

## Tutela della privacy

Ai sensi del D.Lgs 196/03 e successive integrazioni informiamo gli utenti che il trattamento dei dati personali e sensibili sarà improntato a principi di riservatezza, legittimità, indispensabilità e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali i dati stessi vengono raccolti.

## Diritto al consenso informato

Il nostro servizio intende tutelare il diritto all'esercizio del consenso informato, fondamentale per poter effettuare le prestazioni richieste e/o necessarie per la tutela della salute dell'assistito. L'assenza di tale consenso potrebbe compromettere l'erogazione delle prestazioni sanitarie.

## Esenzioni pagamento ticket

- prestazioni seguite da ricovero;
- prestazioni riferite a infortuni sul lavoro;
- prestazioni riferite a soggetti esenti per patologia e/o reddito e altre condizioni previste dalla normativa vigente;
- prestazioni riferite alle persone straniere temporaneamente presenti (STP) se indigenti ed ai sensi della normativa vigente.

Eventuali ticket dovranno essere pagati con sollecitudine presso il CUP/Cassa dell'ospedale negli orari di apertura, o alla cassa automatica, sempre attiva, utilizzando il foglio di pagamento.

Nel caso in cui vengano emessi ticket ad utenti stranieri è possibile ottenere chiarimenti rivolgendosi all'Ufficio Spedalità (piano terra Ospedale Nuovo, adiacente al CUP Cassa).

## IL PATTO di QUALITÀ

### Le garanzie dei Poliambulatori C

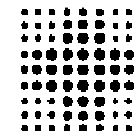
- Relazioni personali di cortesia, disponibilità, attenzione alla dignità personale: privacy, cultura e religione.
- Impegno di controllo globale da un punto di vista assistenziale, organizzativo ed igienico-sanitario.
- Supporto al benessere psico-fisico dei portatori di stomia (intestinale e urologica) attraverso attività di educazione sanitaria.

### I doveri dei pazienti e dei familiari

- Rispetto degli altri utenti
- Rispetto dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro.
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo)

### Suggerimenti e reclami

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il Comitato Consultivo Misto (CCM) e lo staff Qualità Aziendale, sono garanti del patto di qualità: accolgono le segnalazioni, promuovono le azioni di miglioramento e verificano il gradimento della degenza con il questionario annuale della qualità percepita. URP e CCM si trovano presso la Direzione Generale - Ospedale Vecchio Viale Amendola, 2, Imola, tel. 0542 604121, fax 0542 604247, e-mail: [urp@ausl.imola.bo.it](mailto:urp@ausl.imola.bo.it).



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA**  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

## CARTA DEI SERVIZI POLIAMBULATORI "C" AMBULATORI CHIRURGICI – UROLOGICI ORTOPEDICI

*Gentile Signora, Egregio Signore,  
questa carta ha lo scopo di darLe il benvenuto,  
illustrare l'organizzazione dell'assistenza, le attività  
svolte e chiederLe cortesemente di collaborare al  
Patto della Qualità con un comportamento  
responsabile e corretto.*

CUP TELEFONICO Numero Verde 800 040606

**Punto di ascolto**  
**Accoglienza Poliambulatori "C"**  
0542 662209 – 2236 - 2200

**Ospedale Santa Maria della Scaletta**  
Via Montericco, 4 Imola - Piano terra  
Centralino: 0542 662111  
Coordinatore Assistenziale: CPSE Elisabetta Dari  
E\_mail: [caposala.poliamb@ausl.imola.bo.it](mailto:caposala.poliamb@ausl.imola.bo.it)

Novembre 2018

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

I Poliambulatori "C" sono situati al piano terra dell'Ospedale S. Maria della Scaletta di Imola. Sono raggiungibili dall'atrio-portineria seguendo le indicazioni e la segnaletica di terra, costituita da pallini di colore violetto.

La struttura Poliambulatoriale, oltre ad accogliere gli ambulatori di **Chirurgia, Urologia ed Ortopedia**, dispone di un Punto di Accoglienza (accettazione amministrativa), di una sala d'attesa e dei locali di servizio.

Al momento dell'arrivo, La preghiamo di ritirare il numero dalla "chiocciola" elimina-code e di attendere la chiamata in sala d'attesa. Sarà cura del personale amministrativo qualificato, presente presso il Punto di Accoglienza Ambulatoriale (PDA), chiamarLa per la verifica dei documenti di accesso (prenotazione, ticket, compilazione della autocertificazione di esenzioni per età/reddito/disoccupazione, consenso privacy) e per fornirLe ulteriori indicazioni. In seguito, sarà invitato ad attendere in sala d'attesa la chiamata all'ambulatorio. Ulteriori controlli potranno essere prenotati presso lo stesso Punto di Accoglienza.

Nell'invitarLa alla puntualità, Le ricordiamo che i tempi di erogazione delle prestazioni possono subire variazioni rispetto a quanto programmato e pertanto è talora possibile una dilatazione dell'attesa.

Il personale medico, infermieristico e amministrativo degli ambulatori si impegna per garantirLe un servizio ottimale e Le richiede rispetto per il proprio lavoro e per gli altri cittadini presenti.

In tal senso, La invitiamo caldamente, nel caso sia impossibilitato a presentarsi all'appuntamento, ad avvisare tempestivamente il PDA ai numeri 0542 662209/662236/662200

### AMBULATORI CHIRURGICI

*Direttore S.S.D. Chirurgia - Prof. Elio Iovine*

#### Orari di accesso

Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle **8 alle 13**

#### Accesso alle prestazioni

Presso l'ambulatorio chirurgico accedono cittadini di diversa provenienza:

- utenti esterni (prenotazione CUP);

- utenti inviati dal Pronto Soccorso Generale (consulenza);
- persone dimesse dal reparto di Chirurgia o da altri reparti per il percorso post-dimissione (1° accesso su prenotazione CUP);
- portatori di stomia intestinale presi in carico per la riabilitazione post-intervento (prenotazione agenda ambulatoriale/CUP)

#### Sono prenotabili al CUP:

- Visite generali, vascolari, proctologiche sollecite
- Medicazioni Generali; Medicazioni Vascolari; Medicazioni Proctologiche

#### Sono prenotabili direttamente presso l'ambulatorio

- Interventi chirurgici prioritari

### AMBULATORI CHIRURGICI BREAST UNIT (CHIRURGIA SENOLOGICA)

*Responsabile S.S.D. Breast Unit – prof. Mario Taffurelli*

#### Orari di accesso

Martedì e Giovedì dalle 8 alle 13,00

#### Accesso alle prestazioni

Martedì:

- visite chirurgiche generali
- medicazioni generali/vascolari
- piccoli interventi ambulatoriali

Giovedì:

- chirurgia senologica (visite/medicazioni, piccoli interventi ambulatoriali)

### AMBULATORI UROLOGICI

*Direttore U.O. di Urologia - Dott. Emilio Emili*

#### Orari di accesso

Dal Lunedì al Venerdì dalle 8 alle 13.

Lunedì - Martedì - Mercoledì dalle 13,30 alle 18

#### Accesso alle prestazioni

Presso l'ambulatorio urologico accedono cittadini di diversa provenienza:

- utenti esterni (prenotazione CUP/ Agenda interna)
- utenti inviati dal Pronto Soccorso Generale (consulenza)
- utenti dimessi dal reparto Urologia o da altri reparti per il percorso post-dimissione;
- utenti affetti da incontinenza urinaria per percorso riabilitativo:

- visita ambulatorio Continenza
- esame urodinamico
- riabilitazione del pavimento pelvico

- utenti affetti da disturbi andrologici
- visita ambulatorio andrologico

#### Sono prenotabili al CUP:

- Visite urologiche, andrologiche e della continenza
- Biopsie prostatiche, Cistoscopie (su prescrizione dello specialista urologo)
- Ecografie trans-rettali, studi urodinamici, Uroflussometrie, 1° medicazione

#### Sono prenotabile tramite agenda ambulatoriale

- Instillazioni endovesicali
- Sostituzione catetere vescicali e ureterali

### AMBULATORI ORTOPEDICI

*Direttore U.O. di Ortopedia - Dott. Guglielmo Vicenzi*

#### Orari di accesso

Dal lunedì al venerdì **dalle 8 alle 13**

#### Accesso alle prestazioni

Presso l'ambulatorio ortopedico accedono cittadini di diversa provenienza:

- utenti esterni (prenotazione CUP);
- utenti inviati dai reparti per consulenza
- persone dimesse dal reparto Ortopedia o da altri reparti per il percorso post-dimissione

#### Ambulatorio visite ortopediche: prenotabili CUP

- 1° visite ortopediche
- consulenza piede diabetico

#### Ambulatorio rimozioni: su invio del PS Ortopedico

- rimozioni apparecchi gessati, tutori e stecche
- rinnovo apparecchi gessati
- medicazioni post-intervento
- 2° visite ortopediche di controllo(su invio del PS Ortopedico/ U.O. Ortopedia)

**La invitiamo a portare con sé tutta la documentazione personale (lettere di dimissione, interventi eseguiti, ecografie, terapie e altri referti clinici). Al termine della visita, Le sarà rilasciato referto informatizzato.**