

# CARTA dei SERVIZI

Guida  
all'Ospedale



REGIONE DEL VENETO  
Azienda  
Ospedale  
Università  
Padova



# INDICE

NUMERI UTILI	7
COME RAGGIUNGERCI	7
LA CARTA DEI SERVIZI: COS'È?	8
L'AZIENDA OSPEDALE-UNIVERSITÀ PADOVA	10
DIREZIONE GENERALE	11
Il Direttore Generale	11
Il Direttore Sanitario	12
Il Direttore Amministrativo	12
ORGANIZZAZIONE DELL'AZIENDA	13
I Dipartimenti	13
Le Unità Operative	17
MODALITÀ DI PRENOTAZIONE	18
MODALITÀ DI DISDETTA	21
TICKET	22
MODALITÀ DI PAGAMENTO	23
PRONTO SOCCORSO	24
IL RICOVERO	26
La Dimissione	26
SEEC - Servizio Continuità delle Cure	26
SERVIZIO CARTELLE CLINICHE	27
RITIRO REFERTI	27
RISCHIO CLINICO E SICUREZZA DEL PAZIENTE	28
DICHIARAZIONE DI NASCITA	29
ASSISTENZA RELIGIOSA	29
SERVIZIO FUNEBRE	29
DONAZIONE DI ORGANI E TESSUTI	30
DONAZIONE DI SANGUE	30
TRAPIANTO DI ISOLE PANCREATICHE	31
URP	32
TUTELA DEI PAZIENTI	33
SUPPORTO AL CITTADINO STRANIERO	34
Accettazione e Ufficio Stranieri	34
ASSISTENZA TRANSFRONTALIERA	35
SERVIZIO SOCIALE OSPEDALIERO	36
SERVIZIO DI BIOETICA	36
SERVIZI DI OSPITALITÀ	36
VOLONTARIATO E SOLIDALIETÀ	37



REGIONE DEL VENETO  
Azienda Ospedale  
Università Padova

## Area D

## Area C



# Orientarsi nell'Ospedale di Padova

Sede di via Giustiniani

# Find your way In the Hospital of Padua



Inquadra il QR code per scaricare  
la mappa pdf  
[https://www.aopd.veneto.it/index.cfm?  
method=mys.apridirectdoc&iddoc=11](https://www.aopd.veneto.it/index.cfm?method=mys.apridirectdoc&iddoc=11)



- |   |  |
|---|--|
|    | Pronto Soccorso<br>Central Emergency Department  |
|    | Pronto soccorso Pediatrico<br>Pediatric Emergency Department   |
|    | Accettazione Ostetrica, Ginecologica e Sala Parto<br>Obstetric, Gynecology and Delivery Room Reception |
|    | Ingresso principale<br>Main Entrance   |
|    | Senso unico<br>One-way Street  |
|    | Parcheggio<br>Parking Area   |
|    | Ingresso pedonale<br>Pedestrian Entrance   |
|  | Doppio Senso<br>Two-way Street   |
|  | Ingresso merci<br>Good Entrance  |
|  | Fermata Autobus, Taxi<br>Taxi and Bus Stop   |

## Orientarsi nell'Ospedale S. Antonio



REGIONE DEL VENETO  
Azienda  
Ospedale  
Università  
Padova

**UN NUOVO MODO PER RAGGIUNGERE  
FACILMENTE LA TUA DESTINAZIONE**

**INQUADRA IL CODICE QR E SEGUI LE INDICAZIONI**

Attiva Windows  
Passa a impostazioni per attivare Windows.

Per orientarsi all'interno dell'Ospedale S. Antonio è possibile utilizzare un'applicazione che guida l'utente per raggiungere la destinazione desiderata.

Per accedere inquadrare il QR code  
per collegarsi a

<https://qr-mappe.azurewebsites.net/intro/1/1001/0/1>



## NUMERI UTILI

-  EMERGENZE **118**
-  CENTRALINO H24 **049 821 1111**
-  URP **049 821 3200**
-  AREA STAMPA **049 821 3923**

Inquadrare il QR code per collegarsi al sito dell'Azienda Ospedale-Università Padova <https://www.aopd.veneto.it>



## COME RAGGIUNGERCI

**Come arrivare in autobus, in taxi, in treno e in aereo.  
Come arrivare in auto e dove parcheggiare**

Per raggiungere la sede in via Giustiniani inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/dove-siamo>



Per raggiungere la sede Ospedale S. Antonio, via Facciolati 71, inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/Dove-siamo-Ospedale-S-Antonio>



## LA CARTA DEI SERVIZI: CHE COS'E'?

La **Carta dei Servizi** è un documento che la legge italiana ha voluto fosse realizzato negli Enti Pubblici, e in particolare nella Sanità, per la tutela del diritto alla salute.

Costituisce un intervento fortemente innovativo, che ha come finalità la sostanziale modifica del rapporto tra istituzione e cittadino e rappresenta un importante segnale del processo di trasformazione che sta attraversando la Sanità italiana.

I *soggetti protagonisti* della Carta dei Servizi sono:

- ◇ la Direzione Aziendale
- ◇ i Professionisti e tutti gli Operatori Sanitari
- ◇ i Cittadini utenti e i loro rappresentanti

La Carta dei Servizi dell'Azienda Ospedale Università Padova è:

- uno strumento di comunicazione diretto con gli utenti,
- un impegno dell'Amministrazione nei confronti dei cittadini,
- uno strumento di tutela degli interessi degli utenti,
- un punto di partenza per il miglioramento dei servizi erogati.

Nelle seguenti pagine troverà una Guida dettagliata all'Ospedale, la Presentazione, tutti i servizi di Accoglienza da noi offerti, una spiegazione dei Suoi diritti e doveri come Paziente e le informazioni necessarie per partecipare al continuo miglioramento del nostro Ospedale.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI DAI QUALI HA ORIGINE LA CARTA DEI SERVIZI

### 1 - EGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

### 2 - IMPARZIALITÀ

L'Azienda si ispira a criteri di imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

### **3 - CONTINUITÀ**

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa specifica, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **4 - DIRITTO DI SCELTA**

Il Cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

### **5 - PARTECIPAZIONE**

La partecipazione del Cittadino alla prestazione del Servizio Pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti degli operatori.

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I Soggetti erogatori danno immediato riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate, secondo quanto indicato dal Regolamento di Pubblica Tutela.

I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

### **6 - EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'Azienda adotta le misure idonee per garantire l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione dei suoi servizi.

Per informazioni e documentazione inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/Carta-dei-servizi>



## L'AZIENDA OSPEDALE - UNIVERSITA' PADOVA



L'**Azienda Ospedale - Università Padova** (AOUP) è un ospedale ad alto contenuto tecnologico ed assistenziale, istituito in applicazione della L.R. n.56/1994, riconosciuto come Ospedale di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione con D.P.C.M. dell'8.1.1999 ed individuato dal PSSR 2012-2016, quale centro hub per la Provincia di Padova e Centro di Riferimento Regionale per le funzioni individuate dalla programmazione regionale, nonché qualificato dall'integrazione fra assistenza didattica e ricerca, in un'ottica di stretta collaborazione istituzionale con l'Università di Padova.

L'Azienda Ospedale-Università Padova costituisce infatti, per l'Università degli Studi di Padova, l'Azienda di riferimento per le attività assistenziali essenziali allo svolgimento delle funzioni istituzionali di didattica e di ricerca della Scuola di Medicina e Chirurgia che si svolgono nelle strutture convenzionate, nell'ambito della convenzione esistente tra la Regione del Veneto e l'UNIPD, garantendone l'integrazione.

### Principi e Valori

L'assetto organizzativo della Azienda Ospedale-Università Padova si ispira ad alcuni principi guida che discendono dai valori etici di riferimento:

- ◆ valorizzazione dell'autonomia organizzativa dell'Azienda;
- ◆ individuazione di specifiche articolazioni dedicate alla gestione strutturata dei rapporti con l'Università e con l'Azienda AULSS 6;
- ◆ attuazione progressiva del modello organizzativo dipartimentale, come indicato dalla normativa nazionale e regionale;
- ◆ definizione dei livelli di integrazione tra le diverse componenti: verticale ed orizzontale;
- ◆ attivazione di un sistema di gestione della qualità per guidare l'organizzazione verso il miglioramento continuo dei servizi.

## DIREZIONE GENERALE

La **Direzione Generale** è composta dal **Direttore Generale** dell'Azienda Ospedale-Università Padova e dai **Direttori Sanitario ed Amministrativo** che lo coadiuvano nell'esercizio delle funzioni che gli sono attribuite.

La Direzione Generale è depositaria del *potere di indirizzo, di definizione* degli obiettivi e dei programmi da attuare per la loro realizzazione, *di verifica e controllo* dei risultati conseguiti.

### Il Direttore Generale

Il **Direttore Generale**

è il Dott. Giuseppe Dal Ben.

A lui sono affidati i compiti di direzione strategica, le funzioni di programmazione e di controllo generale.

Governa l'equilibrio tra risorse impiegate e qualità dei risultati ottenuti, con l'obiettivo di garantire la migliore tutela della salute possibile.



#### In Staff al Direttore Generale:

- UOC Controllo di Gestione
- UOS Comunicazione e Informazione
- UOS Formazione
- UOS Servizio Prevenzione e Protezione
- UOS Ufficio Legale
- UOS Ufficio Stampa
- Ufficio Qualità, Innovazione e Sviluppo organizzativo
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

## **Il Direttore Sanitario**

Il **Direttore Sanitario** è il Dott. Michele Tessarin.

E' il collegamento tra il livello strategico e quello operativo direttamente impegnato nell'assistenza.

Responsabile del governo clinico e del processo produttivo, presidia l'intera area dell'assistenza.

### **In Staff al Direttore Sanitario:**

- Coordinamento Regionale per i Trapianti
- Coordinamento Regionale per le Malattie Rare
- UOC Direzione Amministrativa di Ospedale
- UOC Direzione delle Professioni Sanitarie
- UOC Direzione Medica OSA
- UOC Direzione Medica Ospedaliera
- UOC Farmacia
- UOSD Progetti e Ricerca Clinica
- UOS Ingegneria Clinica
- UOS Rischio Clinico

## **Il Direttore Amministrativo**

Il **Direttore Amministrativo** è il Dott. Fabio Perina.

Si occupa della gestione amministrativa con il governo della parte economico-finanziaria e dell'organizzazione aziendale.

### **In Staff al Direttore Amministrativo**

- UOC Affari Generali
- UOC Contabilità e Bilancio
- UOC Direzione Tecnica Nuovo Polo Ospedaliero
- UOC Gestione delle Risorse Umane, Personale Universitario in Convenzione e Rapporti con l'Università
- UOC Provveditorato, economato e gestione della logistica
- UOC Servizi tecnici e patrimoniali
- UOS Sistemi Informativi

# ORGANIZZAZIONE DELL'AZIENDA

L'organizzazione dell'Azienda si articola in:

- ◆ Dipartimenti
- ◆ Unità Operative Complesse (UOC)
- ◆ Unità Operative Semplici Dipartimentali (UOSD)
- ◆ Unità Operative Semplici (UOS)

## I DIPARTIMENTI

L'AOUP individua due forme di aggregazione dipartimentale:

- i DIDAS - Dipartimenti didattico-scientifico assistenziali integrati;
- i DIPARTIMENTI FUNZIONALI.

La composizione del Dipartimento si articola in:

- Direttore di Dipartimento
- Comitato di Dipartimento

### **DIDAS - DIPARTIMENTI DIDATTICO SCIENTIFICO ASSISTENZIALI INTEGRATI**

I Didas rispondono a un individuato obiettivo strategico nell'ambito della didattica, della ricerca e dell'assistenza, da conseguire ottimizzando le risorse impiegate. Essi devono garantire l'unitarietà della gestione e l'ottimale collegamento tra didattica, ricerca e assistenza.

#### **Didas Medicina dei Sistemi**

Direttore Prof. Roberto Vettor

#### **Didas Chirurgia**

Direttore Prof. Federico Rea

#### **Didas Salute della Donna e del Bambino**

Direttore Prof.ssa Liviana Da Dalt

#### **Didas Servizi di Diagnostica Integrata**

Direttore Prof. Angelo Dei Tos

L'AOUP individua nei Didas il proprio modello di dipartimento peculiare. Essi sono lo strumento ordinario di gestione operativa dell'Azienda, assicurano l'esercizio integrato delle attività didattiche, di ricerca e assistenziali attraverso una composizione coerente tra attività assistenziali e settori scientifico-disciplinari, al fine di assicurare il più alto livello possibile di integrazione fra prestazioni didattiche, di ricerca e di assistenza, fondendo al meglio le differenti e complementari competenze istituzionali dell'Università e del SSR, nell'ambito di una gestione unitaria delle risorse economiche, strumentali e umane.

## DIPARTIMENTI FUNZIONALI AZIENDALI

I Dipartimenti Funzionali aggregano UOC e UOSD che, anche se appartenenti a dipartimenti strutturali diversi, concorrono alla realizzazione di specifici obiettivi aziendali strategici e trasversali. La durata dei Dipartimenti funzionali è correlata ad un progetto che individua obiettivi da raggiungere in un tempo definito. Specificamente in ambito sanitario, il Dipartimenti Funzionali hanno, quale principale obiettivo, quello di migliorare la pratica clinico-assistenziale, la presa in carico del paziente e l'integrazione multiprofessionale e multidisciplinare.

Dipartimento Funzionale	Cardio-Toraco-Vascolare	Prof. Sabino Iliceto
Dipartimento Funzionale	Cronicità e Transizione Ospedale-Territorio	Prof. Giuseppe Sergi
Dipartimento Funzionale	Diagnostica Clinica Innovativa	Dott. Giampiero Avruscio
Dipartimento Funzionale	Diagnostica per Immagini e Radiologia Interventistica	Dott. Francesco Causin
Dipartimento Funzionale	Direzione Ospedaliera	Dott. Tiziano Martello
Dipartimento Funzionale	Emergenza-Urgenza e Medicina Perioperatoria	Dott. Ivo Tiberio
Dipartimento Funzionale	Endocrino-Metabolico	Prof. Angelo Avogaro

Dipartimento Funzionale	Epato-bilio-pancreatico	Prof. Umberto Cillo
Dipartimento Funzionale	Farmacia e Ricerca Clinica	Dott.ssa Francesca Venturini
Dipartimento Funzionale	Malattie del Tratto Digerente di interesse chirurgico	Prof. Salvatore Pucciarelli
Dipartimento Funzionale	Malattie Muscoloscheletriche	Prof. Pietro Ruggieri
Dipartimento Funzionale	Malattie Rare	Prof. Giorgio Perilongo
Dipartimento Funzionale	Malattie Vascolari	Prof. Franco Grego
Dipartimento Funzionale	Medicina e Chirurgia Sperimentale	Prof. Gino Gerosa
Dipartimento Funzionale	Modelli Assistenziali Innovativi di Degenza	Dott. Enrico Sartorello
Dipartimento Funzionale	Neuroscienze	Prof. Maurizio Corbetta
Dipartimento Funzionale	Terapie Intensive	Prof. Paolo Navalesi
Dipartimento Funzionale	Testa-Collo	Prof. Piero Nicolai
Dipartimento Funzionale	Trapianti	Prof.ssa Patrizia Burra
Dipartimento Funzionale	Amministrativo Unico	

Sulla base della programmazione regionale, l'AOUP partecipa, inoltre, alla formazione e organizzazione dei DIPARTIMENTI INTERAZIENDALI.

DIPARTIMENTI FUNZIONALI INTERAZIENDALI	Direttore di Dipartimento
Dipartimento Funzionale Interaziendale Medicina Trasfusionale (con Azienda ULSS 6 Euganea)	Dott. Piero Marson
Dipartimento Funzionale Interaziendale Oncologico (con Azienda ULSS 6 Euganea, IOV)	Prof. Angelo Dei Tos
Dipartimento Funzionale Interaziendale Anatomia Patologica (con Azienda ULSS 6 Euganea, IOV, Azienda ULSS 5 Polesana)	Prof. Angelo Dei Tos
Dipartimento Funzionale Interaziendale Politiche del Farmaco (con Azienda ULSS 6 Euganea, IOV)	Dott.ssa Francesca Bano
Dipartimento Funzionale Interaziendale Odontoiatria (con Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana)	Prof. Edoardo Stellini
Dipartimento Funzionale Interaziendale Malattie Infettive (con Azienda ULSS 6 Euganea)	Dott.ssa Anna Maria Cattelan
Dipartimento Funzionale Interaziendale Regionale Servizio di Urgenza Emergenza Medica (con tutte Aziende del Veneto)	Dott. Paolo Rosi
Dipartimento Funzionale Interaziendale Riabilitazione Ospedale-Territorio (con ULSS6)	Dott. Stefano Masiero

## LE UNITA' OPERATIVE

Le Unità Operative sono articolazioni organizzative che aggregano al loro interno risorse professionali (di tipo sanitario, tecnico, professionale e/o amministrativo), strutturali e tecnologiche complessivamente orientate a perseguire gli obiettivi assegnati dalla Direzione Generale secondo i criteri dell'efficienza e dell'efficacia organizzativa.

Le Unità Operative aziendali sono distinguibili in Complesse, Semplici Dipartimentali e Semplici. Costituiscono l'articolazione principale del dipartimento e sono espressamente finalizzate all'assolvimento di specifiche e definite funzioni, di amministrazione, di programmazione o di produzione di prestazioni o servizi sanitari, la cui complessità organizzativa o la cui valenza strategica rendano opportuna l'individuazione di una posizione con responsabilità organizzativa e di gestione delle risorse umane, strutturali, tecniche e finanziarie assegnate.

Per tutte le informazioni relative alle Unità Operative inquadrare il QU code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/Unita-Operative-Sanitarie>



## MODALITA' di PRENOTAZIONE

Per visite e/o esami rivolgersi ai punti di prenotazione sottoelencati.

### **CUP Centro Unificato di Prenotazione**

Solo per le prenotazioni allo sportello:  
Presso il Piano Rialzato del Monoblocco-Policlinico

### **CUP OSA**

Solo per le prenotazioni allo sportello:  
Presso atrio Ospedale S. Antonio

### **Call Center (ULSS 6)**

Solo per prenotazioni telefoniche

- da rete fissa: **840.000.664** (uno scatto alla risposta),
- da rete mobile: **049 7849314** (costi applicati in base al proprio piano tariffario).

### **Prenotazioni on line di Prestazioni Specialistiche (CUP)**

#### **Poliambulatorio Pediatrico - Pediatria 1° e 4° piano**

**Prenotazioni allo sportello e Prenotazioni telefoniche al numero 800316850**

Per maggiori informazioni inquadrare il QR code e collegarsi a

<https://www.aopd.veneto.it/Modalit-di-prenotazione>



### **Prenotazioni Libera Professione**

Per tutte le indicazioni sulle modalità di prenotazione inquadrare il QR code e collegarsi a

<https://www.aopd.veneto.it/attivita-libero-professionale-ambulatoriale>



## PRENOTAZIONE ESAMI DI LABORATORIO

La prenotazione può essere effettuata on-line con il Sistema “Lucky” collegandosi a <https://www.aopd.veneto.it/Punto-Prelievi-S-Massimo-e-S-Antonio-Lucky-prenota-il-tuo-turno>



### Accesso diretto Punto Prelievi Via San Massimo 10

Accettazione pazienti:

☎ 049 821 2784

### Accesso diretto Punto Prelievi Ospedale S. Antonio

Accettazione pazienti:

☎ 049 821 6619

## LINEE RISERVATE di PRENOTAZIONE

Alcuni servizi dispongono di una linea riservata di prenotazione:

- ◇ **Malattie rare** ☎ 049 8212015
- ◇ **Radiologia - 1° piano, Monoblocco** ☎ 049 8212990
- ◇ **Istituto di Radiologia - Piano Terra, Policlinico**  
Prenotazioni e ritiro referti allo sportello.  
Prenotazioni telefoniche: ☎ 049 8212360
- ◇ **Neuroradiologia - Piano rialzato, Clinica Neurologica**  
Prenotazioni telefoniche ☎ 049 821 3667
- ◇ **Medicina Nucleare - Piano Terra, Giustiniano**  
Per informazioni, prenotazioni e consegna referti della  
Medicina Nucleare: ☎ 049 8213022
- ◇ **Odontoiatria** ☎ 049 8212044

Per maggiori informazioni inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/Modalit-di-prenotazione>



## Le prime visite e gli esami diagnostico strumentali

Sono prescritti dal medico con l'impegnativa del Servizio Sanitario Nazionale, devono riportare l'indicazione del **sospetto diagnostico** o la **diagnosi**, l'eventuale Esenzione per reddito o per patologia e la **classe di priorità di accesso**.

I **tempi massimi** stabiliti per ottenere la prenotazione e l'esecuzione della prestazione, **in base alla priorità indicata, sono riportati nello schema sottostante:**

<b>U</b> = urgente	Accesso diretto al <b>Pronto Soccorso</b> , secondo le modalità del <b>triage</b> oppure prenotazione nelle liste di prenotazione <b>urgenti</b> , da programarsi entro le 24 h dall'accesso, presso CUP. <b>ATTESA BREVE</b>
<b>B</b> = breve 72 h	Da eseguirsi entro 72 ore. <b>ATTESA BREVE</b>
<b>B</b> = breve	Breve attesa, ovvero può aspettare fino ad un massimo <b>entro 10 giorni</b>
<b>D</b> = differibile	Da eseguirsi <b>entro 30 giorni</b>
<b>P</b> = programmabile	Programmabile, ovvero riferita a problemi che richiedono approfondimenti ma che non necessitano di risposta in tempi rapidi; queste prestazioni sono comunque da garantire entro <b>60/90 giorni</b> secondo indicazioni del medico.

### La prenotazione non rientra nella precedente priorità nei seguenti casi:

- per prestazioni diverse dalla prima visita o primo esame di accertamento diagnostico;
- in caso di rifiuto del primo appuntamento disponibile in agenda;
- se la prestazione non è prevista dall'allegato predisposto dalla Regione Veneto.

## MODALITA' DI DISDETTA



### Entro quando è possibile disdire?

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

**5 giorni lavorativi**, per gli esami strumentali;

**3 giorni lavorativi**, negli altri casi.

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

### Dove è possibile disdire?

- E' possibile disdire una visita e/o esame tramite i seguenti canali:
- **Disdetta allo sportello** Presentandosi personalmente presso l'accettazione ambulatori e presso gli sportelli CUP
- **Disdetta telefonica** Chiamando il numero di Disdetta Vocale: 840.140.301 (un solo scatto alla risposta); risponderà un operatore virtuale. Si ricorda di tenere a portata di mano il foglio della prenotazione e seguire le indicazioni fornite dalla voce.
- **Disdetta online** collegandosi a <https://www.aopd.veneto.it/Prenotazioni-Disdette-e-Spostamenti-online>

Per maggiori informazioni inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/Modalit-di-disdetta>



## TICKET

Il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) garantisce la tutela della salute e l'accesso ai servizi alla totalità dei cittadini. Nella determinazione dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) **sono stabilite le prestazioni, la cui fruizione è subordinata al pagamento da parte del cittadino di una quota di partecipazione alla spesa.**

Per usufruire di assistenza specialistica ambulatoriale, diagnostica strumentale e di laboratorio e per prestazioni di fisioterapia i cittadini non esenti devono pagare la "quota di partecipazione alla spesa" chiamata ticket. Il ticket massimo da pagare per ogni impegnativa è €36,15.

Ogni impegnativa può contenere fino a 8 prestazioni della stessa branca specialistica. Fanno eccezione le prestazioni di medicina fisica e riabilitazione per le quali ciascuna ricetta può contenere fino a 3 tipologie di prestazioni terapeutiche, per un massimo di 36 sedute. La normativa (D.G.R.V 1380 del 5/08/2011) stabilisce che per prestazioni erogate in regime di Pronto Soccorso la cui condizione sia stata codificata in uscita come non urgente (codice bianco), gli assistiti non esenti sono tenuti al pagamento di una quota fissa pari a €25,00 e di un ticket sulle eventuali prestazioni eseguite fino a un massimo di €36,15. Quota non dovuta per gli assistiti di età inferiore ai 14 anni.



### **RICORDATI DI PAGARE IL TICKET PRIMA DELLA PRESTAZIONE**

In conformità a quanto previsto nella Delibera della Giunta Regione Veneto n. 600/2007 **il pagamento del ticket deve avvenire prima della fruizione della prestazione**, ai fini della puntuale applicazione di quanto disposto dall'art.1 comma 1, del D.L.vo n. 124 del 29 aprile 1998, secondo cui nell'ambito dei LEA *"sono individuate le prestazioni la cui fruizione è subordinata al pagamento diretto da parte dell'assistito di una quota limitata di spesa"*. L'obbligo del pagamento anticipato non si applica nei casi in cui non sia possibile procedere ad una preventiva quantificazione della tariffa complessiva e della conseguente quota di partecipazione alla spesa e nei casi in cui si rende necessaria, nel corso di una prestazione ambulatoriale, l'esecuzione di ulteriori accertamenti e/o prestazioni; in tale ipotesi il cittadino verrà invitato a regolarizzare successivamente il versamento, ma comunque sempre prima del ritiro del referto.

*Aggiornato al 23 maggio 2024*



## MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento va effettuato prima dell'erogazione della prestazione in una delle seguenti modalità:

**presso le riscuotitrici automatiche** utilizzando il Bancomat o la Carta di Credito

**presso gli sportelli cassa**

- Piano Rialzato del Monoblocco
- Clinica Ginecologica
- Odontoiatria
- Centro Clinico Ambulatoriale (via Modena, 9)
- Ospedale S. Antonio

**mediante i servizi online** con Carta di Credito

**presso le filiali della banca Antonveneta-Monte dei Paschi di Siena** presentando il foglio di prenotazione.

**a mezzo Bonifico Bancario**

Per tutte le informazioni inquadrare il QR code e collegarsi a

<https://www.aopd.veneto.it/Modalit-di-pagamento>



# PRONTO SOCCORSO

<https://www.aopd.veneto.it/Accettazione-e-Pronto-Soccorso>



## Note utili per un corretto utilizzo del Pronto Soccorso

Il **Pronto Soccorso** è un Servizio finalizzato alla diagnosi e alla **cura rapida delle urgenze ed emergenze mediche e traumatologiche**.

Si rivolge prevalentemente a pazienti colpiti acutamente da malattie e lesioni che costituiscono un **pericolo per l'integrità psico-fisica o per la vita stessa**.

L'eccessivo e inappropriato uso del Pronto Soccorso ha come diretta conseguenza un progressivo allungamento medio dei tempi d'attesa.

Pertanto, ogni qualvolta la sintomatologia accusata è compatibile con una visita medica preliminare è opportuno rivolgersi al *Medico Curante* o al *Medico di Continuità Assistenziale* evitando il Pronto Soccorso.

L'utilizzazione del Pronto Soccorso per motivi non urgenti è assolutamente da evitare.

L'**ordine di accesso** agli Ambulatori del Pronto Soccorso è stabilito sulla base della gravità della condizione clinica e non per ordine di arrivo.

Le prestazioni eseguite dal Pronto Soccorso, che non hanno carattere di urgenza, sono soggette al pagamento del ticket.

Al fine di mantenere brevi almeno i tempi d'attesa dei pazienti urgenti per rischio di vita, di invalidità o per grave sofferenza, è stata attivata una funzione di **TRIAGE** (selezione) affidata a personale infermieristico specificatamente addestrato, secondo standard internazionali, nel riconoscimento rapido dei pazienti critici.

## Il costo delle prestazioni

Per esigenze diagnostiche, in Pronto Soccorso, possono essere eseguiti, se necessari, degli esami strumentali e possono essere richieste delle consulenze specialistiche. In caso di effettiva urgenza queste prestazioni sono totalmente gratuite in quanto rientrano nei compiti istituzionali del Pronto Soccorso.

Al contrario, le prestazioni ottenute in occasione di ricovero al Pronto Soccorso per condizioni classificate come non urgenti, sono assoggettate al pagamento del ticket, come le prestazioni ambulatoriali.



## Come funziona il Pronto Soccorso

All'arrivo in Pronto Soccorso gli infermieri del **TRIAGE** valutano il *grado di urgenza* assegnando un **CODICE COLORE** che *determina la priorità di accesso* alla visita medica e consegnano un braccialetto identificativo. L'attribuzione del codice al triage non dipende dalla soggettività dell'infermiere ma si basa su protocolli internazionali e criteri predefiniti.

Il personale del Pronto Soccorso mette a disposizione le sue elevate competenze per garantire interventi tempestivi ed appropriati ad ogni paziente. Proprio per questi motivi è necessario avere molta fiducia nel lavoro che lo staff del Pronto Soccorso svolge anche in situazioni di emergenza-urgenza.

Il **TRIAGE** *non riduce* i tempi di attesa *per tutti* gli utenti: li ridistribuisce a favore di chi ha più necessità di cure urgenti.

Codice	Significato	Tempo di attesa
<b>ROSSO</b>	Paziente con un'alterazione in atto delle funzioni vitali	Entrata immediata
<b>GIALLO</b>	Paziente con potenziale rischio di vita o di invalidità	Attesa limitata in un'area protetta
<b>VERDE</b>	Paziente con grave stato di sofferenza	Attesa in genere con tempi contenuti
<b>BIANCO</b>	Paziente non a rischio e con stato di sofferenza sopportabile.	Attesa variabile determinata dagli accessi

Per i pazienti con **Codice Rosso** e **Codice Giallo** è prevista una attesa breve e sorvegliata e la gestione, di regola, avviene presso l'Area Rossa (i pazienti con Codice Giallo possono essere visitati in Area Verde e, in caso di sovraffollamento, in Area Rossa).

Per i pazienti con **Codice Verde** è prevista una attesa limitata e la gestione presso l'Area Verde.

I pazienti con **Codice Bianco** saranno visitati presso l'Area Verde dopo i precedenti codici.

## IL RICOVERO

Il ricovero può essere:

- Ordinario urgente
- Ordinario d'elezione
- Day Hospital

## LA DIMISSIONE

Al momento della dimissione Le verrà rilasciata una *documentazione* da consegnare al più presto al Suo Medico di Famiglia contenente informazioni sulle indagini diagnostiche effettuate e sulla terapia in corso eventualmente da continuare a domicilio.

Il ritorno a casa è previsto con mezzi propri. Solo per particolari casi, **su motivata richiesta del Medico di reparto**, è possibile il rientro a domicilio con autoambulanza.

Per maggiori informazioni inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/Accettazione-Ricoveri-e-Dimissioni>



## SECC - SERVIZIO CONTINUITÀ DELLE CURE

È un servizio che viene attivato dal medico di reparto per garantire una dimissione protetta che tuteli le esigenze del paziente e della sua famiglia.

E' ubicato presso l'atrio del Monoblocco  
sopra Pronto Soccorso



 **049 821 8460**

Inquadrare il QR code per scaricare la guida SEEC  
<https://www.aopd.veneto.it/mys/apridoc/iddoc/1780>



## SERVIZIO CARTELLE CLINICHE

- Sportelli presso **atrio Monoblocco/Policlinico**   
sopra Pronto Soccorso  
 **049 821 3055**

- Sportelli presso atrio **Ospedale S. Antonio**   
 **049 821 6547**

Per tutte le informazioni  
inquadrare il QR code per collegarsi a  
<https://www.aopd.veneto.it/Cartelle-Cliniche>



## RITIRO REFERTI

I **referti** vanno ritirati entro 30 giorni dalla data di disponibilità degli stessi, indicata nel foglio consegnato al momento dell'esecuzione dell'esame. Il mancato ritiro dei referti nel tempo limite, comporta l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione usufruita, anche se esente (*Legge n. 412/91; Legge Finanziaria 2007*)

Se indicato nel foglio consegnato per il ritiro dell'esame, è possibile ritirare il referto on line.

Per il ritiro del referto on line  
inquadrare il QR code per collegarsi a  
<https://www.aopd.veneto.it/Ritiro-referti-online>



## UNITÀ DISTRIBUZIONE FARMACI

Telefono per informazioni  049 8218607

Per maggiori informazioni  
inquadrare il QR Code per collegarsi a  
<https://www.aopd.veneto.it/Unit-Distribuzione-Diretta-Farmaci>



## RISCHIO CLINICO E SICUREZZA DEL PAZIENTE

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

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

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

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

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

Per maggiori informazioni si può rivolgere ai **Responsabili della Sicurezza** all'interno del reparto dove è ricoverato o inviare una mail a: ✉ [rischioclinico.aopd@aopd.veneto.it](mailto:rischioclinico.aopd@aopd.veneto.it) ☎ 049 8217818

## DICHIARAZIONE DI NASCITA

### Servizio Denuncia Nascite Azienda Ospedale Università di Padova

Il certificato di assistenza al parto, stilato dall'ostetrica che ha seguito il parto, è il documento necessario per il rilascio della dichiarazione di nascita.

Il neonato può essere registrato presso il comune di nascita o di residenza entro 10 giorni dalla nascita, oppure presso l'ufficio distaccato della Direzione sanitaria sito al **piano terra dell'Unità Operativa Ostetricia e Ginecologia entro 3 gg dalla nascita.**

Per maggiori informazioni inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/Dichiarazione-di-nascita>



B7

## ASSISTENZA RELIGIOSA

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

Per informazioni: ☎ 049 8212691

C9

Per maggiori informazioni inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/Assistenza-Religiosa>



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

## SERVIZIO FUNEBRE

La Mission del servizio è di garantire la gestione della salma dal momento dell'accoglienza fino all'esposizione in camera ardente. Le salme che vengono accolte presso il Servizio Funebre possono essere sia di provenienza ospedaliera (AOUP sede via Giustiniani e Ospedale S. Antonio ed Istituto Oncologico Veneto) che extraospedaliera (domicilio, pubblica via) pertanto a seguire verranno fornite informazioni specifiche in base alla provenienza delle stesse.

Il Servizio ha sede in via Cornaro, 2 - Padova - ☎ 049 8213960

Per maggiori informazioni inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/Servizio-Funebre>

A3



# DONAZIONE DI ORGANI E DI SANGUE

## Donazione di Organi e Tessuti

Presso l'Azienda Ospedale-Università Padova è attivo il **Coordinamento Ospedaliero per i Trapianti (COT)**, per la **donazione di organi e tessuti a scopo di trapianto**, che coordina a livello locale le attività deputate al processo della donazione.

### Coordinamento Ospedaliero Trapianti (COT):

Palazzina Neuroscienze, 2° piano

☎ 049 8217648 - per urgenze cell attivo h24: 335 5704890

Per maggiori informazioni inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/Donazione-di-organi-e-tessuti>



## Donazione di Sangue

Il **Centro Raccolta sangue**, articolazione organizzativa dell'**Unità Operativa Complessa Immunotrasfusionale** dell'Azienda Ospedale-Università Padova, è situato all'interno del complesso "Casa ai Colli".

Svolge attività di **promozione, prelievo e accertamento dell'idoneità alla donazione di sangue, emocomponenti e midollo osseo, finalizzati alla terapia trasfusionale, al trapianto di midollo e di organo.**

### Segreteria UOC Immunotrasfusionale:

Monoblocco, 3° piano ☎ 049 8212841

Per maggiori informazioni inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/Donazione-di-sangue>



## TRAPIANTO DI ISOLE PANCREATICHE

Il trapianto di isole pancreatiche è una tecnica multidisciplinare che consiste nel prelevare da donatore deceduto le sole cellule in grado di produrre l'insulina anziché l'intero pancreas. Queste cellule vengono processate e rese idonee ad essere infuse nel fegato del ricevente. Grazie a questo trapianto, selezionati malati di Diabete di Tipo 1 potranno liberarsi delle iniezioni di insulina, riducendo i rischi per la salute e migliorando radicalmente la qualità di vita.

### Riferimenti per il contatto

Prof. Lucrezia Furian ✉ [lucrezia.furian@unipd.it](mailto:lucrezia.furian@unipd.it)

Dott.ssa Lucia Rizzato ✉ [lucia.rizzato@aopd.veneto.it](mailto:lucia.rizzato@aopd.veneto.it)

Per tutte le informazioni inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/Chirurgia-dei-Trapianti-di-Rene-e-Pancreas#assistenziale>



# ACCOGLIENZA

## URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è luogo privilegiato di *comunicazione, informazione, accoglienza, tutela* e presa in carico della persona nei percorsi assistenziali.

**La mission dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico viene individuata nel:**

- favorire il processo di comunicazione e di informazione dell'Azienda con i cittadini;
- intervenire nei processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- fornire supporto alle UU.OO. per la definizione delle azioni correttive e/ o di miglioramento al fine di garantire gli obiettivi della Direzione Strategica;
- assicurare all'utenza il diritto di accesso agli atti, in conformità della normativa vigente;
- interpretare ed anticipare i bisogni che l'utenza evidenzia al momento dell'accesso alle strutture ed ai servizi socio-sanitari, fornendo risposte tempestive, efficaci e personalizzate, attraverso una logica che preveda un percorso di comunicazione integrata;
- favorire la partecipazione del cittadino e delle Organizzazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti.

**PER FARE UNA SEGNALAZIONE** (reclamo, suggerimento, elogio) o

**PER INFORMAZIONI** utilizzare il **Modulo di segnalazione**

presente nel sito web all'indirizzo:

<https://www.aopd.veneto.it/Ufficio-Relazioni-con-il-Pubblico-URP>



### Per informazioni

dal lunedì al venerdì 9:00 - 13:00

☎ 049 821 3200 - ☎ 049 821 2090;

## TUTELA DEI PAZIENTI

In Italia la salute è un diritto sancito dalla Costituzione.  
L'articolo 32, infatti, così stabilisce:

*“La Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività, nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana”*

Il Regolamento di Pubblica Tutela è  
presente nel nostro sito web

<https://www.aopd.veneto.it/Regolamento-di-Pubblica-Tutela>



Qui potrà trovare le modalità di presentazione delle denunce, osservazioni, opposizioni e/o reclami, al fine di usufruire di un efficace strumento per la tutela reciproca di diritti e doveri e per contribuire al miglioramento dei servizi offerti.



## SUPPORTO AL CITTADINO STRANIERO

<https://www.aopd.veneto.it/Supporto-al-cittadino-straniero>



Presso l'Azienda Ospedale - Università Padova è attivo il servizio:

### ACCETTAZIONE E UFFICIO STRANIERI

L'ufficio stranieri fornisce le indicazioni per la corretta applicazione della normativa per l'assistenza sanitaria agli stranieri per rendere l'accesso alle cure, alle prestazioni e ai ricoveri da parte della popolazione immigrata adeguato e uniforme.

 049 821 3907 – 1338

 [ufficiostranieri.aopd@aopd.veneto.it](mailto:ufficiostranieri.aopd@aopd.veneto.it)

L'ufficio è collocato al piano rialzato  
del Monoblocco/Policlinico sopra il pronto soccorso   
dell'Azienda Ospedale - Università Padova.



Per maggiori informazioni inquadrare il QR code per collegarsi a  
<https://www.aopd.veneto.it/Accoglienza-ai-cittadini-stranieri>





**offre assistenza informativa a:**

- ◆ pazienti italiani che si trovano all'estero o che desiderano recarsi all'estero per usufruire delle prestazioni sanitarie;
- ◆ pazienti stranieri provenienti da uno degli Stati membri UE che si trovano in Italia e o che desiderano venire in Italia ed usufruire delle prestazioni sanitarie erogate dal SSN pubblico e privato italiano.



**NUMERO VERDE: 800310640**

[puntocontattoregionale@aopd.veneto.it](mailto:puntocontattoregionale@aopd.veneto.it)

Per maggiori informazioni inquadrare il QR code per collegarsi a  
<https://www.aopd.veneto.it/Punto-di-Contatto-Regionale-del-Veneto-per-lassistenza-sanitaria-transfrontaliera>



## SERVIZIO SOCIALE OSPEDALIERO

Il Servizio Sociale Ospedaliero si occupa delle problematiche di carattere sociale ed offre consulenza a persone ricoverate, su richiesta del reparto. Ospedale Giustiniano - Piano rialzato con accesso dal Chiostro interno  
☎ 049 8218805 — ✉ [servizio\\_sociale.ospedaliero@aopd.veneto.it](mailto:servizio_sociale.ospedaliero@aopd.veneto.it)

## SERVIZIO DI BIOETICA

La sfida etica che emerge in questi ultimi decenni nei luoghi di lavoro ove si esplicano attività di assistenza, cura, sperimentazione e ricerca con l'uomo e per l'uomo è stata recepita dal Piano Socio Sanitario della Regione Veneto (PSSRV) e collocata nell'ambito dell'impegno per l'umanizzazione delle attività sanitarie trovando una particolare declinazione nei **Comitati Etici per la Sperimentazione o per la Pratica Clinica**.

Per tutte le informazioni inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/Bioetica-in-Azienda>



## SERVIZI DI OSPITALITÀ

Per i familiari di pazienti ricoverati presso questa Azienda esiste la possibilità di ricorrere a varie tipologie di alloggio gestite da Associazioni no profit (Onlus) ed altre strutture ricettive.

Per tutte le informazioni inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/Servizi-ospitalit>



## VOLONTARIATO E SOLIDARIETÀ

L'Azienda Ospedale-Università Padova garantisce ed assicura la partecipazione degli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti secondo quanto disposto dalla vigente normativa.

Nell'Azienda Ospedale-Università Padova operano circa novanta Associazioni di Volontariato che partecipano e collaborano allo svolgimento di numerose attività.

Per maggiori informazioni inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/Volontariato-e-Solidarieta>



Per l'elenco di tutte le Associazioni afferenti all'Azienda Ospedale-Università Padova inquadrare il QR code per collegarsi a: <https://www.aopd.veneto.it/Elenco-Associazioni>



### AVO - Associazione Volontari Ospedalieri

E' presente in quasi tutti i reparti per il sostegno e l'aiuto ai pazienti. Il Servizio Accoglienza dell'AVO si trova nell'Atrio del Monoblocco-Policlinico ☎ 049 821 3913



### Associazione CILLA

Offre servizio di **OSPITALITA'** e buoni pasto presso mense universitarie. Si trova nell'atrio del Monoblocco - Policlinico. dal lunedì al venerdì ☎ 049 8213914



## BAR

Sono presenti due bar:

- presso l'atrio Monoblocco-Policlinico
- presso il Policlinico Universitario



## DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI BEVANDE E SNACK

Presenti in vari punti all'interno dell'area ospedaliera:

- presso l'atrio Monoblocco-Policlinico
- all'ingresso del Centro Gallucci
- al piano terra lato est dell'Ospedale Giustiniano
- presso il Padiglione Ortopedia davanti agli sportelli dell'Accettazione
- al piano terra della Clinica Ginecologica
- al piano terra della Clinica Pediatrica
- al piano terra del Padiglione Malattie Infettive
- al piano terra della Palazzina Neuroscienze



## SPORTELLI BANCOMAT

### **Intesa S. Paolo**

nell'atrio del Monoblocco/Policlinico

### **Banca Monte dei Paschi di Siena**

nell'atrio del Monoblocco/Policlinico







## Guida all'Ospedale

Carta dei Servizi  
dell'Azienda Ospedale  
Università Padova



Offre **informazioni, indicazioni** sull'organizzazione dell'Azienda Ospedale-Università Padova, e fornisce indicazioni sull'**accoglienza** dei parenti dei malati, dal lunedì al venerdì 9:00 -13:00;

☎ 049 821 3200 - ☎ 049 821 2090 ✉ [urponline@aopd.veneto.it](mailto:urponline@aopd.veneto.it)

Per richiesta informazioni o per presentare una segnalazione (reclamo, suggerimento, elogio), inquadrare il QR code per collegarsi a <https://www.aopd.veneto.it/URP>



Aggiornato al 23 maggio 2024