

CARTA DEI SERVIZI



marzo 2016

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016.

Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito **www.ulss12.ve.it**

PRESENTAZIONE

Gentile Signora, gentile Signore

questa "Carta dei Servizi", pubblicata per gli utenti dall'Ulss 12, contiene le informazioni di base che La aiuteranno a orientarsi nel sistema dell'Azienda sanitaria veneziana, con servizi, indirizzi, numeri di telefono, risposte ai dubbi più frequenti.

Siamo certi che, cercando informazioni sui nostri servizi sociosanitari, troverà in queste pagine la risposta alle Sue domande, o comunque le indicazioni per trovare ulteriori informazioni nel sito aziendale (www.ulss12.ve.it) oppure telefonando presso le nostre sedi e i nostri operatori.

La Carta sintetizza anche gli impegni che l'Azienda si è assunta nei confronti dei cittadini. Questi impegni formano il nucleo centrale di questo documento: sintetizzano il patto che, relativamente ai servizi che offre, questa Azienda stipula con Lei e con ogni singolo utente del territorio. La pubblicazione di questi impegni avviene quindi a garanzia della tutela dei diritti degli utenti, ai quali è attribuito un potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate dall'Azienda sanitaria.

A nome dell'Azienda sanitaria veneziana, Le sarò grato se vorrà conservare e utilizzare questo strumento, e conto che potrà risultare utile a Lei e anche al nostro lavoro al Suo servizio.

Giuseppe Dal Ben

DIRETTORE GENERALE ULSS 12 VENEZIANA



Azienda Ulss 12 Veneziana
Via Don Tosatto 147 | 30174 Mestre Venezia
☎ 041.2607111 | 041.5294111 | 041.9657111

DIREZIONE DELL'AZIENDA

Direttore generale

direzione.generale@ulss12.ve.it | ☎ 041.2608948/49

Direttore amministrativo

direzione.amministrativa@ulss12.ve.it | ☎ 041.2608970

Direttore sanitario

direzione.sanitaria@ulss12.ve.it | ☎ 041.2608958/59

Direttore dei Servizi sociali e della Funzione territoriale

direzione.sociale@ulss12.ve.it | ☎ 041.2608804

Il Direttore generale dell'Ulss 12 incontra gli utenti e i cittadini, e in particolare le persone che intendono portare un contributo al lavoro dell'Azienda sanitaria veneziana. Dà disponibilità durante tutta la settimana, compatibilmente con i suoi impegni istituzionali; gli incontri concordati con l'utenza si svolgono a Mestre nella sede di via Don Tosatto 147 e all'Ospedale dell'Angelo, a Venezia all'Ospedale SS. Giovanni e Paolo e, nel caso, nelle altre sedi dell'Azienda.

Per fissare un incontro:

✉ *direzione.generale@ulss12.ve.it*

☎ 041.2608948/49.

URP, UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Tutti gli utenti hanno comunque un dialogo diretto con l'Ulss 12 Veneziana attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che fornisce informazioni e risposte. Riceve segnalazioni dai cittadini (reclami, suggerimenti, apprezzamenti). Per le segnalazioni scritte la risposta viene inviata al cittadino di norma entro 30 giorni, fatta salva la possibilità di un tempo superiore se necessari particolari approfondimenti in fase istruttoria.

Ecco gli orari dell'URP:

Sede di Mestre ☎ 041.9658885/86/87

da lunedì a giovedì dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 15:00 alle 17:00

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016.
Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

(telefono e pubblico); venerdì dalle 8:30 alle 13:30; dalle 15:00 alle 17:00 ricevimento solo telefonico.

Sede di Venezia ☎ 041.5294588

da lunedì a giovedì dalle 8:30 alle 13:30 (telefono e pubblico)

✉ urp@ulss12.ve.it

■ L'ULSS 12 VENEZIANA

L'Ulss 12 Veneziana è una delle 21 Aziende Sanitarie in cui è diviso il territorio del Veneto.

Il territorio dell'Ulss 12 Veneziana comprende i Comuni di Venezia, Cavallino-Treporti, Marcon e Quarto d'Altino.

• Residenti nel territorio dell'Azienda	303.732
• Dipendenti dell'Azienda	4.078
• Personale sanitario ospedale e territorio	2.754
• Medici di Medicina generale	222
• Pediatri di Libera Scelta	30
• Presidi ospedalieri pubblici	2
• Distretti	2
• Sedi distrettuali	11
• Dipartimento di Prevenzione	1
• Presidi ospedalieri accreditati	4
• Ambulatori privati accreditati	18
• Farmacie	102

I FINI ISTITUZIONALI DELL'AZIENDA

L'Ulss 12 Veneziana assicura ai cittadini del proprio territorio, tramite le proprie strutture, servizi e prestazioni di:

emergenza sanitaria: è prestata in forma diretta in caso di urgenza di cure mediche;

assistenza medica di base e pediatrica: è prestata da personale convenzionato. Ogni cittadino sceglie il proprio Medico di Medicina Generale/Pediatra fra quelli convenzionati con l'Ulss. Le prestazioni mediche sono rese in forma gratuita ad eccezione di alcune certificazioni e prestazioni specificate dalla Convenzione nazionale che sono a pagamento. L'assistenza medica di base comprende anche i servizi di Continuità assistenziale (ex guardia medica) e turistica;

assistenza farmaceutica: i farmaci possono essere prelevati presso qualsiasi farmacia aperta al pubblico nel territorio regionale;

assistenza specialistica: viene erogata in forma diretta dalle strutture dell'Ulss 12 Veneziana e da istituti e specialisti accreditati (convenzionati). Per l'assistenza specialistica è previsto il pagamento di ticket, fatta eccezione per specifiche categorie (invalidi di guerra, del lavoro, di servizio, civili; esenti per patologia, reddito, ecc);

assistenza ospedaliera: viene erogata in forma diretta gratuitamente;

assistenza domiciliare: è l'assistenza specialistica e infermieristica diretta ai pazienti non deambulanti;

assistenza residenziale: è l'assistenza diretta alle persone non autosufficienti di norma alle persone anziane e disabili;

assistenza all'estero e agli stranieri in Italia: è l'assistenza prestata ai cittadini italiani che vanno all'estero e agli stranieri presenti nel territorio dell'Ulss 12 Veneziana;

assistenza preventiva sanitaria collettiva in ambienti di vita e di lavoro: è l'assistenza assicurata dal Dipartimento di Prevenzione, che è preposto alla tutela della salute della popolazione attraverso i servizi che lo costituiscono;

servizi sociali: sono rivolti a cittadini in particolari situazioni di disagio socio-sanitario;

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

sanità pubblica veterinaria e sicurezza alimentare: mediante attività di igiene sugli alimenti, sul patrimonio zootecnico e sugli animali d'affezione si sviluppa la piena tutela della salute e del benessere del Cittadino.

L'AZIENDA

È guidata dal *Direttore generale* che ne è il legale rappresentante. Il *Collegio sindacale* formato da professionisti esterni vigila sulla correttezza amministrativa, economica e legale.

La *Direzione generale* è presieduta dal Direttore generale, affiancato dal Direttore sanitario, dal Direttore amministrativo e dal Direttore dei Servizi sociali.

Il *Collegio di Direzione*, un organismo più ampio di cui fanno parte, oltre alla Direzione generale, il Dirigente del Coordinamento degli Ospedali, i Direttori dei Dipartimenti aziendali, il Direttore del Dipartimento tecnico, il Dirigente dell'Assistenza tecnico-infermieristica. Il Collegio di Direzione ha funzioni di proposta e controllo, ed è il luogo privilegiato per la formazione di scelte condivise.

Il *Consiglio dei Sanitari* è presieduto dal Direttore sanitario e ha funzioni di consulenza tecnico-sanitaria.

La *Conferenza dei Sindaci* dell'Ulss 12 riunisce i Sindaci del territorio dell'Azienda sanitaria, che esprimono i bisogni sociali e sanitari delle proprie comunità.

L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Sede legale e amministrativa:

via Don Tosatto 147 | 30174 Mestre (Venezia)

☎ 041.2607111

✉ azienda.sanitaria@ulss12.ve.it | protocollo.ulss12@pecveneto.it

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

Dipartimento di Prevenzione:

Piazzale S. Lorenzo Giustiniani 11/D | 30174 Mestre (Venezia)

☎ 041.2608405/07

✉ diprev@ulss12.ve.it

Suem – Servizio urgenza emergenza medica

☎ 118

Ospedali

Ospedale dell'Angelo | Mestre | via Paccagnella 11

☎ 041.9657111

✉ ocme.dirsan@ulss12.ve.it

Ospedale SS. Giovanni e Paolo | Venezia | Castello 6777

☎ 041.5294111

✉ ocve.dirsan@ulss12.ve.it

Distretti sociosanitari – Sedi principali di riferimento

Il territorio dell'Ulss 12 Veneziana è organizzato in due Distretti sociosanitari, uno per la parte insulare e l'Estuario e uno per la parte di terraferma.

Distretto 1. Comprende il territorio di Venezia centro storico, Isole ed Estuario (Venezia centro storico, Lido, Pellestrina, Murano, Burano, Sant'Erasmus e Comune di Cavallino Treporti).

Sede di riferimento per Venezia Centro storico

(Sestieri di Cannaregio, Castello, Dorsoduro, San Marco, San Polo e Santa Croce): Dorsoduro 1454 (ex Giustinian)

☎ 041.5294024

Sede di riferimento per Isole, Estuario e Cavallino Treporti

(Lido, Pellestrina, Murano, Burano, Sant'Erasmus e Comune di Cavallino Treporti): Lido, Piazzale Ravà 1

☎ 041.5295401 | 041.5295301

Distretto 2. Comprende il territorio di Mestre e i Comuni di Marcon e Quarto D'Altino.

Sede di riferimento per Mestre centro e Mestre sud

(Terraglio, Piave, Viale San Marco, Marghera , Malcontenta, Zelarino e Chirignago): Mestre, via Cappuccina 129.

☎ 041.2608114

Sede di riferimento per Mestre nord e i Comuni di Marcon e Quarto d'Altino

(Carpenedo, Bissuola, Favaro Veneto, Comune di Marcon e Comune di Quarto D'Altino): Favaro Veneto, via della Soia 20.

☎ 041.8896880

Strutture sanitarie private in convenzione:

Istituto San Camillo, Lido di Venezia | ☎ 041.2207111

Ospedale Fatebenefratelli, Venezia | ☎ 041.783111

Istituto Sherman B srl, Cavallino Treporti | ☎ 041.5301436

Istituto Sherman srl, Venezia | ☎ 041/5228173

Centro Tomasini Ongaro, Lido di Venezia | ☎ 041.5260548

Casa di Cura Policlinico San Marco, Mestre | ☎ 041.5071611

Villa Salus, Mestre | ☎ 041.2906411

Laboratorio Analisi Fleming, Mestre | ☎ 041.5349340

Centro di Medicina, Mestre, Mestre | ☎ 041.5350498

Antica Scuola dei Battuti, Mestre | ☎ 041.5072111

A.R.C. srl Dr. Favero & C. Mestre | ☎ 041.959823

Laboratorio Analisi Munari srl, Mestre | ☎ 041.962931

Istituto Sherman srl, Mestre | ☎ 041.5314071

Essepienne spa, Mestre | ☎ 041.972949

Istituto Piave srl, Mestre | ☎ 041.961068

Amb. Medico Odont. Dr. Licata srl, Marghera | ☎ 041.921887

Analisi Mediche Pavanello srl, Marghera | ☎ 041.920811

O.T.I. Services srl, Marghera | ☎ 041.5381182

Dr.ssa Richieri Margherita, Quarto d'Altino | ☎ 0422.823161

Istituto Sherman srl, Quarto d'Altino | ☎ 0422.824117

Fondazione Banca degli Occhi onlus, Mestre | ☎ 041.9656400

GLI IMPEGNI DELL'ULSS 12 VENEZIANA

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

■ I PRINCIPI FONDAMENTALI DI ASSISTENZA DELL'AZIENDA

L'Azienda sanitaria deve garantire i livelli essenziali di assistenza definiti dal Piano Sanitario Nazionale e dal Piano Socio-sanitario Regionale, nel rispetto dei tempi di attesa massimi per le diverse classi di priorità stabiliti dalle indicazioni nazionali e regionali, applicando i principi di:

eguaglianza – ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai servizi sanitari e sociali senza distinzioni di sesso, appartenenza a gruppi di comunità, lingua, religione, opinioni politiche e ogni altro orientamento di scelta personale

equità – ad ogni cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità, secondo criteri di imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività

qualità – l'Azienda assume iniziative finalizzate al continuo miglioramento della qualità

accessibilità – l'Azienda favorisce l'accessibilità ai servizi, persegue la semplificazione delle procedure e promuove una costante informazione

continuità – l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni

diritto di scelta – il cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio

sicurezza efficienza ed efficacia – il personale è chiamato a fornire cure appropriate, in regime di sicurezza per pazienti e operatori, ottimizzando le risorse e riducendo gli sprechi.

■ IL PATTO DI OSPITALITÀ

La centralità del cittadino nell'organizzazione dei processi di cura, l'umanizzazione dell'assistenza e l'attenzione ai diritti delle persone sono principi imprescindibili che orientano costantemente l'azione dell'Ulss 12 Veneziana. In linea con questo indirizzo, l'Ulss 12 ha adottato il **Patto di Ospitalità – Codice deontologico di servizio**, in collaborazione con le Associazioni

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

di volontariato e gli Organismi di tutela del diritto alla salute. Il Patto inaugura un nuovo modo di intendere e vivere la relazione tra l'operatore e l'utente/ospite, esplicitando in modo chiaro e puntuale i diritti e i doveri dei professionisti sanitari e dei cittadini nell'ambito della relazione di cura. Il Patto di ospitalità è un accordo scritto tra pazienti e operatori sanitari espresso sotto forma di aspettative (*"lo cittadino, ospite di questo servizio, mi aspetto da Voi operatori...; lo operatore di questo servizio mi aspetto da Lei cittadino..."*), che individua i vari obblighi di ospitalità degli uni e degli altri. Con il Patto di Ospitalità, l'accoglienza nelle strutture dell'Azienda sanitaria veneziana diviene più umana e rispettosa sia dei bisogni di prossimità del cittadino, sia delle aspettative degli operatori dell'assistenza.

① Il Patto è consultabile in www.ulss12.ve.it.

IL PROGETTO ACCOGLIENZA

L'Azienda si impegna ad organizzare l'attività dei servizi garantendo la presa in carico degli utenti e la continuità dei percorsi assistenziali, sulla base di criteri di integrazione organizzativa multidisciplinare e multiprofessionale.

In particolare, l'Azienda assicura che il personale sia posto nelle condizioni di assistere le persone che ne abbisognano e le loro famiglie considerandone unitariamente tutti i bisogni fisici, psicologici, spirituali ed intellettuali (approccio olistico), garantendo altresì il rispetto degli standard prestazionali più elevati mediante l'impiego delle più aggiornate tecniche e procedure per le quali si disponga di provata evidenza di efficacia.

Ogni cittadino che fruisce dei servizi offerti dall'Azienda ha pertanto diritto di essere assistito con continuità ed attenzione, mediante prestazioni di elevato livello qualitativo e con un approccio sempre rispettoso della dignità umana, delle scelte individuali e delle esigenze derivanti dall'adesione a convinzioni filosofiche e religiose.

L'utente ha diritto, altresì, ad una completa informazione riguardo la propria situazione clinica, le terapie e le cure da seguire, la possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche presso altre strutture, e ad essere sottoposto a terapie ed inter-

venti solo dopo aver prestato il proprio consenso informato, salvi i casi di necessità ed urgenza.

Il progetto aziendale definito "Progetto Accoglienza" mette al centro di tutti i processi volti all'efficacia e all'efficienza dell'attività "il cittadino".

■ GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

L'Ulss 12 Veneziana ha assunto/assume i seguenti impegni che possono essere sottoposti a verifica da parte dei cittadini e delle organizzazioni di volontariato e tutela del diritto alla salute.

Aspetti relazionali

L'Ulss 12 Veneziana orienta la propria attività al costante monitoraggio dell'evoluzione dei bisogni dei singoli e della comunità e persegue il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni fornite dai propri servizi attraverso:

- il riconoscimento della centralità della persona in ogni processo socio-sanitario, considerata nell'inscindibilità dei suoi aspetti;
- la collaborazione tra gli operatori e con le altre istituzioni che concorrono alla salute della comunità, a garanzia dell'integrazione multidisciplinare e multi professionale necessaria ad assicurare la continuità dell'assistenza;
- il comportamento etico, che deve informare l'attività di tutti gli attori che operano nell'Azienda e con l'Azienda;
- lo spirito di servizio;
- l'orientamento alla qualità, al miglioramento continuo e alla crescita personale;
- la legalità;
- la trasparenza;
- la buona amministrazione.

In particolare, l'Azienda si impegna a garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti e il personale ad immediato contatto con il pubblico. Il perseguimento di tale risultato si ottiene attraverso un'attenta valutazione delle segnalazioni e dei reclami provenienti dai cittadini e organizzando specifici percorsi formativi per il personale di *front line* (ad immediato contatto con il pubblico).

L'Azienda si impegna inoltre a garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio a contatto con il pubblico attraverso l'utilizzo di cartellini di riconoscimento, con il fine di rendere trasparente la relazione tra operatore e utente.

Personalizzazione e umanizzazione delle cure

L'Azienda si impegna ad assicurare la continuità e la personalizzazione delle cure ottimizzando i percorsi del cittadino nel passaggio da un assetto assistenziale e l'altro, garantendo la dimissione protetta dall'ospedale e la tempestiva presa in carico del paziente da parte dei servizi territoriali, attraverso la Centrale Operativa Territoriale (COT).

La lotta contro il dolore inutile è un impegno che l'Ulss 12 persegue attraverso l'Unità di Terapia Antalgica che, oltre ad operare autonomamente nella lotta contro il dolore acuto e cronico, supporta tutte le altre Unità Operative ospedaliere e i servizi territoriali nella ricerca delle forme migliori per combattere la sofferenza (progetto "Ospedale senza dolore").

Nell'ambito delle iniziative adottate per l'umanizzazione delle cure, l'Azienda ha assunto l'impegno di riformulare la modalità di relazione dell'operatore con il cittadino, instaurando tra le parti un vero e proprio Patto di Ospitalità (v. pag. 11), le cui regole definiscono un modo nuovo di intendere l'accoglienza. L'adozione del Patto corrisponde ad un percorso che l'Azienda sta compiendo, in collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela del diritto alla salute, anche per quanto riguarda la formazione del proprio personale di assistenza.

Informazione e comunicazione

L'Azienda si impegna a fornire ai cittadini che fruiscono delle prestazioni e dei servizi erogati dalle proprie strutture informazioni puntuali e sempre aggiornate attraverso il Sito internet aziendale, il personale dell'URP, dei punti informativi e degli sportelli unici integrati dei Distretti e un efficace sistema di segnaletica.

L'Azienda si impegna a fornire, quando necessario, un servizio di interpretariato e di mediazione culturale e documentazione

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

multilingue di alcuni servizi.

Attraverso il sito web, assicura agli stranieri informazioni sanitarie in lingua inglese e la possibilità di ricevere risposte tempestive a quesiti posti *on line*.

L'Azienda si impegna a garantire alle Associazioni di Volontariato e tutela, con le quali ha stipulato protocolli di intesa, spazi per l'attività di accoglienza e informazione del cittadino.

Tempi, accessibilità e semplificazione delle procedure

L'Azienda si impegna a ridurre progressivamente i tempi di attesa delle prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali con l'offerta di eseguire alcuni accertamenti in orari serali e nei giorni pre festivi e festivi.

Assicura il rispetto delle classi di priorità per l'ottenimento delle prestazioni sanitarie così come individuate dalla normativa regionale.

L'Azienda si impegna ad assicurare un'informazione trasparente sui tempi di attesa per ogni prestazione tracciante attraverso la pubblicazione dei dati sul sito web.

L'Azienda garantisce la presa in carico della richiesta del cittadino che si rivolge al CUP (Centro Unico Prenotazioni) anche nel caso questo servizio non sia in grado di proporre immediatamente un appuntamento nei tempi indicati nella prescrizione.

Con l'obiettivo di semplificare le procedure a favore del cittadino, l'Ulss 12 garantisce l'accesso alle prestazioni ambulatoriali e di libera professione *intra moenia* attraverso un sistema centralizzato e informatizzato di prenotazione, in grado di assicurare l'informazione complessiva sull'intera offerta delle prestazioni erogabili nell'ambito del territorio aziendale.

L'Azienda garantisce canali diversificati di accesso alle attività di prenotazione/spostamento/disdetta delle prestazioni, attraverso i call center CUP, gli sportelli CUP presenti nelle strutture aziendali, nelle strutture accreditate e nelle farmacie.

Garantisce anche la possibilità di prenotare *on line* attraverso il sito web (ICUP).

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

L'Azienda si impegna a garantire canali diversificati per il pagamento delle prestazioni da fruire all'interno delle proprie strutture: uffici cassa, riscuotitrici automatiche, pagamento *on line*, bonifico bancario, pagamento attraverso sportello bancario e postale.

Sempre attraverso il sito web, l'Azienda assicura l'estrazione dei referti degli esami di laboratorio analisi. L'obiettivo è quello di incrementare la tipologia di referti digitalizzati "scaricabili" da computer, secondo le indicazioni, i tempi e le modalità previste dal progetto regionale Fascicolo Sanitario Elettronico, cui l'Ulss 12 aderisce.

L'Azienda si impegna alla consegna tempestiva della cartella clinica richiesta dall'utente (di norma entro 30 giorni dal momento della domanda).

Aspetti alberghieri e comfort

L'Azienda si impegna a garantire il comfort dei luoghi di assistenza attraverso la cura costante dei locali e degli spazi dedicati alla degenza e all'accoglienza del cittadino.

L'Azienda assicura nei Pronto Soccorso ospedalieri sale d'attesa con posti a sedere in ambiente climatizzato, display luminosi che informano in tempo reale sul numero di pazienti in attesa per ogni codice di triage, distributori di bevande e alimenti, connessione alla rete wi-fi free e la possibilità di ricaricare i cellulari grazie alla presenza di numerose prese elettriche.

Nell'intenzione di restituire l'Ospedale alla cittadinanza come luogo aperto al pubblico, è volontà e impegno dell'Azienda promuovere eventi culturali (concerti, conferenze, mostre, ecc.) negli spazi specificamente individuati.

L'Ulss 12 rende disponibili all'interno dei propri ospedali punti di ristoro bar e distributori di bevande e alimenti e, per i parenti dei pazienti, un servizio di ristorazione.

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

L'attenzione posta al comfort e alla personalizzazione dell'assistenza del paziente ricoverato, anche sotto il profilo del vitto, impegna l'Azienda a rendere disponibili ai degenti menù a scelta, anche nel caso debbano essere rispettate particolari prescrizioni di carattere medico.

Tutela e partecipazione

L'Ulss 12 assicura la presenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) nei due Ospedali dell'Azienda per l'ascolto, il dialogo, l'informazione in tempo reale, l'orientamento e la tutela del cittadino, di cui raccoglie eventuali segnalazioni che gestisce nel rispetto del Regolamento di pubblica tutela.

La risposta ai reclami viene data in media entro 30 giorni, fatta sempre salva la possibilità di un tempo più lungo nel caso siano necessari ulteriori approfondimenti in fase istruttoria.

L'Azienda assicura la tutela e la partecipazione dei cittadini anche attraverso gli impegni descritti nella Carta dei Servizi, che revisiona al massimo ogni tre anni.

La tutela e la partecipazione del cittadino vengono assicurate anche attraverso la stretta collaborazione e il dialogo costante con i rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e gli organismi di tutela del diritto alla salute, che vengono coinvolti nell'approfondimento di tematiche di interesse per l'utenza.

L'Azienda si impegna a garantire la riservatezza del paziente secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy, attraverso il puntuale rispetto in ogni struttura di quanto previsto nella procedura per la gestione e il trattamento dei dati personali e sensibili.

Trasparenza, qualità e sicurezza

L'Ulss 12 garantisce la completa accessibilità alle informazioni concernenti l'organizzazione e le attività dell'Azienda per favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento dei fini istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

Promuove la qualità e la sicurezza delle cure attraverso verifiche

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

interne ed esterne all'Azienda, per valutare la qualità dei servizi erogati e avviare programmi di miglioramento.

Garantisce la qualità e la sicurezza delle cure anche attraverso la segnalazione, l'analisi e il monitoraggio degli eventi avversi, al fine di risolvere eventuali criticità avviando azioni correttive e/o di miglioramento.

Assicura la presenza di un organismo multidisciplinare, il Comitato etico per la pratica clinica, che affronta le questioni etiche che si presentano nella pratica clinico-assistenziale quotidiana a supporto di operatori, pazienti e, più in generale, dei cittadini.

PIANO DI VERIFICA DELL'APPLICAZIONE DEGLI IMPEGNI

Gli standard dichiarati nella Carta dei Servizi costituiscono un impegno nei confronti dei cittadini che deve essere rispettato. È compito di ogni unità operativa monitorare al proprio interno che l'attività sia coerente con quanto l'Azienda si è impegnata a garantire agli utenti, promuovendo la consapevolezza e la cooperazione di ciascun operatore.

La Direzione aziendale, attraverso l'Unità Operativa Qualità, predispone un piano di verifica del rispetto degli standard della Carta dei Servizi. I risultati delle valutazioni complessive sono resi noti all'interno e all'esterno dell'Azienda a quanti coinvolti e interessati attraverso i sistemi di rendicontazione delle performance aziendali. A seguito dell'analisi di tali dati e affiancando ad essi i reclami e i suggerimenti pervenuti all'Azienda, sono individuate aree di criticità e formulate azioni di miglioramento da realizzare nel breve-medio periodo.

ACCESSO AI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

■ TESSERA SANITARIA

Per usufruire dei servizi, il cittadino deve iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale recandosi all'Ufficio Anagrafe sanitaria preferibilmente del proprio Distretto di residenza (vedi a pagg. 8-9), presentando il codice fiscale e la carta d'identità.

L'Ufficio gli rilascerà la **tessera sanitaria cartacea**, che è un documento indispensabile per poter usufruire dei servizi. L'iscrizione garantisce l'assistenza medica di base da parte del **Medico di Medicina Generale** o del **Pediatra di Libera Scelta** (da 0 a 14 anni) che può essere scelto fra quelli che operano nell'ambito territoriale di residenza e che abbiano posti disponibili rispetto al massimale degli assistiti stabilito dalle norme vigenti. Per ① su orari e telefoni degli Uffici anagrafe sanitaria

☎ Urp Mestre 041.9658885/86/87

☎ Urp Venezia 041.5294588

■ TEAM, COS'È E COSA GARANTISCE

Dal 2005 è stata diffusa anche nel Veneto la **Tessera Europea Assicurazione Malattia (Team)** con il codice fiscale, che comunque non sostituisce la tessera sanitaria cartacea. Va mostrata al farmacista insieme alla prescrizione del medico e anche al Centro Unico Prenotazioni (CUP).

La Team, che viene inviata a ogni cittadino dall'Agenzia delle Entrate, vale per 5 anni sul territorio nazionale e permette anche di ottenere le prestazioni sanitarie medicalmente necessarie in tutti i Paesi dell'Unione Europea alle condizioni dei cittadini del Paese in cui si soggiorna temporaneamente.

■ ASSISTENZA SANITARIA: CITTADINI COMUNITARI E CITTADINI EXTRACOMUNITARI CON PERMESSO DI SOGGIORNO

I cittadini provenienti dall'Unione Europea, dallo Spazio Economico Europeo e dalla Svizzera in possesso della Tessera Europea

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

o del Certificato Sostitutivo Provvisorio possono usufruire in Italia delle prestazioni sanitarie necessarie alle stesse condizioni previste per i gli assistiti del Servizio Sanitario Nazionale. I cittadini comunitari che intendono soggiornare stabilmente nel territorio italiano possono iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale se in possesso di idoneo attestato di diritto o di specifici requisiti previsti dalla legge, per la conoscenza dei quali si rimanda agli Uffici di Anagrafe sanitaria dei Distretti socio-sanitari o all'Ufficio Esteri, Venezia-Mestre.

☎ 041.2608122/27

I cittadini extracomunitari con permesso di soggiorno possono accedere alle strutture del Servizio Sanitario Nazionale con modalità diverse a seconda del motivo del soggiorno. L'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale può essere obbligatoria o volontaria in base alle condizioni previste dalla normativa vigente. Per maggiori informazioni rivolgersi agli Uffici Anagrafe sanitaria dei Distretti socio-sanitari. Per 🕒 orari e telefoni.

☎ Urp Mestre 041.9658885/86/87

☎ Urp Venezia 041.5294588

■ ASSISTENZA SANITARIA: EXTRACOMUNITARI NON IN REGOLA CON LE NORME DI SOGGIORNO (STP)

Agli Stranieri temporaneamente presenti in Italia, qualora venga rilasciata una tessera STP, sono garantite:

- cure ambulatoriali ospedaliere urgenti o essenziali per malattia o infortunio
- tutela della gravidanza e della maternità
- tutela della salute del minore
- vaccinazioni
- profilassi internazionale
- profilassi, diagnosi e cura malattie infettive

Per maggiori informazioni rivolgersi agli Uffici Anagrafe sanitaria dei Distretti socio-sanitari.

Per 🕒 orari e telefoni

☎ Urp Mestre 041.9658885/86/87

☎ Urp Venezia 041.5294588

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

■ **ASSISTENZA SANITARIA: CITTADINI EUROPEI INDIGENTI (ENI)**

Ai Cittadini comunitari indigenti e privi di assistenza sanitaria da parte dello Stato di provenienza è possibile prestare assistenza sanitaria in caso di necessità e urgenza, (con rilascio di tessera sanitaria con codice ENI – Europeo Non Iscritto). Le prestazioni saranno erogate in analogia con quanto avviene per gli stranieri STP (Stranieri temporaneamente presenti), extracomunitari non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno.

■ **PRESCRIZIONE MEDICA: LA RICETTA DEMATERIALIZZATA**

Dall'1 aprile 2015 anche la ricetta rossa per esami e visite specialistiche è diventata digitale, come è già avvenuto dall'1 settembre 2014 per la ricetta farmaceutica (v. pag. 39). Al posto della ricetta rossa, il medico rilascia al cittadino un promemoria bianco che contiene i dati identificativi della ricetta digitale necessari per l'erogazione della prestazione. Con il promemoria bianco il cittadino potrà prenotare e ricevere la prestazione specialistica. In un prossimo futuro anche il promemoria – precauzione definita a livello ministeriale per evitare disservizi – scomparirà e l'utente potrà rivolgersi agli sportelli avendo con sé la sola tessera sanitaria.

La vera novità sta nel fatto che questo permetterà di digitalizzare via via tutti i dati sanitari del cittadino collegati alla prescrizione e, quindi, al suo percorso di cura. Dati disponibili ovunque e in qualsiasi momento online: questo l'obiettivo del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSEr), chiave di volta per l'accesso ai propri dati da parte dell'assistito, ma soprattutto occasione per garantire più tempestive e appropriate cure da parte di chi opera in sanità. I dati digitali sono raccolti e verificati sulla base di un sistema unico regionale.

Tutto ciò permetterà di eliminare le doppie prenotazioni e gli errori, con positive ricadute sulle liste di attesa. Dall'1 aprile 2015, infatti, il cittadino una volta prenotata una prestazione in una delle Aziende ospedaliere o sociosanitarie del Veneto non potrà più utilizzare il promemoria per una seconda prenotazione in un'altra struttura come avviene oggi. Per procedere ad un cam-

bio di data o di sede è necessario chiedere l'annullamento della prima prenotazione.

L'EMERGENZA – URGENZA

- numero 118: 24 ore su 24 per tutte le situazioni in cui è a rischio la vita
- Pronto Soccorso: Ospedale dell'Angelo di Mestre
Ospedale SS. Giovanni e Paolo di Venezia
- 24 ore su 24 per tutti i pazienti in condizioni critiche
- i codici bianchi devono pagare il ticket.

SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

(ex guardia medica). È attivo tutti i giorni dalle 20:00 alle 8:00, nei giorni prefestivi dalle 10:00 alle 8:00 del giorno successivo, nei giorni festivi dalle 8:00 alle 20:00: ☎ 041.2385600 numero unico per tutto il territorio dell'Ulss 12 Veneziana. Rimangono attivi anche i recapiti telefonici precedenti:

Mestre Marghera

Ospedale dell'Angelo - via Paccagnella 11 ☎ 041.2385631

Marcon Quarto d'Altino

via Tagliamento 5 - Quarto d'Altino ☎ 041.2385642

Cavallino Treporti Ca' Savio

via Lisbona 1 – Ca' Savio ☎ 041.2385678

Pellestrina

Sestiere Scarpa 946 ☎ 041.2385653

Lido Malamocco Alberoni

Piazzale Ravà 1 ☎ 041.2385668

Centro storico Giudecca

Ex Giustinian - Dorsoduro 1454 ☎ 041.2385648

Burano

via San Mauro 212 ☎ 041.2385659

Murano Sant'Erasmo

Corte Bigaglia ☎ 041.2385661

Favaro Veneto

via della Soia 20 ☎ 041.2385639

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016.
Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

■ PREVENZIONE E TUTELA DELLA SALUTE

Il Dipartimento di Prevenzione, che ha sede a Mestre, in Piazzale S. Lorenzo Giustiniani 11/D, si occupa di:

- vaccinazioni pediatriche, dell'adulto, per il viaggiatore
- screening contro i tumori
- controllo delle malattie sessualmente trasmissibili
- tutela della salute negli ambienti di vita e di lavoro (abitazioni, ristoranti, alberghi, scuole, uffici, fabbriche, officine, campi)
- sanità pubblica veterinaria
- sicurezza alimentare e nutrizione
- controllo delle malattie infettive
- studio dei rischi per la salute che derivano dall'inquinamento dell'aria, delle acque e del suolo
- promozione di attività di educazione alla salute
- visite mediche nel campo della medicina legale: es. per rilascio/rinnovo patente, porto d'armi, rilascio pass disabili, cessione quinto retribuzione
- accertamenti specialistici ed esami di igiene e tossicologia ambientale, occupazionale e forense:
Laboratorio Liatf ☎ 041.2608742.

Come si fa per...

Risposte alle domande più frequenti

- **...prenotare/disdire una visita o un esame ambulatoriale?** Si telefona al CUP ☎ 041.8897908 da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 18:00; sabato dalle 8:00 alle 12:00. Si può prenotare/disdire anche andando personalmente agli Uffici Prenotazione dei Distretti, degli Ospedali di Venezia e di Mestre e alle farmacie abilitate al servizio di prenotazione. Le prenotazioni solo delle prime visite e delle visite di controllo e le disdette di qualsiasi prestazione si effettuano anche on line (www.ulss12.ve.it ►ICUP).
- **...prenotare una visita o un esame a domicilio per pazienti che non camminano?** Ci si rivolge al Medico di Medicina Generale che redige la richiesta della prestazione da effettuare a domicilio seguendo specifiche modalità. La richiesta dovrà poi pervenire al Distretto di appartenenza che programmerà l'appuntamento (le prestazioni domiciliari non si prenotano, infatti, attraverso il CUP).
- **...prenotare una prestazione in libera professione?** Si telefona al CUP Area Privati ☎ 041.9656280, da lunedì a venerdì, dalle 8:00 alle 18:00, sabato dalle 8:00 alle 12:00.
- **...ottenere il certificato di esenzione ticket per motivi di reddito/condizione soggettiva?** Chi ha i requisiti previsti dalla legge per ottenere il certificato di esenzione (si tratta di determinate condizioni soggettive – disoccupazione, età, assegno sociale INPS, pensione al minimo INPS – associate a determinate situazioni reddituali) può scaricare il certificato di esen-

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

zione dal Portale Sanità della Regione Veneto (<https://salute.regione.veneto.it/servizi/esenzioni>), o rivolgersi all'Ufficio Anagrafe sanitaria del Distretto di appartenenza. Per non pagare il ticket delle prestazioni specialistiche ambulatoriali, di diagnostica strumentale e di laboratorio, il codice di esenzione deve essere riportato dal medico su ogni prescrizione.

- **...ottenere l'esenzione dal pagamento del ticket per patologia?** Si prenota al CUP (☎ 041.8897908), con ricetta rossa/promemoria bianco una visita con lo specialista competente. Individuata la patologia, lo specialista rilascia il certificato di esenzione dal pagamento del ticket. Il certificato contiene un codice che l'utente deve far registrare sulla propria tessera sanitaria cartacea andando all'Ufficio Anagrafe sanitaria del proprio Distretto. Per non pagare il ticket, il codice di esenzione deve essere riportato dal medico curante/ospedaliero su ogni ricetta rossa/promemoria bianco che contiene la prescrizione di prestazioni sanitarie inerenti alla patologia.
- **...pagare 5 euro di quota fissa sulla ricetta rossa/promemoria bianco anziché 10 euro?** Il cittadino che non è esente dal pagamento del ticket paga, oltre al ticket per la prestazione specialistica, anche una quota di 10 euro per ciascuna ricetta rossa/promemoria bianco. Se però il cittadino appartiene ad un nucleo familiare con reddito complessivo lordo inferiore a 29 mila euro, ed è residente nel Veneto, ha diritto alla riduzione della quota fissa e paga 5 euro anziché 10 euro per ogni prescrizione. Per ottenere la riduzione, il cittadino deve procurarsi il certificato con il codice 7RQ al Distretto di appartenenza.

Il certificato 7RQ può essere disponibile anche nel Portale Sanità della Regione Veneto (<https://salute.regione.veneto.it/servizi/esenzioni>). Il codice 7RQ deve essere riportato dal medico curante/ospedaliero su ogni ricetta rossa/promemoria bianco.

- **...sapere se si devono pagare le prestazioni di Pronto Soccorso?**
Si pagano le prestazioni non urgenti classificate con codice bianco. Il costo è riportato nella relazione sanitaria rilasciata all'atto della dimissione dal Pronto Soccorso. Il ticket è pari a 25 euro per la sola valutazione di Pronto Soccorso, cui si aggiungono i ticket delle altre prestazioni sanitarie eventualmente richieste dal medico a completamento della diagnosi.
Chi gode di esenzioni deve comunicarlo al medico ed esibire la relativa certificazione. Secondo le disposizioni vigenti, il verbale di Pronto Soccorso deve riportare anche l'informazione delle risorse economiche che sono state impegnate dal Servizio Sanitario Regionale nel percorso di cura seguito dal cittadino.
- **...prenotare un trasporto in ambulanza per visite ed esami ambulatoriali?** Si telefona al numero della Croce Verde ☎ 041.917573. Il trasporto deve essere richiesto su specifico modulo dal medico curante e deve essere autorizzato dal Distretto di appartenenza. Il costo del trasporto è a carico del paziente, fatta eccezione per gli utenti non deambulanti che rientrano in una delle condizioni che consentono di ottenere il trasporto gratuitamente (per ⓘ www.ulss12.ve.it).
- **...ottenere l'assistenza sanitaria all'estero?** Per un temporaneo soggiorno in uno dei Paesi dell'Unione Europea, dello Spazio Economico Europeo e in Svizzera, si porta con sé la TEAM (Tessera Europea Assicurazione Malattia): è la tessera plastificata blu, con il codice fiscale da un lato, che consente di ottenere le prestazioni medicalmente necessarie a parità di condizioni con gli abitanti dello Stato in cui si soggiorna. Per la copertura sanitaria durante un temporaneo soggiorno nei Paesi con i quali l'Italia ha stipulato convenzioni bilaterali di sicurezza sociale (Argentina, Australia, Brasile, Capo Verde, Città del Vaticano, Bosnia-Erzegovina, Serbia, Montenegro, Repubblica di Mace-

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

donia, Principato di Monaco, Repubblica di San Marino, Tunisia), la TEAM non può essere utilizzata, ma è prevista invece una modulistica specifica che va richiesta al Distretto di appartenenza (Uffici Anagrafe sanitaria o Ufficio Esteri per il solo Distretto 2, sede di Mestre, Via Cappuccina 129) se si rientra nelle categorie protette dalle singole convenzioni.

- **...ottenere il riconoscimento/aggravamento dell'invalidità civile/handicap?** Si invia domanda all'Inps, e non più all'Ulss, esclusivamente per via telematica. Prima il medico curante deve compilare on line il certificato da trasmettere all'Inps, poi il cittadino avvia la procedura di presentazione telematica della domanda collegandosi al sito dell'Inps o rivolgendosi a un patronato. ⓘ www.inps.it.
- **...richiedere un intervento di disinfestazione/derattizzazione, raccolta carcasse su suolo pubblico?** Si telefona al numero verde di Veritas (e non all'Ulss 12) ☎ 800.893963 da lunedì a venerdì 8:30-12:30.
- **...rinnovare la patente B?** Ci si rivolge al servizio di Medicina legale. ⓘ per la Terraferma ☎ 041.2608147 lunedì, martedì, giovedì e venerdì 8:30-11:00. Per Venezia e isole ☎ 041.5295887 mercoledì e venerdì 8:00-11:00. Devono, invece, rivolgersi alla Commissione medica locale patenti ☎ 041.2608147 – fax 041.2608148:
 - ▶ le persone affette da malattie invalidanti, deficit visivi, uditivi, degli arti inferiori, della colonna vertebrale, della conformazione o dello sviluppo somatico
 - ▶ le persone cui è stata ritirata la patente per tasso alcolico superiore a 0,50 gr./l. o per l'uso di sostanze stupefacenti.
- **...pagare il ticket?** Il pagamento del ticket di prestazioni sanitarie da eseguire presso le strutture dell'Azienda Ulss 12 (con

esclusione, quindi, delle strutture convenzionate) può essere fatto online (www.ulss12.ve.it ►ICUP) oppure utilizzando le riscuotitrici automatiche presenti nei Distretti e negli Ospedali di Venezia e di Mestre, rivolgendosi agli Uffici Cassa di alcuni Distretti e degli Ospedali di Venezia e di Mestre; presso tutte le agenzie di Banca Intesa San Paolo; con versamento su conto corrente postale 18006304; presso le farmacie abilitate al servizio di prenotazione; con bonifico bancario (www.ulss12.ve.it ►IBAN Pagamenti).

- **...scegliere il Medico di Medicina Generale/Pediatra?** Si va all'Ufficio Anagrafe sanitaria del proprio Distretto. La documentazione da portare varia in base alla specifica situazione dell'utente (residente, domiciliato, straniero, nuovo nato, ecc.)
 ⓘ URP sede di Mestre ☎ 041.9658885/86/87; URP sede di Venezia ☎ 041.5294588.
- **...richiedere la copia della cartella clinica ?** Si fa richiesta di persona al CUP dell'Ospedale SS. Giovanni e Paolo di Venezia o dell'Ospedale dell'Angelo di Mestre (esibendo documento di identità valido). La Cartella può anche essere richiesta per fax o email (allegando fotocopia del documento di identità) su carta semplice o compilando specifico modulo scaricabile anche dal sito (www.ulss12.ve.it). La cartella può essere richiesta dal diretto interessato (se maggiorenne) o persona delegata.

Ospedale di Venezia:
 CUP da lunedì a venerdì 8:00-18:00, sabato 8:00-12:00,
 ☎ 041.5294321 da lunedì a venerdì 8:30-9:30,
 fax 041.5294560, ✉ ocve.dirsan@ulss12.ve.it;

Ospedale di Mestre:
 CUP da lunedì a venerdì 8:00-18:00, sabato 8:00-12:00.
 ☎ 041.9657773, da lunedì a venerdì 11:00-13.00,
 fax 041.9657789, ✉ ocme.ccliniche@ulss12.ve.it.

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

- **...sapere entro quanto tempo si ottiene l'appuntamento per una visita o un esame ambulatoriale?** Il codice di priorità viene registrato dal medico prescrittore sulla ricetta rossa/promemoria bianco: U (urgente) per intervento immediato; B (breve) per prestazione da erogare entro 10 giorni; D (differibile) per visite specialistiche da effettuare entro 30 giorni, entro 60 giorni per gli esami diagnostici; P (programmabile) per prestazione da erogare entro 180 giorni.
- **...contattare il Servizio di Continuità assistenziale (ex guardia medica)?** Il Servizio di Continuità assistenziale si contatta telefonicamente. Vedi numeri ☎ a pag. 22. Il Servizio garantisce l'assistenza medica per quei problemi sanitari per i quali non si può aspettare fino all'apertura dell'ambulatorio del proprio Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta. Il servizio è attivo tutti i giorni dalle 20:00 alle 8:00; nei giorni prefestivi dalle 10:00 alle 8:00 del giorno successivo; nei giorni festivi dalle 8:00 alle 20:00.
- **...avviare un'attività di allevamento oppure di produzione, lavorazione, commercializzazione e somministrazione di alimenti per consumo umano (food) o per gli animali (feed)?** Contattare le competenti strutture: UOC Veterinaria Area A/C, UOC Veterinaria Area B, ☎ 041.2608350 da lunedì a venerdì 8:30-10:30, e UOC SIAN, ☎ 041.2607135, lunedì, giovedì e venerdì 9:00-11:00, a seconda che si necessiti di informazioni in materia di produzioni animali, alimenti di origine animale o altri alimenti e somministrazione/ristorazione.

per ⓘ consulta sempre www.ulss12.ve.it

Urp sede di Mestre

☎ 041.9658885/86/87

Urp sede di Venezia

☎ 041.5294588

✉ urp@ulss12.ve.it

I PERCORSI

• Bambini	31
• Donne	33
• Adolescenti	35
• Anziani	36
• Disabili adulti	37
• Salute mentale	38
• Dipendenze	39
• Assistenza farmaceutica	39
• Visite specialistiche ed esami	40
• Esenzioni ticket	41
• Assistenza protesica e integrativa	44
• Assistenza domiciliare	45
• Lavoro e salute	45
• Certificati medico-legali	46
• Tempi di attesa	46
• Referti on line	47
• Ricovero in ospedale	47
• Donazione e trapianto di organi e tessuti	48
• Vaccinazioni	49
• Screening oncologici	50
• I nostri animali	50
• Sicurezza alimentare	51
• Informazione tutela e partecipazione. URP, Ufficio relazioni con il pubblico	51
• Comitato etico per la pratica clinica	52

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016.
Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

BAMBINI

Il Pediatra. I bambini vengono seguiti dal Pediatra di Libera Scelta fino ai 14 anni. La scelta del Pediatra si effettua all'Ufficio Anagrafe sanitaria del Distretto di appartenenza.

Vaccinazioni. Gli ambulatori vaccinali pediatrici (0-14 anni, secondo il calendario vaccinale della Regione Veneto) operano nel territorio:

Distretto 1 Venezia Centro storico, Lido, Pellestrina, Murano e Cavallino Treporti

 041.5295857 dal lunedì al venerdì, ore 10:00-13:00

Distretto 2 Mestre, Marghera, Zelarino, Chirignago, Favaro Veneto, Marcon e Quarto d'Altino

 041.2608312 dal lunedì al venerdì, ore 8:30-13:30.

Prevenzione e riabilitazione per l'Età evolutiva (ex Neuropsichiatria infantile): è un servizio specializzato per soggetti da 0 a 18 anni con attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione sia in ambito neurologico, che psichiatrico, psicologico e riabilitativo. Il servizio collabora con la scuola per l'inserimento dei minori portatori di handicap.

Come Si accede al servizio per appuntamento, telefonando alle sedi distrettuali di competenza territoriale con ricetta rossa/promemoria bianco del Pediatra o del Medico di Medicina Generale e codice fiscale dell'interessato.

Distretto 1


Venezia, Ex Giustinian, Dorsoduro 1454  041.5294037, martedì ore 11:00-13:00, giovedì ore 9:00-11:00

Lido  041.5295461, martedì ore 11:00-13:00, giovedì ore 9:00-11:00

Distretto 2

Mestre, Riviera XX Settembre 68  041.987954, giovedì ore 9:00-11:00

Marghera, via Tommaseo 7  041.2608316, martedì ore 11:00-13:00

Favaro Veneto, via della Soia 20  041.8896867, martedì ore 11:00-13:00, giovedì ore 9:00-11:00.

Integrazione scolastica per alunni con disabilità: per informazioni rivolgersi ai Servizi Prevenzione e Riabilitazione per l'Età evolutiva nei giorni e negli orari sopra indicati.

Servizio tutela prima infanzia: è un'equipe di Distretto costituita da medico e assistenti sanitari che principalmente interviene in asili nido, scuole dell'infanzia, elementari e medie. Svolge sorveglianza sanitaria, consulenza igienico-ambientale e si fa carico di alunni in difficoltà (disabili, soggetti con patologia, famiglie multiproblematiche).

Distretto 1

Venezia, Ex Giustinian, Dorsoduro 1454 ☎ 041.5294056;
Lido P.le Ravà 1 ☎ 041.5295207

Distretto 2

Mestre via Felisati 109 ☎ 041.2608176/77
Favaro Veneto via della Soia 20 ☎ 041.8896855/6 (dal 1° ottobre accorpato a via Felisati)

Ricovero in ospedale Pediatria Ospedale dell'Angelo di Mestre, Pediatria Ospedale SS. Giovanni e Paolo a Venezia.

Gruppo Mamme

Distretto 1

Venezia, Castello 906 ☎ 041.5287914, martedì ore 9:30-12:00; Giudecca 936 ☎ 041.5209255, mercoledì ore 9:30-12:00

Distretto 2

Mestre, via Felisati 109 ☎ 041.2608177, martedì ore 9:30-12:00

Marghera, via Tommaseo 7 ☎ 041.2608679, mercoledì ore 9:30-12:00

Favaro Veneto, via della Soia 20 ☎ 041.8896848, lunedì ore 9:30-12:00

■ DONNE

Consultori familiari. Il Consultorio è un servizio gratuito rivolto prevalentemente alla salute e al benessere della donna, della coppia e della famiglia. Si considerano pertinenti all'ambulatorio consultoriale le prestazioni ginecologiche effettuate nell'ambito di un programma preconcezionale, di gravidanza e post gravidanza, di contraccezione, di menopausa, di IVG, di sessualità adolescenziale. L'accesso non richiede prescrizione medica, ma serve la prenotazione telefonica.

Distretto 1

Venezia, Ex Giustinian Dorsoduro 1454 ☎ 041.5294054.

Per appuntamenti: mercoledì e venerdì ore 10:00-12:00;

Lido ☎ 041.5295327/25, lunedì ore 9:30-12:00 e venerdì ore 9:30-12:00

Ca' Savio, via Concordia 29 ☎ 041.5304018, giovedì ore 9:00-14:00

Distretto 2

Mestre, via Felisati 109 ☎ 041.2608202 lunedì ore 9:00-12:00 (apertura telefonica e di persona), giovedì (apertura solo telefonica)

Favaro Veneto, via della Soia 20 ☎ 041.8896870, lunedì e giovedì ore 9:00-12:00

Chirignago, via Cavanis 42 ☎ 041.9654946, lunedì ore 9:00-12:00, giovedì ore 14:00-16:30

Marghera, via Tommaseo 7 ☎ 041.2608303, martedì e venerdì ore 9:00-12:00

Marcon, viale San Marco 76 ☎ 041.5957117, lunedì e martedì ore 10:30-12:30

Quarto d'Altino, via Tagliamento 5 ☎ 0422.824957, giovedì ore 8:30-11:00

Punto Famiglia Mestre, via Felisati 109 ☎ 041.2608202, giovedì ore 9:00-12:00.

Servizio Pronto Mamma Informazioni sull'allattamento, prime cure al neonato, condivisione osservazioni sul comportamento bambino: numero unico ☎ 041.2608000 da lunedì a venerdì, 9:30-13:30.

Corsi di preparazione e di accompagnamento alla nascita. Offrono assistenza ostetrica, relazionale e sociale alla donna (e alla coppia) in attesa di un figlio, durante la gravidanza e dopo-parto. Si può partecipare a partire dal settimo mese di gravidanza. Il corso di preparazione prevede 10 incontri a cadenza settimanale della durata di 3 ore circa.

Distretto 1

Venezia Ex Giustinian, Dorsoduro 1454 ☎ 041.5294054, mercoledì e venerdì ore 10:00-12:00;

Lido, Piazzale Ravà 1 ☎ 041.5295327, lunedì e venerdì 9:30-12:00

Ca' Savio, via Concordia 29 ☎ 041.5304018, giovedì 9:00-14:00

Distretto 2

Chirignago, via Cavanis 42 ☎ 041.9654942, giovedì ore 9:00-11:00

Favaro Veneto, via della Soia 20 ☎ 041.8896870, lunedì ore 9:00-11:00

Marcon, viale S. Marco 76 ☎ 041.5957117, lunedì e martedì ore 10:30-12:30

Quarto d'Altino, via Tagliamento 5 ☎ 0422.824957, giovedì ore 8:30-11:00.

Progetto "Mamme in acqua". Si tratta di un corso è rivolto a tutte le future mamme in qualsiasi periodo della gestazione.

Distretto 1

Lido, Piazzale Ravà 1, Piscina del Servizio di Medicina Fisica e Riabilitazione. Per informazioni e iscrizioni:

☎ 041.5295135, ✉ pierpaolo.piasenti@ulss12.ve.it

Distretto 2

Mestre, via Penello 5/7, Piscina Terraglio. Per informazioni e iscrizioni, a partire dal quarto mese di gravidanza, presso il Consultorio di via Cavanis il giovedì ore 9:00-12:00.

Screening. Nell'Ulss 12 sono in corso i programmi di prevenzione del tumore al seno (screening mammografico per donne da 50 a 74 anni), al collo dell'utero (screening della cervice uterina per donne da 25 a 64 anni) e al colon retto

(screening del colon retto per uomini e donne da 50 a 69 anni). La popolazione interessata viene invitata con lettera a sottoporsi ai test gratuitamente

☎ Call-center unico: 041.260.7120 e 041.260.8481
dal lunedì al giovedì ore 9:00-12:30 e il mercoledì anche ore 14:30-16:30.

fax: 041.2608611, ✉ screening.prev@ulss12.ve.it.

ADOLESCENTI

Consultori giovani. Il servizio è riservato a ragazze e ragazzi dai 14 ai 21 anni (a Venezia fino ai 24 anni) anche non residenti nel territorio dell'Ulss 12. Al Consultorio si accede senza appuntamento (anche se è gradita la prenotazione) e senza impegnativa del Medico di Medicina Generale, da soli, con il partner o con gli amici. I giovani possono incontrare assistenti sanitari e sociali, ginecologi, ostetriche, psicologi, che li ascolteranno nella massima riservatezza, anche nei confronti dei genitori. Tutti i servizi offerti dal Consultorio giovani sono gratuiti, ad eccezione dell'esecuzione del Pap test.

Distretto 1

Venezia, Ex Giustinian, Dorsoduro 1454 ☎ 041.5295994
lunedì ore 14:30-17:30 e primo e terzo mercoledì del mese ore 14:30-17:30.

Distretto 2

Mestre, via Felisati 109 ☎ 041.986767

lunedì, martedì e giovedì ore 14:30-17:30.

Marghera, via Tommaseo 7 ☎ 041.2608303

mercoledì ore 14:30-17:30.

Papilloma virus, vaccinazione gratuita per giovanissime e giovanissimi. Per prevenire il tumore al collo dell'utero e del glande fin dalla prima adolescenza, il Dipartimento di Prevenzione dell'Ulss 12 esegue vaccinazioni presso i Servizi di Igiene e Sanità Pubblica delle sedi di Mestre, Venezia, Marghera, Lido, Favaro, Marcon, Quarto d'Altino, Ca' Savio.

Sosta in Corsa - Centro di ascolto e consulenza. È un centro per adolescenti dai 14 ai 21 anni che hanno difficoltà psicologiche e che desiderano un aiuto per capire meglio se stessi. I giovani possono contattare il Centro per telefono o accedere liberamente senza appuntamento né alcun tipo di autorizzazione. Il servizio è gratuito.

Distretto 1

Venezia, Ex Giustinian, Dorsoduro 1454 ☎ 041.5294094
giovedì ore 14:30-18:00.

Distretto 2

Mestre, viale Garibaldi ☎ 041.5351827 martedì e giovedì
ore 14:30-18:00.

Dipendenze adolescenti e giovani adulti. Per informazioni e consulenze su problemi legati all'uso di sostanze che provocano dipendenza, è possibile rivolgersi a:

Venezia, SerD - Dorsoduro 1463 ☎ 041.5295862,
fax 041.5295884, ✉ ve.sert@ulss12.ve.it

Sezione di Alcologia ☎ 041.5295867

Sezione Giovani ☎ 041.5295868.

Chirignago, SerD, via Calabria 15/17 ☎ 041.2608250,
fax 041.2608240, ✉ me.sert1@ulss12.ve.it

Centro trattamento tabagismo Ulss 12 ☎ 041.2608220.

ANZIANI

Le persone anziane possono ottenere diverse tipologie di prestazioni, alcune delle quali vengono erogate a domicilio da Medici di Medicina Generale, medici specialisti, infermieri, fisioterapisti se l'anziano ha anche difficoltà di movimento. Le persone anziane non autosufficienti e con maggiori esigenze di cura possono essere assistite nelle strutture residenziali (es. Casa di riposo) e in quelle semi residenziali (Centri diurni)

Come. Rivolgersi al Medico di Medicina Generale o allo Sportello unico integrato del Distretto sociosanitario di appartenenza per l'accesso ai seguenti servizi:

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

- assistenza domiciliare (vedi pag. 45)
- Casa di riposo (ora si chiama *Centro servizi*)
- Centro diurno socio-sanitario per anziani non autosufficienti
- Sezione alta protezione Alzheimer
- Centro Decadimento Cognitivo: unità operative di Geriatria e di Neurologia Ospedale dell'Angelo di Mestre e Ospedale SS. Giovanni e Paolo di Venezia.

DISABILI ADULTI

Il servizio fa capo ad un'équipe multidisciplinare che assicura l'assistenza sanitaria e socio sanitaria ai cittadini con età superiore a 18 anni, residenti nel territorio dell'Ulss 12 Veneziana, che si trovano in situazione di disabilità psichica, fisica, sensoriale, riconosciuti invalidi al 100% e portatori di handicap grave (L. 104/92 art. 3 comma 3).

L'équipe:

- accoglie la persona con disabilità e la orienta verso il servizio più appropriato alle sue esigenze
- assiste la persona disabile nella compilazione della documentazione necessaria per accedere ai servizi socio-sanitari ed educativi
- predispone, anche in collaborazione con i servizi pubblici e del privato sociale, un programma integrato di salute e di assistenza
- segue il programma verificando l'andamento e i risultati ottenuti.

Tipologia d'offerta: Centro Diurno, Comunità Alloggio, Comunità Residenziale, Residenze Sanitarie Assistite (RSA Disabili), Impegnativa di Cura Domiciliare ICDf, Impegnativa di Cura Domiciliare ICDp, Progetti Innovativi, Gruppi di autoaiuto per familiari.

Come. L'accesso è libero e/o su appuntamento. Può avvenire anche su invio dei Servizi socio-sanitari e sociali. Non è necessaria l'impegnativa del Medico di Medicina Generale e non è richiesto il pagamento del ticket.

Mestre e terraferma, via Don F. Tosatto 147,

☎ 041.2608878-80

Venezia, isole ed Estuario, Dorsoduro 1454 (Ex Giustinian),

☎ 041.5295703/11.

MALATTIE RARE

Il Centro territoriale Malattie Rare è rivolto ai pazienti che necessitano di informazioni sui percorsi assistenziali.

- ① Centro territoriale per le Malattie Rare, Mestre
via Cappuccina 129, ☎ 337.1126190, martedì e giovedì
ore 10:00.12:00; ✉ malattierare@ulss12.ve.it.

SALUTE MENTALE

Il Dipartimento di Salute Mentale (DSM) è organizzato in tre servizi territoriali composti da équipe multi professionali con psichiatri, psicologi, infermieri, assistenti sociali, educatori, operatori socio-sanitari, amministrativi. Il primo passo per essere presi in carico è rivolgersi al Centro di Salute Mentale del proprio territorio su indicazione del medico di famiglia o telefonando direttamente per prendere appuntamento.

Le emergenze psichiatriche sono garantite attraverso il Pronto Soccorso.

I Centri di Salute Mentale si trovano a:

- Venezia città storica, Cannaregio 6000, Palazzo Boldù,
☎ 041.5294811
- Lido, piazzale Ravà 1 ☎ 041.5295150
- Mestre Sud (Marghera), via Silvio Pellico 25
☎ 041.926244/504, fax 041 926723
- Mestre Nord, via Miranese 34 ☎ 041.2385311 (sabato
☎ 041.5352294)

Ogni Centro di Salute Mentale offre:

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

- day hospital territoriale
- centro diurno
- comunità terapeutiche residenziali protette
- comunità alloggio
- gruppi appartamento.

DIPENDENZE

I cittadini che hanno un problema di dipendenza da droga, alcol, fumo, gioco d'azzardo possono rivolgersi al SerD, che fornisce interventi di prevenzione, diagnosi, cura e reinserimento. L'accesso è gratuito e può avvenire direttamente o su appuntamento telefonico, in completa riservatezza.

SerD Venezia – Dorsoduro 1463, ☎ 041.5295862,
fax 041.5295884, ✉ ve.sert@ulss12.ve.it

Punto giovani ☎ 041.5295868/62

Punto alcool ☎ 041.5295867/62

SerD Mestre – Via Calabria 15/17, ☎ 041.2608250,
fax 041.2608240, ✉ me.sert1@ulss12.ve.it

Punto giovani ☎ 041.2608250

Punto alcool ☎ 041.2608250/53

Informa Gioco ☎ 041.2608238/50, fax 041.2608240

Centro trattamento tabagismo ☎ 041.2608220.

ASSISTENZA FARMACEUTICA

La prescrizione di medicinali inclusi nei LEA sulla nuova ricetta farmaceutica dematerializzata ha validità presso qualsiasi farmacia pubblica e privata convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale del territorio nazionale. Dal 3 febbraio 2016 è quindi possibile per le farmacie erogare i farmaci prescritti e chiudere regolarmente le prescrizioni originate nelle altre regioni.

La prescrizione farmaceutica su ricetta cartacea ("ricetta

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

rossa”) ha validità nell’ambito della regione di emissione. Gli stranieri e gli italiani all’estero temporaneamente presenti in Italia possono beneficiare dell’assistenza farmaceutica purché muniti di specifici moduli da richiedere al Distretto sanitario di dimora temporanea.

I medicinali soggetti a prescrizione medica limitativa sono vendibili al pubblico solo su prescrizione dei centri ospedalieri o di specialisti.

I farmaci individuati dalle note AIFA possono essere prescritti solo per le patologie specificamente individuate.

Validità della ricetta: 30 giorni, escluso il giorno di emissione. Nella Regione Veneto per i farmaci di fascia A, erogati a carico del Servizio Sanitario Nazionale, è previsto il pagamento di una quota di partecipazione alla spesa, da parte del cittadino non esente, di 2 euro per ogni confezione prescritta, fino a un massimo di 4 euro per ricetta, anche nei casi in cui è prevista la pluriprescrizione. Il medico dovrà prescrivere, tra i farmaci uguali, quello con costo inferiore che è rimborsabile.

■ VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI

Le visite specialistiche, gli accertamenti diagnostici e gli esami di laboratorio vengono eseguiti negli ambulatori dei Distretti sociosanitari, degli Ospedali dell’Ulss 12 Veneziana e nei Centri privati convenzionati. È necessaria la prescrizione del medico curante su ricetta rossa/promemoria bianco. Si può prenotare direttamente agli sportelli dei Distretti, nelle farmacie convenzionate oppure telefonicamente con il **CUP** ☎ 041.8897908, da lunedì a venerdì (8:00-18:00) e sabato (8:00-12:00). Con il CUP è possibile anche disdire gli appuntamenti ricorrendo al servizio automatico, che è attivo 24 ore su 24.

Le prime visite e le visite di controllo sono prenotabili anche on line (www.ulss12.ve.it > ICUP)

Il referto delle prestazioni specialistiche deve essere ritirato entro 30 giorni dall’effettuazione della prestazione. Il man-

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

cato ritiro del referto comporta l'addebito dell'intero costo della prestazione, anche se l'utente è esente ticket. Il referto degli esami di Laboratorio Analisi è ritirabile (scariabile) anche on line (www.ulss12.ve.it>modalità ritiro referti)

Check up a pagamento. All'Ospedale dell'Angelo di Mestre è possibile eseguire in una sola giornata tutti i principali test e le visite per l'accertamento delle patologie di maggiore rilevanza epidemiologica per uomini e donne. Visite, esami di laboratorio e di diagnostica strumentale sono effettuati da un'équipe di medici specialisti dell'Ospedale.

Come. Per informazioni e prenotazioni:

Area privati ☎ 041.9656280 dal lunedì al venerdì ore 8:00-18:00, sabato ore 8:00-12:00. ✉ area.privati@ulss12.ve.it

ESENZIONI TICKET

Per l'assistenza specialistica ambulatoriale e per l'assistenza farmaceutica il cittadino deve pagare una quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket). Alcune condizioni di reddito associate ad alcune condizioni soggettive (disoccupazione, età, assegno sociale INPS, pensione al minimo INPS), l'invalidità, le patologie croniche, le malattie rare consentono di ottenere l'esenzione dal pagamento del ticket. In questo caso le prestazioni sono completamente a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

- ① Ufficio Anagrafe sanitaria del Distretto socio-sanitario di residenza; **Urp Mestre** ☎ 041.9658885/86/87; **Urp Venezia** ☎ 041.5294588.

Patologie croniche. Le malattie croniche e invalidanti che danno diritto all'esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria (ticket) sono state individuate con Decreto del Ministero della Salute. Per ogni patologia il Decreto ha individuato le prestazioni specialistiche erogabili gratuitamente per l'utente. Il certificato di esenzione per patologia viene rilasciato dallo

specialista dell'Azienda sanitaria e va registrato all'Ufficio Anagrafe sanitaria del Distretto di appartenenza. Nella Regione Veneto il certificato di esenzione per patologia dà diritto a non pagare la quota fissa di €2 per confezione, massimo €4 per ricetta sui farmaci di fascia A erogati a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Invalidità. La legge prevede diverse condizioni di invalidità per le quali si ha diritto all'esenzione dal pagamento del ticket per le prestazioni specialistiche e per i farmaci. L'attestato di esenzione viene rilasciato dall'Ufficio Anagrafe sanitaria del Distretto di residenza del cittadino, previa esibizione del verbale di invalidità rilasciato dall'INPS. L'attestato contiene un codice che, riportato nella prescrizione medica, consente al cittadino di essere esentato dal pagamento del ticket.

Malattia rara. Per gli assistiti affetti da malattia rara è prevista l'esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria per le prestazioni specialistiche e i farmaci correlati alla malattia. Per ottenere l'esenzione, il cittadino deve presentare la certificazione di malattia rara ottenuta dal Centro regionale di riferimento all'Ufficio Anagrafe sanitaria del Distretto di residenza.

Gravidanza. La legge prevede, sia in epoca preconcezionale che durante la gravidanza, l'effettuazione senza oneri a carico dell'utente di alcune prestazioni specialistiche finalizzate al monitoraggio e al controllo della gestazione: si tratta di prestazioni diverse in base all'avanzamento della gravidanza. L'esenzione viene registrata dal medico sulla prescrizione con specifico codice.

Reddito. La combinazione di determinati requisiti di reddito e condizioni soggettive (disoccupazione, età, assegno sociale INPS, pensione al minimo INPS) consente di essere esentati dalla partecipazione alla spesa sanitaria per le prestazioni specialistiche ambulatoriali. La legge prevede che tali condizioni vengano autocertificate dai cittadini, che devono essere consapevoli delle responsabilità penali in cui incorrono nel

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

caso di dichiarazione falsa.

Il reddito di riferimento è quello familiare lordo riferito all'anno precedente l'erogazione delle prestazioni. Il certificato di esenzione è scaricabile dal Portale Sanità della Regione Veneto (<https://salute.regione.veneto.it/servizi/esenzioni>), oppure può essere richiesto al Distretto socio sanitario di residenza previa compilazione dell'autocertificazione. Per essere esentati dal pagamento del ticket, il codice di esenzione deve essere sempre registrato sulla ricetta rossa/promemoria bianco dal medico prescrittore.

Esenzione parziale quota fissa su ricetta per prestazioni specialistiche. I residenti nella Regione Veneto (inclusi i cittadini comunitari ed extracomunitari) possono accedere a prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale corrispondendo per ogni ricetta, oltre al ticket, un importo ridotto pari a € 5, invece della quota fissata a livello nazionale di € 10. La riduzione è ottenibile nel caso il cittadino appartenga ad un nucleo familiare con reddito annuo lordo, riferito all'anno solare precedente, inferiore a € 29.000,00. Il certificato con il codice 7RQ attestante tale diritto può essere scaricato dal Portale Sanità della Regione Veneto (<https://salute.regione.veneto.it/servizi/esenzioni>) o essere richiesto al Distretto di residenza previa compilazione dell'autocertificazione come indicato nel paragrafo "esenzioni per reddito".

Esenzione dalla spesa farmaceutica. La Regione Veneto ha previsto per alcune categorie di cittadini l'esenzione dalla partecipazione alla spesa farmaceutica, cioè dal pagamento dei €2 per confezione, massimo €4 per ricetta previsti per i farmaci di fascia A, se in possesso di determinati requisiti legati al reddito o alla presenza di una patologia. Il medico deve riportare il codice di esenzione sulla ricetta.

Altre esenzioni. Per informazioni sulle altre tipologie di esenzione è possibile rivolgersi all'Ufficio Anagrafe del proprio Distretto o all'URP.

■ ASSISTENZA PROTESICA E INTEGRATIVA

L'Ulss 12 assicura la fornitura di ausili, protesi e apparecchiature (carrozine, letti ortopedici, deambulatori, arti artificiali, protesi oculari e acustiche, busti, collari, etc.).

Chi ha diritto: invalidi civili, di guerra, per causa di servizio e categorie assimilate, minori di anni 18, laringectomizzati e tracheotomizzati, ileocolostomizzati e urostomizzati, portatori di catetere permanente, affetti da incontinenza stabilizzata, soggetti amputati di arto, donne sottoposte a mastectomia e i soggetti che hanno subito un intervento demolitore dell'occhio.

Come. Richiesta di visita specialistica redatta dal Medico di Medicina Generale per prescrizione ausili. Valutazione specialistica del tipo di inabilità. Prescrizione su apposito modulo di protesi e ausili.

Distretto 1

Venezia Ex Giustinian, Dorsoduro 1454 ☎ 041.5294040
Ufficio Protesi e Ausili, martedì e giovedì ore 9:00-11:30; informazioni telefoniche martedì, mercoledì e giovedì 13:00-14:30. Per fornitura presidi assorbenti Sportello Unico dal lunedì al venerdì ore 9:00-13:00. Lunedì, martedì, giovedì e venerdì ore 14:00-16:00.

☎ Sportello Unico 041.5294905

Lido P.le Ravà 1. presso lo Sportello Integrato,
☎ 041.5295184 da lunedì a venerdì ore 9:00-13:00, martedì e giovedì anche ore 14:30-16:00

Murano, Corte Bigaglia 9, presso lo Sportello Integrato,
☎ 041.739461 martedì e venerdì ore 9:00-13:00

Burano San Mauro 212, presso lo Sportello Integrato,
☎ 041.735580 lunedì e giovedì ore 9:00-13:00

Ca' Savio Cavallino Treporti, Via Concordia 29, presso lo Sportello Integrato, ☎ 041 5301806 lunedì, mercoledì e venerdì ore 9:00-13:30

Pellestrina

Distretto 2

Mestre via Cappuccina 129, Ufficio Protesi e Ausili, ☎ 041.2608102/03/21, lunedì, mercoledì e giovedì ore 9:00-12:00, martedì ore 14:30-16:30.

■ ASSISTENZA DOMICILIARE

Il servizio è destinato, in via prioritaria, a pazienti non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, di norma ultrasessantacinquenni, appartenenti a un nucleo familiare non in grado di garantire accoglienza e risorse dedicate a prendersi cura della persona. In base ai bisogni rilevati vengono programmati diversi tipi di assistenza:

- **programmata** il Medico di Medicina Generale assicura la presenza periodica e sistematica al domicilio personale del paziente impossibilitato a muoversi
- **infermieristica** interventi a domicilio di medicazione per persone che non possono spostarsi né essere trasportati con i comuni mezzi, di assistenza generale infermieristica
- **riabilitativa** interventi per persone con difficoltà a muoversi e che necessitano di rieducazione motoria, logopedica e di reinserimento a domicilio
- **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** è la combinazione di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio assistenziali (erogate dal Comune).

Come. Per accedere al servizio è necessaria la richiesta del proprio Medico di Medicina Generale.

Distretto 1

Venezia, ☎ 041.5294905

Lido e isole, Cavallino Treporti, ☎ 041.5295235

Distretto 2

Mestre, ☎ 041.2608366

Favaro, ☎ 041.8896892.

■ LAVORO E SALUTE

Lo Spisal (Servizio di Prevenzione e Sicurezza del Lavoro) è il servizio del Dipartimento di Prevenzione specializzato nella prevenzione e vigilanza degli infortuni e delle malattie da lavoro e nel controllo del rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

- Segreteria e sportello informativo, ☎ 041.2608471
fax 041.2608445 da lunedì a giovedì ore 9:00-12:30
✉ spisal@ulss12.ve.it
- Il servizio è aperto al pubblico: da lunedì a giovedì ore 9:00-12:30, lunedì e giovedì anche ore 14:30-16:30.

■ ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE ALLA SALUTE

L'Unità operativa semplice di Educazione alla Salute si occupa di promuovere la salute, favorendo nelle persone lo sviluppo di consapevolezza e capacità finalizzate alla scelta di stile di vita sani. Si pone come obiettivo di lavorare in modo integrato con i Comuni e le altre istituzioni civili e con le associazioni del territorio dell'Ulss 12. Un'attenzione particolare è rivolta al mondo della Scuola, da quella dell'infanzia a quella secondaria di II grado, con iniziative sull'educazione alla salute, la promozione dell'attività motoria, la lotta al tabagismo, la prevenzione cardiovascolare.

Contatti: ☎ 041.2608405/8440 – fax 041.2608446

Orari: da lunedì a venerdì ore 10:00-13:00

e mail: diprev@ulss12.ve.it

■ CERTIFICATI MEDICO-LEGALI

Il servizio di Medicina legale dell'Ulss 12 svolge gli accertamenti sanitari previsti dalla legge e rilascia certificati finalizzati al rilascio/rinnovo della patente d'auto, della patente nautica, del porto d'armi, per l'esonero dall'uso delle cinture di sicurezza, per il rilascio del pass alle persone disabili, per l'adozione, per la cessione del quinto della retribuzione, eccetera.

Dove. Dipartimento di Prevenzione – Medicina legale

- **Mestre**, piazzale San Lorenzo Giustiniani 11/D Mestre
Segreteria e sportello informativo ☎ 041.2608147,
fax 041.2608148, lunedì, martedì, giovedì e venerdì ore 8:30-11:00

Il servizio è aperto al pubblico il lunedì, martedì, giovedì e venerdì ore 8:30-11:00.

- Commissione medica patenti ☎ 041.2608147, fax 041.2608148

- **Venezia**, Dorsoduro 1454.

Per informazioni ☎ 041.5295887, fax 041.5295892, mercoledì ore 8:00-11:00, venerdì ore 8:00-11:00

Il servizio è aperto al pubblico il mercoledì ore 8:00-11:00 e il venerdì ore 8:00-11:00.

■ TEMPI DI ATTESA

I tempi di attesa per visite ed esami possono essere diversi a seconda della situazione clinica del paziente. La Regione Veneto ha stabilito quattro codici di priorità: il medico curante, al momento della prescrizione, deve indicare sulla ricetta la priorità appropriata alla condizione clinica dell'assistito:

U - Urgente: la prestazione deve essere garantita entro 48 ore dalla richiesta

B - Breve: la prestazione deve essere garantita entro 10 giorni

D - Differibile: la prestazione deve essere garantita entro 30 giorni per una prima visita e entro 60 per esami diagnostici

P - Programmabile: prestazione non urgente.

■ REFERTI ON LINE

Il servizio evita al cittadino spostamenti e code per ritirare il referto di esami di laboratorio analisi effettuati nei vari punti prelievo dell'Ulss 12 Veneziana. I referti possono infatti essere consultati, scaricati e stampati direttamente dal sito dell'Ulss 12 entro 30 giorni dalla data indicata nel promemoria che viene rilasciato al paziente al momento del prelievo. Non è più necessario che il referto venga ritirato allo sportello. www.ulss12.ve.it > Modalità ritiro referti.

■ RICOVERO IN OSPEDALE

- **Ricovero d'urgenza.** Viene deciso dal medico del Pronto soccorso. In alternativa il paziente può essere trattenuto in osservazione breve per un massimo di 36 ore, dopo le quali il sanitario propone il ricovero o la dimissione.
- **Ricovero programmato.** È indicato per un percorso di diagnosi, cura, terapia e riabilitazione per una patologia che non è urgente e dunque può essere programmata.
- **Day hospital.** Ricovero diurno per terapie senza pernottamento.
- **Day surgery.** Ricovero diurno per interventi chirurgici che non richiedono un'osservazione post-operatoria superiore alle 12 ore.

Ospedale senza dolore. L'Ospedale dell'Angelo e l'Ospedale SS. Giovanni e Paolo aderiscono alla rete italiana degli Ospedali senza dolore, dove con farmaci adeguati viene combattuta e quanto più possibile limitata la sofferenza dei malati, non solo adulti ma anche bambini fin dalle prime ore di vita. NON SOFFRIRE è un DIRITTO dei malati
NON FAR SOFFRIRE è l'IMPEGNO quotidiano di medici e infermieri.

■ DONAZIONE E TRAPIANTO DI ORGANI E TESSUTI

Donare gli **organi** significa consentire, dopo la morte, che reni, fegato, cuore, polmoni, pancreas etc vengano prelevati dal corpo per essere trapiantati a malati, ai quali in tal modo è garantita la sopravvivenza. Esiste anche, per determinati organi, la donazione da vivente (un rene, una parte di fegato) che può essere fatta perché non compromette le funzioni vitali del donatore.

Il trapianto di **tessuti** è un'importante soluzione terapeutica. Possono essere prelevati: elementi ossei o muscolo scheletrici, tessuti cardiovascolari, tessuto oculare e membrana amniotica. L'attività di donazione e trapianto nell'Ulss 12 è gestita dal

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

Coordinamento Trapianti:

Ospedale dell'Angelo, Ascensore giallo C, piano -1,
☎ 041 9658079-8212 dal lunedì al venerdì ore 7:30-17:00.
È possibile lasciare messaggi nella segreteria telefonica:
☎ 041.9657688;

urgenze prefestive e festive: ☎ 336.264272.

Il Coordinamento Trapianti dell'Ulss 12 è collegato alla rete regionale che promuove la donazione di organi e tessuti a scopo di trapianto: assiste i familiari nella scelta di donazione, informa la popolazione e forma gli operatori sanitari.

VACCINAZIONI ADULTI E BAMBINI

L'ambulatorio vaccinale del Servizio Igiene e Sanità Pubblica (SISP) effettua vaccinazioni per adulti, bambini, consulenze pre e postadozione internazionale, profilassi post-esposizione a malattie infettive, rilascio di certificazione internazionale per vaccinazione contro la Febbre Gialla

Venezia, Lido, Murano, Pellestrina, Cavallino Treponti.

Per appuntamento ☎ 0415295857, da lunedì a venerdì ore 10:00-13:00

Mestre, Marghera, Chirignago, Favaro Veneto, Marcon, Quarto.

Per appuntamento ☎ 041.2608957 dal lunedì al venerdì ore 10:00-13:00 (per bambini vedi anche pag. 31)

Viaggi internazionali e profilassi antimalarica

Per informazioni generali contattare il Servizio Igiene e Sanità Pubblica:

Mestre, ☎ 041.2608957 da lunedì a venerdì ore 10:00-13:00

Venezia, ☎ 041.5295857, da lunedì a venerdì ore 10:00-13:00

Per appuntamenti: ☎ CUP 041.8897908 da lunedì a venerdì ore 8:00-18:00, sabato ore 8:00-12:00.

Non serve ricetta medica. Telefonare con congruo anticipo: 4/6 settimane. Precisare all'operatore CUP il Paese di destinazione e il motivo del viaggio: turismo, volontariato, rientro di uno straniero in patria.

Rilascio certificati vaccinali

Mestre, P.le San Lorenzo Giustiniani 11/D.

① da lunedì a venerdì ore 10:00-13:00, ☎ 041.2608957

Venezia, Ex Giustinian, Dorsoduro 1454.

① da lunedì a venerdì ore 10:00-13:00, ☎ 041.5295857.

Rilascio certificati causa di morte (per assicurazioni, INPS, ecc.), numero unico ☎041.2608957 da lunedì a venerdì ore 10:00-13:00.

SCREENING

La popolazione viene invitata dal Dipartimento di Prevenzione a sottoporsi a test di diagnosi precoce del tumore: l'obiettivo è la riduzione della mortalità e/o della comparsa di nuovi casi di tumore. I test sono gratuiti.

Tumore della mammella. Il test è rivolto alle donne di età compresa tra i 50 e i 74 anni, che ogni 2 anni vengono invitate a sottoporsi a una mammografia con lettera spedita a domicilio dall'unità operativa di Coordinamento Screening Oncologici.

Tumore del collo dell'utero. Il test è rivolto alle donne di età compresa tra i 25 e i 64 anni per individuare lesioni pretumorali e tumorali del collo dell'utero. Si effettua il test HPV DNA dai 29 ai 64 anni, e il Pap Test dai 25 ai 29 anni.

Tumore del colon retto. L'esame del sangue occulto nelle feci è rivolto a uomini e donne di età compresa tra i 50 e i 69 anni.

Per informazioni ☎ 041.2608481 e ☎ 041.2607120, fax 041.2608611, da lunedì a giovedì ore 9:00-12:30 e il mercoledì anche ore 14:30-16:30

✉ screening.prev@Ulss12.ve.it.

I NOSTRI ANIMALI

La salute dei nostri animali domestici è una garanzia anche per la nostra salute.

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016.
Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

UOC Veterinaria Aerea A/C del Dipartimento di Prevenzione
Direzione e Segreteria:

Mestre, P.le San Lorenzo Giustiniani 11/D

☎ 041.2608350 - fax 041.2608349

- rilascio ricette e pareri sanità animale
- pareri e informazioni per stabilimenti e strutture alimentari di origine animale
- iscrizione anagrafe canina e rilascio passaporti

Mestre, via Filzi 17 ☎ 041.2608825 da lunedì a venerdì ore 7:30-9:30

Venezia, Dorsoduro 1467 ☎ 041.2608350 da lunedì a venerdì ore 8:30-10:30

Cavallino Treporti rivolgersi all'indirizzo e numero di telefono di Venezia.

■ SICUREZZA ALIMENTARE

L'igiene degli alimenti è un elemento fondamentale per il benessere e lo sviluppo della vita.

UOC Veterinaria Aerea B del Dipartimento di Prevenzione
Direzione e Segreteria:

Mestre, P.le San Lorenzo Giustiniani 11/D

🕒 lunedì ore 14:00-16:00 e giovedì ore 11:30-13:00

☎ 041.2608350 da lunedì a venerdì ore 8:30-10:30

UOC SIAN del Dipartimento di Prevenzione

Direzione e Segreteria:

Mestre, P.le San Lorenzo Giustiniani 11/D

🕒 lunedì, giovedì e venerdì ore 9:00-11:00

☎ 041.2607135 lunedì e venerdì ore 9:00-11:00.

■ INFORMAZIONI TUTELA E PARTECIPAZIONE L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Azienda Ulss 12 Veneziana pone al centro del percorso di cura la persona in tutta la sua complessità e assicura la par-

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016. Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

tecipazione e la tutela dei diritti del cittadino nella fruizione dei servizi sanitari anche attraverso gli organismi di volontariato e di tutela del diritto alla salute. **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), Regolamento di pubblica tutela e Carta dei Servizi** sono gli strumenti organizzativi che garantiscono all'utente il rispetto del diritto alla piena informazione, alla tutela e alla partecipazione.

L'URP. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico assiste le persone nel rapporto con i servizi dell'Ulss 12 Veneziana, svolge funzioni di accoglienza, orientamento, ascolto e informazione. Raccolge le osservazioni, i suggerimenti e le segnalazioni dei cittadini che vengono gestiti secondo le modalità previste dal **Regolamento di pubblica tutela** (www.ulss12.ve.it). I reclami rappresentano per l'Azienda contributi importanti per la valutazione dei servizi erogati e il loro miglioramento. In esito alla trattazione dei reclami, vengono realizzate eventuali modifiche anche organizzative da parte dell'Azienda. A conclusione della verifiche condotte dopo il ricevimento di un reclamo, l'URP dà sempre una risposta al cittadino.

Come. L'URP può essere contattato di persona, telefonicamente, per posta e per email ✉ urp@ulss12.ve.it

Mestre, Ospedale dell'Angelo, via Paccagnella 11, da lunedì a giovedì ore 8:30-13:30 e ore 15-17 (Telefono e pubblico); venerdì ore 8:30-13:30; ore 15-17 ricevimento solo telefonico.

☎ 041.9658885/86/87,
fax 041 9658056

Venezia, Ospedale SS. Giovanni e Paolo, piano terra, corridoio San Domenico, da lunedì a venerdì ore 8:30-13:30 (telefono e pubblico), ☎ 041.5294588, fax 041.5294587.

COMITATO ETICO PER LA PRATICA CLINICA

Il Comitato etico per la Pratica clinica è un organismo multidisciplinare e interdisciplinare, che risponde alla necessità di affrontare le questioni etiche che si possono presentare nella

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016.
Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it

pratica clinico-assistenziale quotidiana, attraverso l'analisi di casi clinici, lo sviluppo di regole e indirizzi operativi. Il Comitato svolge anche attività di formazione e informazione rivolta sia al personale dipendente che alla popolazione. È uno spazio autonomo di riflessione etica che promuove la qualità e l'umanizzazione delle cure e dell'assistenza.

Il Comitato può essere consultato mediante richiesta scritta via email (✉ cometicopraticlinica@ulss12.ve.it) da:

- pazienti ricoverati nelle strutture dell'Ulss 12 e loro familiari;
- singoli operatori ed equipe operanti nell'Ulss 12;
- cittadini e associazioni che si occupano del sostegno e dell'assistenza alle persone malate e alle loro famiglie, operanti all'interno dell'Azienda o nel territorio.
- assistiti e/o familiari o operatori sanitari e socio sanitari delle strutture sanitarie e socio sanitarie afferenti all'ambito territoriale dell'Azienda Ulss 12.

Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016.
Si suggerisce di verificare queste informazioni che si trovano aggiornate sul sito www.ulss12.ve.it



Questa Carta dei Servizi è stata pubblicata nel marzo 2016.
Si suggerisce di verificare queste informazioni, che si trovano aggiornate sul sito
www.ulss12.ve.it

