;
- diagnostica prenatale;
- interventi chirurgici per patologia ginecologica benigna e maligna, con tecniche ad accesso endoscopico, laparotomico, laparoscopico e vaginale \*;
- diagnostica e chirurgia uroginecologica e del pavimento pelvico;
- chirurgia diagnostica e terapeutica della sterilità \*;
- prestazioni di PMA di 1' e 2' livello (cfr servizio dedicato) \*.

**Recapito telefonico:** 0432.239 215

**Modalità per il ritiro dei referti:** il referto viene consegnato direttamente alla paziente al termine della prestazione specialistica.

Al termine del ricovero, viene rilasciata la lettera di dimissione.

**SERVIZIO DI PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA di I e II livello (POLO 1)\***

Eroga prestazioni di PMA in regime ambulatoriale, nell'ambito del Reparto di Ginecologia-Ostetricia

**Responsabile del Reparto:** dott. Francesco Paolo Mangino

**Responsabile del Servizio:** dott.ssa Liana Bianchi

**Staff Medico:**

- dott.ssa Carlotta D'Antonio
- dott.ssa Cristina Cimenti
- dott.ssa Stefania Piccolo

**Responsabile del Laboratorio di PMA:** dott.ssa Veronica Bianchi

**Staff Biologi:**

- dott.ssa Michela Lappi
- dott.ssa Marta Manno
- dott.ssa Alessia Pesaresi

**Infermiere/Ostetriche:**

- Alisia Forcini
- Lara Fornasiere

**Consulenze psicologiche:** dott.ssa Daniela De Cesario

**Consulenze di genetica medica:** dott.ssa Laura

**Attività erogate:**

- visite specialistiche ed indagini per la valutazione della fertilità di coppia (dosaggi ormonali, ecografie, spermogrammi con test di separazione nemaspermica...) \*;
- cicli di concepimento assistito (FIVET, ICSI, ...) anche con fecondazione eterologa \*;
- diagnosi pre impianto;
- crioconservazione di gameti (ovociti e spermatozoi);
- crioconservazione di embrioni sovranumerari.

**Recapito telefonico:** 0432 239 215

**Modalità per il ritiro dei referti:** la documentazione viene consegnata al termine dei trattamenti, nell'ambito di quanto disposto dalla normativa vigente.

## REPARTO DI OCULISTICA (POLO 1 e POLO 2)\*

Eroga prestazioni in regime di ricovero (Ordinario e Day Hospital) ed ambulatoriale.

**Responsabile del Reparto:** dott. Paolo Brusini

**Staff Medico:**

- dott.ssa Anna Bulfon
- dott.ssa Diana Gioulis
- dott. Pasqualino Imperatore
- dott.ssa Chiara Insacco
- dott. Claudio Malara
- dott. Giuseppe Migliorati
- dott.ssa Veronica Papa
- dott. Raffaele Pittino
- dott. Francesco Stringa
- dott.ssa Claudia Tosoni

**Attività effettuate:**

- visite specialistiche \*;
- accertamenti specialistici (topografia corneale, perimetria, pachimetria, OCT, ecc...) \*.

Chirurgia ambulatoriale:

- Chirurgia della cataratta (facoemulsificazione con impianto di IOL) \*;
- Chirurgia palpebrale (asportazione neoformazioni palpebrali) a scopo non estetico;
- Iniezioni intravitreali;
- Rimozione pterigio o lesioni congiuntivali;
- Cross linking per cheratocono;
- Capsulotomia yag laser;
- Iridotomia yag laser \*.

Il Reparto è orientato specificatamente alla diagnosi ed alla cura di:

- Glaucoma (trattamenti medici, laser con SLT e interventi di sclerotomia profonda, canaloplastica, viscocanalostomia, trabeculectomia ecc.) \*;
- Strabismo \*;
- Patologie che richiedono interventi sul segmento posteriore dell'occhio (vitrectomie per Pucker maculare, ecc...) \*;
- Patologie della cornea con eventuale trattamento chirurgico (cheratoplastica perforante, cheratoplastica lamellare anteriore profonda, trapianto endoteliale mediante DSAEK) \*.

**Recapito telefonico:** 0432. 239 215

**Modalità per il ritiro referti:** Il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita. Al termine degli interventi viene consegnata una relazione conclusiva.

## REPARTO DI ORTOPEDIA (POLO 1 E POLO 2)\*

Eroga prestazioni in **regime ambulatoriale** (visite e interventi chirurgici ambulatoriali) e di **ricovero**, sia a ciclo diurno (day hospital) che ordinario.

**Responsabile del Reparto:** dott. Fabrizio Bassini

**Staff Medico:**

- dott.ssa Cristina Croppo
- dott. Gianolla Daniele
- dott. Oriano Ingrassia
- dott. Emanuele Masuino
- dott. Franco Mecchia
- dott. Marco Pagano
- dott. Paolo Panciera
- dott. Antonello Pannone
- dott. Alessandro Regeni
- dott. Nazario Tassotti
- dott. Alberto Vascellari

**Attività erogate:**

- ambulatorio ortopedico \*;
- artroprotesi di anca (anche con accesso anteriore), ginocchio (anche con tecnica robotizzata) e spalla \*;
- chirurgia della spalla \*;
- chirurgia del ginocchio \*;
- chirurgia della mano e del piede \*;
- somministrazione di emocomponenti autologhi per uso non trasfusionale (PRP: plasma ricco di piastrine).

**Recapito telefonico:** 0432.239 215

**Modalità per il ritiro dei referti:** il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita. Al termine del ricovero viene consegnata invece una relazione conclusiva/lettera di dimissioni.

## REPARTO DI OTORINOLARINGOIATRIA (POLO 1 E POLO 2)\*

Eroga prestazioni in **regime ambulatoriale** (anche sotto forma di interventi chirurgici e di consulenze agli altri reparti) e di **ricovero**, sia a ciclo diurno (day hospital) che ordinario.

**Responsabile del Reparto:** dott.ssa Alessandra Rinaldo

**Staff Medico:**

- dott. Marco Mattotti
- dott. Vanni Mondin
- dott. Marco Piemonte

**Attività erogate:**

- ambulatorio ORL \*;
- chirurgia delle alte vie respiratorie: naso, bocca, faringe e laringe \*;
- chirurgia della tiroide \*;
- chirurgia dell'orecchio \*.

**Principali attività effettuate:**

- ambulatorio ORL;
- chirurgia delle alte vie respiratorie: naso, bocca, faringe e laringe;
- chirurgia dell'orecchio;

**Recapito telefonico:** tel. 0432.239 215

**Modalità per il ritiro dei referti:** il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita. Al termine del ricovero viene consegnata invece una relazione conclusiva/lettera di dimissioni.

### SERVIZIO DI ANESTESIA (POLO 1 E POLO 2)

Eroga le prestazioni di supporto per i pazienti che devono sottoporsi a interventi chirurgici: valutazioni di eleggibilità all'intervento, assistenza anestesiologicala nel peri e post operatorio, interventi in caso di reazioni avverse da mezzo di contrasto, ecc...

Si tratta di un servizio ad esclusivo accesso interno.

**Responsabile del Servizio:** dott.ssa Marcella Brazzoni

**Staff Medico:**

- dott. Fulvio Mario Aviani
- dott. Antonio Baroselli
- dott. Christian Benedetti
- dott. Dino Dini
- dott. Romano Guerra
- dott. Paolo Minisini
- dott. Giuseppe Nardi

### SERVIZIO DI TERAPIA DEL DOLORE (POLO 1)

Eroga prestazioni di terapia del dolore, in regime ambulatoriale e di ricovero (NB: le attività in ricovero vengono effettuate solo in privato).

**Staff Medico:**

- dott. Antonio Baroselli
- dott. Christian Benedetti
- dott. ssa Marcella Brazzoni
- dott. Marzio Bevilacqua

**Attività erogate:**

- **Terapia del dolore** (visite specialistiche, protocolli farmacologici ed interventi/procedure per la cura del dolore acuto e del dolore cronico maligno e benigno, soprattutto su base osteo-articolare e/o neuropatica) anche con procedure invasive (per esempio, impianto di neurostimolatori e di pompe ad infusione)
- Visita specialistica;
- visita specialistica per ossigeno-ozono-terapia;
- Trattamenti infiltrativi ambulatoriali per la cura del dolore acuto e del dolore cronico;
- Ossigeno-ozono-terapia.

**Recapito telefonico:** 0432.239 215

**Modalità per il ritiro referti:** Il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita. Al termine del ricovero viene consegnata invece una relazione conclusiva/lettera di dimissioni.

### SERVIZIO DI CHIRURGIA PLASTICA (POLO 1)

Eroga prestazioni in regime ambulatoriale e di ricovero sia a ciclo diurno (day hospital) che ordinario.

**Responsabile del Servizio:** Direzione Sanitaria

**Staff Medico:**

- dott. Mauro Schiavon
- dott.ssa Grazia Siciliano

**Responsabile Infermieristico degenze:** Elena Vanzo

**Attività erogate:**

- valutazioni di medicina plastica e ricostruttiva;
- interventi di chirurgia plastica e ricostruttiva;
- trattamenti di chirurgia estetica.

**Recapito telefonico:** 0432.239 215

**Modalità per il ritiro referti:** Il referto viene consegnato direttamente al paziente al termine della visita. Al termine del ricovero viene consegnata invece una relazione conclusiva/lettera di dimissioni.

### AMBULATORIO DI GASTROENTEROLOGIA-ENDOSCOPIA DIGESTIVA (POLO 1)\*

Eroga prestazioni ad accesso ambulatoriale per utenti esterni e per pazienti ricoverati presso i reparti di degenza del Policlinico.

**Staff Medico:**

- dott. Sandro Andreoli
- dott. Claudio Macor
- dott.ssa Nicoletta Orzes
- dott. Diego Perez Grassano
- dott. Maurizio Zilli

**Attività effettuate:**

- visite gastroenterologiche;
- gastroscopie (anche con eventuale prelievo biptico) \*;
- rettoscopie \*;
- pancolonscopie (sia diagnostiche che operative)\*.

**Recapito telefonico:** 0432. 239 215

**Modalità per il ritiro dei referti:** i referti vengono consegnati direttamente al termine dell'esame. il referto della biopsia è disponibile in circa 30 giorni. L'esame istologico, per ragioni non determinate dal Policlinico Città di Udine, viene effettuato solo a pagamento.

## Area diagnostica

### SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI DI SECONDO LIVELLO (POLO 1)\*

Effettua indagini per pazienti esterni e per pazienti ricoverati.

**Responsabile:** dott. Gianluca Piccoli

**Staff Medico:**

- dott. Fedele Catapano
- dott. Francesco Piovesana
- dott. PierTommaso Basadonna
- dott.ssa Ludovica Borghese
- dott.ssa Micaela De Lorenzo Poz
- dott.ssa Chiara Del Frate
- dott.ssa Silvia Magnaldi
- dott.ssa Nicoletta Martini
- dott.ssa Maria Letizia Moroldo
- dott. Franco Greco
- dott. Francesco Pelizzo

**Responsabile TSRM:** Andrea Fattori

**Attività effettuate:**

- Risonanza Magnetica Nucleare, total body, con magnete ad alto campo \*;
- TAC (multi slice) \*: dentaScan; angio-Tc, colon-Tc; artro-TC;
- Senologia: mammografia; ecografia mammaria; risonanza mammaria \*;
- ecografia: addominale \* collo \*; tiroide \*; muscolo-scheletrica; parti molli; prostatica trans-rettale;
- prelievi biotici ecoguidati;
- Rx apparato scheletrico \*;
- Rx torace \*;
- Rx apparato digerente, urinario, genitale femminile \*;
- ortopantomografia \*.

Per l'accesso in regime privato, eccetto che per le ecografie, si richiede una prescrizione medica, che può essere redatta da uno dei radiologi presenti, previa valutazione clinica.

**NOTE PER I PAZIENTI:**

1. *A tutte le pazienti in età potenzialmente fertile viene chiesta una dichiarazione scritta in merito ad un eventuale stato di gravidanza.*
2. *I minori devono essere accompagnati da un genitore o da un adulto munito di delega sottoscritta da entrambi i genitori (qualora un genitore non possa firmare, l'altro deve motivarne l'assenza compilando e firmando la relativa dichiarazione sostitutiva di atto notorio MOD DS 10).*
3. *Per effettuare indagini che impieghino radiazioni ionizzanti (ed eventualmente mezzi di contrasto), e per gli esami di Risonanza Magnetica, è necessaria la firma di un modulo a conferma dell'avvenuta informazione relativamente ai potenziali rischi ed alle cautele da adottare per la maggior sicurezza del paziente. Per accedere alle indagini con Risonanza Magnetica è altresì obbligatorio collaborare con l'équipe del Servizio per il questionario anamnestico preliminare. Nel caso di pazienti minorenni o per i quali vi sia un tutore/amministratore di sostegno, è previsto che tali documenti siano sottoscritti rispettivamente dagli esercenti la responsabilità genitoriale*

*(ove non sia possibile la firma congiunta, il firmatario deve compilare anche la dichiarazione sostitutiva di atto notorio per motivare l'assenza della firma dell'altro genitore) oppure dal tutore/amministratore di sostegno, a seconda dei casi.*

4. Talune indagini (per esempio, quelle con mezzo di contrasto) richiedono una preparazione particolare oppure una valutazione preliminare della documentazione clinica da parte dello Specialista: le specifiche informazioni vengono date al momento della prenotazione.

**Recapito telefonico:** 0432.239 215

**Modalità per il ritiro dei referti:** i referti si ritirano all'Accettazione Centrale (piano terra), dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19, sabato dalle 7.30 alle 12, presentando il modulo (rilasciato al momento dell'accettazione) nel quale è indicata la data a partire dalla quale il referto è disponibile per il paziente o per chi, utilizzando il modulo di delega, sia stato da questi incaricato al ritiro.

I tempi per la consegna dei referti sono, salvo priorità cliniche, di tre giorni lavorativi dalla data di effettuazione dell'indagine.

Per contattare la senologia, scrivere a: [senologia@policlinicoudine.it](mailto:senologia@policlinicoudine.it)

**Non si consegnano referti a persone diverse dal diretto interessato, se non munite di delega compilata, datata e firmata dal paziente, che deve a tal proposito servirsi unicamente del modulo rilasciato in Accettazione Radiologia.**

### **AMBULATORIO DI ECO-COLOR-DOPPLER VASCOLARE (POLO 1)\***

Effettua indagini per pazienti esterni e per pazienti ricoverati.

**Responsabile:** Direzione Sanitaria

**Specialisti:**

- dott. Alfredo Carnesecchi (tronchi sovra-aortici, arti inferiori e superiori, aorta addominale, scrotale, dinamico-penieno)
- dott.ssa Blerta Elezi (tronchi sovra-aortici, arti inferiori e superiori, aorta addominale)
- dott. Giancarlo Missana (arti inferiori)

**Attività effettuate:**

- eco color doppler arterioso e venoso degli arti inferiori e superiori \*;
- eco color doppler arterioso dei tronchi sovra-aortici \*;
- eco color doppler dell'aorta addominale.

**Recapito telefonico:** 0432. 239 215

**Modalità per il ritiro dei referti:** i referti vengono consegnati al termine dell'accertamento.

**SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO  
CON SEZIONI DI GENETICA UMANA E DI CITO-ISTO-PATOLOGIA  
e CENTRI PRELIEVO\*  
(POLO 1 per attività analitica e Centro Prelievi; Centri Prelievo a Trieste)**

Effettua prelievi per pazienti esterni (nei vari Centri Prelievo) e per pazienti ricoverati o in prericovero nei Reparti del Policlinico Città di Udine, o ivi fruente del Servizio Dialisi.

Per gli assistiti dell'ASU FC, non curati in regime di ricovero, il Policlinico Città di Udine effettua solo i prelievi: i campioni sono poi processati e refertati dalla Medicina di Laboratorio del Presidio Ospedaliero S. Maria della Misericordia.

**Centri Prelievo:**

- Udine (Polo 1, Viale Venezia n. 410)
- Trieste 1 (Via Battisti n. 17)
- Trieste 2 (Via Marchesetti n. 12)

**Responsabile:** dott.ssa Elisa D'Agnolo

**Attività effettuate:**

- diagnostica per SARS CoV-2
- sierologia \*;
- ematologia e coagulazione \*;
- immunometria \*;
- enzimologia \*;
- monitoraggio farmaci \*;
- microbiologia \*;
- patologia clinica \*;
- allergologia \*;
- spermogrammi (presso il Servizio di PMA) \*;
- genetica: indagini di biologia molecolare
- cito-isto-patologia: indagini su campioni biotipici e su liquidi biologici di diversa provenienza (urine, liquido da versamento, ecc...);
- indagini citologiche (pap test, ecc...).

Le attività di genetica e cito-isto-patologia possono essere erogate solo in privato, per ragioni non ascrivibili al Policlinico Città di Udine.

Il Laboratorio è organizzato per rilasciare già nel pomeriggio i referti sui prelievi effettuati in mattinata, salvo indagini che richiedano tempi tecnici più lunghi (le informazioni sono accessibili, esame per esame, rivolgendosi alla segreteria). Tale opzione non si applica per i prelievi effettuati per conto del Servizio Sanitario.

Previo accordo è possibile richiedere refertazioni urgenti (per esami svolti in privato presso il Laboratorio del Policlinico Città di Udine).

Per gli esami non svolti direttamente, il Policlinico Città di Udine si avvale di laboratori esterni accreditati e/o certificati; su richiesta è a disposizione dell'utenza l'elenco completo delle prestazioni, con l'indicazione di quelle effettuate all'esterno in service.

In ciascun Centro Prelievo è possibile (per gli esami svolti in privato) chiedere le credenziali per accedere online ai propri referti, senza alcun onere aggiuntivo.

Si consiglia (salvo diversa specifica indicazione) di presentarsi digiuni almeno dalla mezzanotte del giorno precedente qualora ci si debba sottoporre a prelievi di sangue. Le urine vanno raccolte di primo mattino nella giornata stessa del loro conferimento al laboratorio.

**Recapito telefonico del Laboratorio:** 0432.239 219 (dedicato specificatamente all'attività di informazione tecnica e procedurale sugli specifici esami, e per consulenza pre e post indagine ai medici prescrittori).

Altre eventuali informazioni possono essere chieste ai recapiti di ciascun Centro Prelievi.

**CENTRO PRELIEVI DI UDINE (tel. 0432.239.216)**

**Polo 1 (Viale Venezia n. 410)**

**Per l'accesso con il Servizio Sanitario**, occorre prenotare il prelievo allo sportello (anche telefonicamente al n. 0432.239216), portando con sé l'impegnativa per fissare l'appuntamento.

**In privato**, si può accedere al punto prelievi anche nella stessa mattina (non serve fissare appuntamento).

**Prelievi:** dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 10; in privato anche sabato, dalle 7.45 alle 9.

**Servizio preaccettazione (per gli esami svolti in privato):** dal lunedì al venerdì dalle 12 alle 18. Con la preaccettazione si può accedere al servizio in uno dei 10 giorni successivi senza dover espletare altre pratiche e velocizzando quindi le operazioni. Si può delegare un'altra persona per questa procedura.

**Consegna referti:** presso l'Accettazione Centrale, dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19; sabato dalle 7.30 alle 12, secondo quanto indicato per iscritto al momento del prelievo. Si invita a richiedere le credenziali per poter scaricare i referti online ed evitare l'accesso fisico agli sportelli.

Non si consegnano referti a persone diverse dal diretto interessato, se non munite di documento di identità valido e delega compilata, datata e firmata dal paziente, che deve a tal proposito servirsi unicamente del modulo rilasciato al momento del prelievo. **La delega non è valida per i test genetici e il test HIV.**

**CENTRO PRELIEVI DI TRIESTE (Via Battisti, n. 17 tel. 040.370 937), con ambulatorio medico-infermieristico (per attività in privato, solo su appuntamento)**

**Prelievi:** dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 10; in privato anche sabato, anche dalle 7 alle 9.

Per i prelievi domiciliari, occorre prenotare anche per l'accesso in privato.

**Tamponi COVID:** dal lunedì al giovedì, su appuntamento da concordare telefonicamente dalle 12 alle 18.

**Apertura del Centro:** dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 18; sabato dalle 7 alle 12

**Preaccettazione:** dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 17

Con la preaccettazione si può accedere al servizio in uno dei 10 giorni successivi senza dover espletare altre pratiche e velocizzando quindi le operazioni. Si può delegare un'altra persona per questa procedura.

**Consegna referti:** dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 18, sabato dalle 10 alle 12, secondo quanto indicato per iscritto al momento del prelievo. Si consiglia di chiedere le credenziali di accesso per poter accedere ai referti online senza doversi recare fisicamente agli sportelli.

Non si consegnano referti a persone diverse dal diretto interessato, se non munite di documento di identità valido e delega compilata, datata e firmata dal paziente, che deve a tal proposito servirsi unicamente del modulo rilasciato al momento del prelievo. **La delega non è valida per i test genetici e il test HIV.**

**CENTRO PRELIEVI DI TRIESTE (Via Marchesetti, n. 12 tel. 040.91 91 092), con ambulatorio medico-infermieristico (per attività in privato, solo su appuntamento)**

**Prelievi:** dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 10.

Per i prelievi domiciliari, è necessaria la prenotazione.

**Tamponi COVID:** dal lunedì al giovedì, su appuntamento da concordare telefonicamente dalle 10 alle 14.

**Apertura del Centro:** dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 14.

**Preaccettazione:** dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 13.30

Con la preaccettazione si può accedere al servizio in uno dei 10 giorni successivi senza dover espletare altre pratiche. Chi lo volesse può delegare un'altra persona per questa procedura.

**Consegna referti:** dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 14 secondo quanto indicato per iscritto al momento del prelievo. Su richiesta si possono consultare i risultati anche on line con credenziali di accesso consegnate in busta chiusa al momento dell'accettazione, senza ulteriori costi a carico del paziente

Non si consegnano referti a persone diverse dal diretto interessato, se non munite di documento di identità valido e delega compilata, datata e firmata dal paziente, che deve a tal proposito servirsi unicamente del modulo rilasciato al momento del prelievo. **La delega non è valida per i test genetici e il test HIV.**

**Costi a carico del paziente:** Per l'accesso con Servizio Sanitario si applica il ticket, per l'accesso in privato si applica il tariffario consultabile al momento dell'accettazione o della preaccettazione.

**Modalità di pagamento:** contanti (fino al limite consentito dalla legge), Bancomat, POS e Carte di Credito

## Parte terza

### MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

#### Regolamento Ufficio Relazioni con il Pubblico

La collaborazione dell'utenza è importante per poter continuamente migliorare la qualità del servizio erogato. Per questo, chiediamo cortesemente di compilare, a prestazione conclusa, il **questionario di rilevazione del grado di soddisfazione** (che viene consegnato all'accesso), e di imbucarlo in una delle cassettoni dedicate: tutti i questionari vengono esaminati e poi sintetizzati in una statistica annuale (affissa sulle cassettoni).

**Per presentare i reclami**, l'utente può:

- chiedere il modulo di segnalazione (Mod URP 02), disponibile presso gli sportelli: una volta compilato, il modulo deve essere imbucato in una delle cassettoni dedicate;
- scaricarlo dal sito, compilarlo e trasmetterlo via mail a [urp@policlinicoudine.it](mailto:urp@policlinicoudine.it) o spedirlo a: Policlinico Città di Udine – Ufficio Relazioni con Pubblico – Viale Venezia n. 410 – 33100 Udine;
- lasciare il proprio nome ed un recapito ad uno degli operatori con i quali entra in contatto; il messaggio viene trasmesso al Responsabile dell'URP, che contatterà il prima possibile l'utente;
- mandare una email all'indirizzo: [urp@policlinicoudine.it](mailto:urp@policlinicoudine.it);
- segnalare il motivo del reclamo nell'apposito spazio del questionario per la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, possibilmente indicando a quale numero/mail l'URP può contattarlo;
- concordare un appuntamento con il Responsabile dell'URP chiamando il numero 0432.239.111.

Ai reclami inoltrati fa riscontro una risposta scritta entro 15 giorni lavorativi dalla data della presentazione e/o, dove possibile, un'immediata risoluzione del problema e/o della non conformità mediante azione correttiva, coinvolgendo i reparti o i servizi cui la segnalazione è relativa.

Durante la pausa estiva e quella natalizia i termini potrebbero allungarsi di 15 giorni lavorativi.

L'URP verifica inoltre – per mezzo dei questionari somministrati all'utenza – il grado di soddisfazione espresso dai cittadini che si rivolgono al Policlinico, e pubblica una volta all'anno i risultati delle rilevazioni.

I dati vengono trattati ai soli fini di gestione della pratica, con la massima riservatezza e nel rispetto della legge vigente.

## Parte quarta

### STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di qualità che il Policlinico Città di Udine intende garantire ai propri utenti, come sopra definiti, sono quelli riportati dalle normative in tema di autorizzazione sanitaria (DGR 3586/2004), dal programma regionale di accreditamento istituzionale e da quello di “Cure Sicure” (con riferimento alle DGR 1970/2016 e 185/2018).

Per ottemperare a tali requisiti, la struttura si è dotata di un Servizio Accreditamento e Qualità con personale dedicato, che programma e monitora le attività di controllo con cadenza sistematica e secondo gli indicatori evidenziati nel Piano Triennale di Valutazione e Miglioramento della Qualità.

Inoltre, nell'ottica del miglioramento costante – oltre che della qualità tecnica delle proprie prestazioni – anche del grado di soddisfazione da parte del cittadino-utente, la struttura sviluppa azioni specifiche, quali ad esempio:

- partecipazione alle attività di promozione della qualità e di gestione del rischio clinico attivate dalla Regione;
- diffusione in tutti i Reparti, Servizi ed Ambulatori di quanto previsto dal Sistema per la Gestione dell'Accreditamento e della Qualità, ed implementazione dei protocolli orientati alla sicurezza di operatori, pazienti e visitatori, in modo integrato rispetto al Servizio di Prevenzione e Protezione;
- coordinamento tra Servizio Accreditamento e Qualità e Centro Formazione (provider accreditato ECM) in ordine agli aspetti formativi;
- misurazione della qualità delle prestazioni complesse, mediante l'applicazione di indicatori condivisi a livello regionale – nazionale;
- misurazione della qualità percepita da parte dell'utenza, gestione di reclami e ricezione di elogi/segnalazioni, mediante le attività in capo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (cfr parte terza della presente Carta dei Servizi).