ASU FC Azienda sanitaria universitaria Friuli Centrale

Dipartimento Chirurgico
S. Daniele – Tolmezzo

Struttura Operativa Complessa
Otorinolaringoiatria
S. Daniele-Tolmezzo

Sede Otorinolaringoiatria San Daniele del Friuli
Ospedale di San Daniele del Friuli, Viale Trento e Trieste, 33,
San Daniele del Friuli (UD)
Area ambulatoriale: I piano del padiglione S
Centralino Ospedale, telefono 0432 9491

Sede Otorinolaringoiatria Tolmezzo
Ospedale di Tolmezzo, Via Morgagni, 18, Tolmezzo (UD)
Area degenze: VI piano del nuovo padiglione dell'Ospedale di Tolmezzo
Area ambulatoriale: I piano del vecchio padiglione dell'Ospedale di Tolmezzo
Centralino Ospedale, telefono 0433 4881

Sommario

Obiettivi della Struttura 3
Attività 5
Prestazioni chirurgiche 7
Prestazioni ambulatoriali 9
Attività di ricerca 10
Sedi 10
Attività di degenza chirurgica - Tolmezzo 11
- Modalità di accesso 11
- Le ricordiamo di portare con sé: 11
- Non portare in ospedale: 12
- Ristorazione 13
- Orario visita ai degenti 13
- Le dimissioni 14
- Servizio di assistenza religiosa 14

Attività ambulatoriale 15
- Modalità di accesso 15
- Come ricevere informazioni 15
- Ritiro referti 16
- Pagamento ticket 16
- Cancellazione Prenotazione 16

Copia di documentazione sanitaria 17
Area di ristoro 17
Parcheggio 17
Servizio di mediazione culturale 18
Tutela e partecipazione dei cittadini 18
Telefoni 18

Obiettivi della Struttura

La struttura operativa complessa (SOC) di Otorinolaringoiatria afferisce al Dipartimento Chirurgico San Daniele-Tolmezzo dell'azienda ASUFC (Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale). La SOC, come da compito istituzionale, eroga prestazioni e servizi in spazi e articolazioni definite dell'Azienda.

L'area di degenza per l'attività di ricovero (ordinario, urgente e programmato, day hospital e day surgery) è sita al VI piano del nuovo padiglione "*Ospedale nuovo*" del presidio ospedaliero di Tolmezzo (Ospedale San Antonio Abate).

L'attività ambulatoriale si svolge a Tolmezzo al I piano del vecchio padiglione denominato "*Ospedale vecchio*" del presidio ospedaliero di Tolmezzo. L'attività ambulatoriale inoltre in determinati giorni della settimana viene svolta anche presso la sede di San Daniele del Friuli (Ospedale San Antonio) e presso il la sede territoriale di Gemona del Friuli.

La SOC di Otorinolaringoiatria ha il compito istituzionale di trattare le persone affette da patologie della testa e del collo che afferiscono all'Azienda ASUFC. Nello specifico i distretti di competenza sono: l'orecchio, il naso, i seni paranasali, il cavo orale e le strutture della gola (faringe, laringe, trachea ed esofago cervicali) e del collo (tiroide, paratiroidi, linfonodi e ghiandole salivari).

La SOC di Otorinolaringoiatria mira a ripristinare la salute, migliorare la qualità di vita, e minimizzare gli esiti invalidanti. Si impegna a individuare, analizzare e soddisfare i bisogni degli assistiti, promuovendo il miglioramento continuo.

La SOC di Otorinolaringoiatria si impegna su diversi fronti per garantire assistenza completa:

1. **Diagnosi e terapia**: Assicura un percorso diagnostico e terapeutico all'avanguardia, seguendo le linee guida nazionali e internazionali, con particolare attenzione alle patologie testa-collo. La struttura offre programmi terapeutici avanzati e monitora gli esiti delle cure, identificando tempestivamente eventuali ricorrenze.

2. **Prestazioni specialistiche**: Fornisce un'ampia gamma di servizi specialistici, sia in regime di ricovero che ambulatoriale, favorendo l'interazione tra reparti, ambulatori e attività chirurgica.

3. **Punto di riferimento**: È un punto di riferimento per pazienti e medici di medicina generale nella gestione delle problematiche otorinolaringoiatriche.

4. **Consulenza**: Costituisce un punto di confronto e consulenza nell'ambito otorinolaringoiatrico per altre Unità Operative e strutture sanitarie limitrofe, promuovendo la collaborazione in una logica di rete territoriale.

5. **Formazione e ricerca**: Oltre all'attività clinica, svolge attività didattica per i medici in formazione specialistica nell’ambito della rete formativa dell’Università di Trieste. Presso la SOC si tengono periodi di formazione e tirocinio per studenti del Corso di Formazione in Medicina Generale dell’Ordine dei Medici e Chirurghi della Provincia di Udine. Attività di ricerca, nei vari campi specifici della specialità con la produzione di comunicazioni scientifiche, pubblicazioni ed articoli su riviste italiane ed internazionali.

Attività

La SOC di Otorinolaringoiatria è caratterizzata dalle seguenti sezioni localizzate nel Presidio Ospedaliero di Tolmezzo:

1. **Area di degenza**: per attività di ricovero ordinario, urgente e programmato, dispone di complessivi 9 posti letto. La degenza ordinaria accoglie utenti che devono essere sottoposti ad intervento chirurgico in urgenza o programmato o che sono comunque affetti da patologie che richiedono osservazione continua; utenti in regime di day-hospital che devono essere sottoposti ad un intervento chirurgico programmato o procedure diagnostico-terapeutiche invasive, che non richiedono, salvo diversa valutazione dello specialista, il pernottamento in ospedale; il day-hospital chirurgico viene identificato come "day- surgery".
2. **Area chirurgica**: per l'effettuazione delle prestazioni chirurgiche programmate. Per l'attività chirurgica si afferisce agli spazi operatori dedicati secondo la relativa procedura aziendale. Gli interventi chirurgici in regime ambulatoriale vengono erogati presso l'ambulatorio chirurgico, sito presso il II piano del nuovo padiglione, qui viene offerto un servizio di piccola chirurgia del distretto testa-collo che non preveda un'assistenza anestesiologica in sala operatoria.
3. **Area ambulatoriale** (ambulatorio specialistico divisionale, ambulatorio specialistico di PS, prestazioni ambulatoriali di secondo livello, servizio di audiometria): l'ambulatorio specialistico divisionale del presidio ospedaliero di Tolmezzo è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:40, presso il I piano del vecchio padiglione (Ospedale vecchio). In questa sede vengono effettuate prime visite ORL, visite ORL di controllo e diagnostica audiologica di base per pazienti adulti e pediatrici (audiometria tonale, audiometria vocale, impedenzometria) con appuntamenti prenotati al CUP. Le consulenze specialistiche per il PS vengono erogate dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 18:00 e dalle 8:30 alle 12:00 del sabato e festivi. Le visite ORL urgenti (priorità U) vengono erogate dal medesimo ambulatorio, esclusivamente dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:00. Nelle restanti ore, per richieste urgenti non procrastinabili, è attivo un servizio di pronta disponibilità.

Vengono inoltre effettuate consulenze specialistiche per pazienti ricoverati in altri reparti, e controlli a breve dopo visite urgenti, programmati direttamente dal medico. Le prestazioni di secondo livello (otochirurgiche, vestibologiche, endoscopiche) vengono erogate presso la medesima sede.

L'ambulatorio del presidio ospedaliero di San Daniele del Friuli è attivo ogni lunedì e venerdì (salvo festività), dalle 8:45 alle 13:00, durante gli stessi orari accetta consulenze PS e visite urgenti (priorità U).

L'ambulatorio della sede territoriale di Gemona del Friuli è attivo ogni martedì e giovedì (salvo festività), dalle 8:40 alle 13:00, presso questo ambulatorio non si accettano consulenze PS e visite urgenti (priorità U).

Anche gli ambulatori del servizio di audiometria sono ubicati presso il I piano del vecchio padiglione. In quest'ambito vengono eseguite le prime visite ed i controlli relativi agli specifici ambiti specialistici e la diagnostica audiologica strumentale di base (esame audiometrico condizionato infantile, audiometria tonale, audiometria vocale, impedenzometria).

Il gruppo oncologico multidisciplinare, di cui la SOC fa parte, prevede riunioni settimanali presso il Presidio Ospedaliero Universitario "Santa Maria della Misericordia" di Udine.

Le varie aree organizzative della SOC di Otorinolaringoiatria sono strettamente correlate tra loro in modo da fornire all'utenza la migliore offerta diagnostico-terapeutica nel settore delle malattie della testa e del collo. Ognuna di queste strutture opera per processi che verranno in seguito riassunti.

Prestazioni chirurgiche

L'Otorinolaringoiatria, specialità medico-chirurgica, si dedica allo studio, diagnosi, e terapia delle patologie testa-collo.
La SOC di Otorinolaringoiatria si impegna nella gestione completa del paziente sin dalla prima visita, sia urgente che programmata. Accompagna il paziente attraverso un percorso diagnostico negli ambulatori di primo e secondo livello, dirigendolo poi verso terapie mediche o chirurgiche, eseguibili all'interno della struttura. In particolare, la SOC gestisce in modo integrato i pazienti con neoplasie testa-collo attraverso un approccio multidisciplinare noto come Tumor Board. Questo coinvolge varie specialità come ORL, Radioterapia, Oncologia Medica, Radiologia, Medicina Nucleare, Anatomia Patologica, Nutrizione Clinica, Psicologia, e Logopedia. L'obiettivo è garantire il miglior trattamento possibile per ciascun paziente oncologico, in conformità con i protocolli e le linee guida internazionali.

Dal punto di vista chirurgico la SOC si occupa del trattamento della patologia oncologica (benigna e maligna) sia con approcci conservativi e mini-invasivi (chirurgia endoscopica, chirurgia laser, chirurgia video-assistita), sia con approcci demolitivi e ricostruttivi di tutte le sotto sedi di:

- Naso, seni paranasali (resezioni open ed endoscopiche);
- Cavo orale e orofaringe (glossectomie, pelvectomie, resezioni compartimentali);
- Faringe e parafaringe (faringectomie parziali o totali);
- Laringe (cordectomie, laringectomie parziali ricostruttive, laringectomie totali);
- Collo e ghiandole salivari (svuotamenti linfonodali, scialectomie parziali o totali);
- Tiroide e paratiroide (lobo-istmectomie, tiroidectomie parziali e totali, paratiroidectomie);
- Tumori cutanei (escissione e ricostruzione con lembi di prossimità, lembi peduncolati e posizionamento di derma rigenerativo);
- Tumori dell’orecchio esterno e medio.

La SOC vanta particolare esperienza nell’approccio chirurgico alle patologie del collo, in particolare della laringe e della ghiandola tiroidea.

La SOC, inoltre, si occupa della diagnosi, della presa in carico e della cura di patologie non tumorali di pertinenza otorinolaringoiatrica (anche in collaborazione con altri specialisti dedicati) sia dei pazienti adulti che pediatrici. In particolare, vengono curate:

- Patologie infiammatorie acute e croniche del naso e dei seni paranasali (rinosinusiti acute e croniche polipoidi e non, mucoceli);
- Patologie dell'apparato lacrimale (ostruzione delle vie lacrimali, dacriocistiti croniche);
- Patologie congenite e acquisite tracheo-esofagee (fistole tracheo-esofagee, stenosi tracheali acquisite);
- Patologie della laringe (noduli, polipi, edemi, forme precancerose, fonochirurgia);
- Patologie adenotonsillari (tonsilliti croniche, ipertrofia adenoidea ed adenotonsillare);
- Patologie congenite e infettive acute e croniche del collo (cisti branchiali, cisti del dotto tireoglosso, linfangiomi, linfoadeniti suppurative), diagnostica di malattie linfoproliferative (linfoadenectomia);
- Patologie acute e croniche delle ghiandole salivari (scialoadeniti ricorrenti, calcolosi salivare) anche con tecniche mini-invasive (scialoendoscopia);
- Patologie di urgenza/emergenza (ingestione e inalazione di corpi estranei, insufficienza respiratoria acuta, ascessi del distretto testa-collo);
- Patologia della roncopatia e delle OSAS (sindrome delle apnee ostruttive del sonno);
- Patologia tiroidea (gozzo multinodulare, noduli tiroidei, struma, morbo di Basedow-Graves) e paratiroidea di interesse chirurgico (adenomi paratiroidei);
- Patologie dell'orecchio medio (otiti medie croniche semplici e colesteatomatose, otiti medie effusive, perforazioni timpaniche, anomalie congenite-acquisite dell'orecchio esterno, otosclerosi), chirurgia della sordità (protesi ossee impiantabili – BAHA).

Prestazioni ambulatoriali

L'Attività ambulatoriale comprende:
- *Attività ambulatoriale programmata* che prevede prevalentemente le "prime visite ORL" e le "visite ORL di controllo". L'attività viene programmata è svolta secondo un calendario mensile formulato in base all'organizzazione delle attività dei dirigenti medici, in accordo con la coordinatrice del poliambulatorio e condiviso con il centro unico di prenotazione (CUP). Il paziente accede all'attività programmata mediante regolare impegnativa e prenotazione al CUP. Le prime visite sono programmate in base alle priorità indicate nell'impegnativa dal medico prescrittore mentre le visite ORL di controllo sono programmate in base quanto indicato nel quesito diagnostico.
- *Attività di consulenza specialistica per utenti inviati dal PS*. Lo specialista ORL valuta il paziente e redige il referto con le indicazioni per il Medico del PS. Nel caso ne ravvisi la necessità dispone per il ricovero in urgenza.
- *Visite urgenti* per pazienti che giungono con impegnativa urgente (U PS) redatta da medici del servizio di continuità assistenziale, medici di medicina generale o dai pediatri di libera scelta.

In quest'ambito vengono eseguite inoltre:
- *Valutazioni endoscopiche specialistiche* (prime visite e controlli): rino-faringoscopia a fibre ottiche, video-laringoscopia, laringo-stroboscopia;
- *Gestione e valutazione dei pazienti oncologici* e utenti portatori di cannula tracheostomica e/o protesi fonatorie in giornata dedicata;

L'attività ambulatoriale prevede, oltre alla specialistica di base, anche gli ambiti specialistici inerenti alla disciplina di otorinolaringoiatria di seguito elencati:
- *Oncologia*, laringectomizzati e protesi fonatorie per la valutazione e il trattamento dei pazienti oncologici e di quelli sottoposti a laringectomia totale e portatori di dispositivi di ausilio alla fonazione;
- *Rinologia* per la valutazione e il trattamento, chirurgico e medico, delle patologie rino-sinusali;
- *Otochirurgia e Vestibologia*: per cura e valutazione specifica dei pazienti affetti da malattie dell'orecchio e dell'organo dell'equilibrio.

La refertazione delle valutazioni effettuate è contestuale alla visita ed è redatta dal Medico Specialista che ha eseguito la visita stessa.

Attività di ricerca

Le attività di ricerca presso la struttura vengono svolte in linea con il mandato dell'Azienda Sanitaria.

Sedi

Tolmezzo:

- Area degenze: VI piano del nuovo padiglione dell'Ospedale di Tolmezzo (San Antonio Abate), Via Morgagni, 18, Tolmezzo (UD)
    - Telefono 0433 488 395
- Area ambulatoriale: I piano del vecchio padiglione dell'Ospedale di Tolmezzo (San Antonio Abate), Via Morgagni, 18, Tolmezzo (UD)
    - Telefono segreteria 0433 488 229

San Daniele del Friuli:

- Area ambulatoriale: I piano del padiglione S dell'Ospedale di San Daniele del Friuli (San Antonio), Viale Trento e Trieste, 33, San Daniele del Friuli (UD)
    - Telefono tramite centralino dell'Ospedale 0432 9491

Gemona del Friuli:

- Area ambulatoriale: I piano della sede territoriale di Gemona del Friuli, Piazza Rondolone, 2, Gemona del Friuli (UD)
    - Telefono segreteria 0432 989 244

Attività di degenza chirurgica - Tolmezzo

Modalità di accesso

Le tipologie di ricovero sono:

- **Programmato** (ordinario, day-hospital, day-surgery) a seguito di indicazionedel medico specialista.
- **In urgenza** previa valutazione del Pronto Soccorso o attraverso l'Ambulatorio direzionale.

Al momento del ricovero nel reparto di degenza chirurgica o presso il Day-Hospital verrà applicato ad ogni paziente un braccialetto identificativo di sicurezza dove verranno riportati il cognome, il nome e la data di nascita.
Il giorno prima dell'intervento, salvo diversa indicazione, assumere una dieta leggera. Prima di ricoverarsi consigliamo di fare la doccia, tagliare le unghie di mani e piedi e, per chi lo usasse, di togliere lo smalto e/o il gel. Non usare trucchi.

Il giorno del ricovero presentarsi all'ora concordata a digiuno. I farmaci personali dovranno essere consegnati all'infermiere il giorno stesso del ricovero, salvo diversi accordi.

Al fine di garantire la tranquillità ai degenti, si richiede cortesemente di impostare il **cellulare in modalità silenziosa**. Si ricorda inoltre che in alcuni ambienti, il cellulare può creare interferenze con le apparecchiature biomedicali e verrà pertanto richiesta la sua disattivazione.

Prima di essere sottoposti a determinati esami diagnostici e sierologici, emotrasfusioni e derivati e a interventi chirurgici, dopo aver ricevuto un'adeguata informazione, vi verrà richiesto di sottoscrivere un modulo di **consenso**.

Le ricordiamo di portare con sé:

- Tessera sanitaria e codice fiscale;

- Referti di eventuali esami e/o visite mediche eseguiti prima del ricovero, lettere di dimissione relative a precedenti ricoveri anche in altri reparti;
- La terapia assunta a domicilio, riportante tipologia e dosaggio dei farmaci;
- Il necessario per l'igiene personale (sapone, manopole, asciugamani, biancheria).

Non portare in ospedale:

- Oggetti di valore
- Grosse somme di denaro
- Piante e fiori.

Se ciò non fosse possibile la invitiamo ad avvertire sempre il personale o il coordinatore infermieristico per concordarne la custodia, in caso contrario l'Azienda non ne risponde.
MEDICO di riferimento presso la degenza chirurgica: al momentodel ricovero verrà fornita indicazione su quale sarà il medico in turno quel giorno in reparto.
INFERMIERE di riferimento presso la degenza chirurgica: nelle ventiquattro ore è presente un infermiere di riferimento per ogni turno, responsabile dell'assistenza ai degenti assegnati ed a cui l'utenza potràrivolgere eventuali richieste specifiche.
ICA – Infermiere di Continuità Assistenziale presso la degenza chirurgica: l'ICA è la figura infermieristica responsabile della continuità assistenziale tra Ospedale e Territorio. A tale figura l'utenza potrà rivolgersi, fin dall'inizio del ricovero, per segnalare eventuali criticità nella gestione a domicilio del paziente e per organizzare un eventuale supporto assistenziale o sociale a domicilio.

Per un colloquio con i parenti sono previste le seguenti modalità:
Medico di reparto: dal lunedì al sabato, dalle ore 11:00 alle 13:00.
Coordinatore infermieristico: dal lunedì al venerdì dalle ore 12:00 alle 13:00.

Il paziente è moralmente e legalmente l'unico interlocutore del personale sanitario per ogni argomento che riguardi le proprie condizioni di salute e l'eventuale trattamento medico e chirurgico.

Eventuali informazioni potranno essere fornite solo a persone espressamente indicate dal paziente.

Le ricordiamo, inoltre, che il personale medico ed infermieristico, per motivi di tutela della privacy, non rilascia informazioni telefoniche relative alle condizioni di salute dei pazienti.

Ristorazione

Per quanto riguarda la ristorazione, i pazienti non soggetti a particolari restrizioni dietetiche possono prenotare i pasti giornalmente ed in modo individualizzato scegliendo dal menù proposto sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose. Si consiglia di non portare da casa cibi o bevande senza consultare il personale di reparto. Per le persone affette da particolari patologie per le quali è indicato un regime alimentare dedicato, devono informare il personale del reparto per l'eventuale attivazione di consulenza dietetica.

Orario visita ai degenti

Tutti i giorni dalle 17:00 alle 18:30.

Sono limitate le visite extra orario per consentire lo svolgimento delle attività clinico - assistenziali in sicurezza e riservatezza. Eventuali eccezioni dovranno essere motivate e concordate con la coordinatrice del reparto. La presenza di persone di assistenza incaricate dai famigliari ed estranee al reparto dovrà essere motivata e registrata nellacartella clinica.

Si raccomanda di mantenere un comportamento consono con una struttura di degenza, limitando la presenza ad un massimo di 1 visitatore per paziente.
È consentito l'accesso al reparto ai minori di anni 12 se accompagnati.

Attenzione: gli orari e le modalità di accesso alle strutture/reparti dell'Azienda potrebbero subire variazioni in base alle necessità organizzative dei servizi o a causa di emergenze sanitarie. Tutte le

variazioni sui servizi sono pubblicate sul sito dell'Azienda Sanitaria www.asufc.sanita.fvg.it

Le dimissioni

La dimissione verrà programmata con anticipo, concordata e comunicata al paziente ed all'eventuale famigliare di riferimento. Un colloquio conclusivo prima delle dimissioni sarà finalizzato a puntualizzare le condizioni di salute, le eventuali ulteriori indagini diagnostiche o controlli da effettuare successivamente al ricovero e ad illustrare la terapia e la dieta che verrà consigliata a domicilio. Per i pazienti ricoverati in day-hospital la dimissione verrà effettuata secondo le stesse modalità previste per i ricoveri ordinari. Al momento delle dimissioni verrà consegnata al paziente o al famigliare di riferimento, la lettera di dimissione e verranno illustrate le modalità di distribuzione del primo ciclo di terapia.
Gli esami strumentali, di laboratorio e le conseguenti richieste per un ricovero, se effettuati entro 21 giorni dalle dimissioni, non sono soggetti al pagamento del ticket.
Nel caso di controlli ambulatoriali è necessario esibire la lettera di dimissione, l'impegnativa post-ricovero e gli eventuali referti diagnostico-strumentali eseguiti nel periodo successivo alle dimissioni.

Servizio di assistenza religiosa

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

Servizio di assistenza al defunto e alla famiglia

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

Attività ambulatoriale

Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali avviene su prenotazione presso gli sportelli CUP, tramite Call center Regionale (0434 223522 da lunedì a venerdì 7:00 - 19:00, sabato 8:00 - 14:00) o collegandosi al sito www.asufc.sanita.fvg.it - home page alla voce "Prenotazioni online".

Per la Prenotazione presso il CUP il paziente deve portare con sé:

- Tessera sanitaria per l'espletamento delle pratiche amministrative di accettazione;
- Impegnativa del medico inviante;
- Documentazione medica utile per l'appropriata gestione della prenotazione.

Per l'accesso alle prestazioni portare:

- Tessera sanitaria per l'espletamento delle pratiche amministrative di accettazione;
- Impegnativa del medico inviante;
- Documentazione medica utile nel caso in esame (documentazione Clinica/documentazione Radiologica. Tale documentazione è da esibire e consegnare agli addetti al momento dell'effettuazione della prestazione. Tale documentazione verrà integralmente restituita al paziente, il giorno stesso della prestazione o al momento stabilito per il ritiro referto);
- Terapia domiciliare.

Come ricevere informazioni

Tutte le informazioni vengono fornite solo al diretto interessato o ad altra persona espressamente indicata dallo stesso o a persona che ne abbia la legale tutela.

Si ricorda che, per motivi di tutela della privacy, il personale non rilascia informazioni telefoniche.

Ritiro referti

I referti possono essere ritirati presso i vari ambulatori afferenti alla SOC di Otorinolaringoiatria, generalmente previ accordi telefonici con il paziente. In alcune particolari situazioni i referti vengono inviati via posta direttamente al domicilio del paziente. In ultimo sarà possibile visionare referto direttamente da casa attraverso il portale SeSaMo.

Pagamento ticket

Il pagamento del ticket, se dovuto, può essere effettuato presso la struttura ospedaliera:

- Presso il CUP
- Utilizzando le casse automatiche disponibili presso il CUP utilizzando il promemoria in possesso o la tessera sanitaria.

N.B. Nel caso si sia esenti dal pagamento del ticket a vario titolo, controllare che il codice di esenzione sia stato regolarmente inserito sull'impegnativa. Se dovesse mancare, sarebbe fondamentale fare apporre il codice esenzione dal medico prescrittore PRIMA di ogni prenotazione di prestazioni sanitarie. La richiesta deve essere correttamente compilata, in particolar modo per quanto riguarda i criteri di priorità e deve contenere il quesito clinico e/o notizie anamnestiche. Potrebbe verificarsi la necessità del pagamento di un ulteriore ticket nel caso in cui il medico ritenga di dover effettuare approfondimenti diagnostici.

Cancellazione Prenotazione

Il paziente è pregato di rispettare gli appuntamenti, nel caso in cui dovessero insorgere problemi la **disdetta** deve essere effettuata almeno 3 giorni prima dalla data di esecuzione delle prestazioni.
La rinuncia/modifica dell'appuntamento può essere fatta al numero unico call center salute e sociale 0434 223522 escluso domenica e festivi o utilizzando il collegamento al portale regionale SeSaMo www.sesamo.sanita.fvg.it
Per le modifiche delle visite di controllo e di tutte le prestazioni prenotate direttamente dalla segreteria ci si deve rivolgere direttamente a quest'ultima.

Copia di documentazione sanitaria

Dopo la dimissione è possibile fare richiesta della cartella clinica.
La copia della documentazione sanitaria può essere richiesta:

1. Di **persona** agli sportelli CUP:
   L'avente diritto può fare richiesta se munito di documento d'identità valido o da un suo incaricato munito di delega e documento di identità, in corso di validità, oltre alla fotocopia del documento d'identità del delegante. Gli eredi devono allegare un'autocertificazione o dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà comprovante la propria posizione. Gli operatori del CUP verificheranno la presenza del consenso al trattamento dei dati.
2. Tramite **posta**: (Protocollo generale ASUFC - via Pozzuolo, 330 Udine)
   L'avente diritto invia il modulo di richiesta compilato e sottoscritto allegando copia del documento d'identità in corso di validità e copia della ricevuta di avvenuto pagamento

3. Tramite **e-mail**:
   - Archivio Tolmezzo: archivioto@asufc.sanita.fvg.it
   - Archivio San Daniele: archiviosd@asufc.sanita.fvg.it

L'avente diritto invia il modulo di richiesta compilato e sottoscritto allegando copia del documento d'identità in corso di validità e copia della ricevuta di avvenuto pagamento. In caso di delega questa deve essere specificata sul modulo allegando anche copia del documento di identità del delegato.

Area di ristoro

All'interno dell'area ospedaliera di Tolmezzo e San Daniele esistono distributori automatici di cibi e bevande ed è presente un bar.
All'interno del bar di San Daniele è disponibile un'edicola

Parcheggio

Ogni struttura è dotata di posti auto liberi o a pagamento per l'utenza.

Servizio di mediazione culturale

Il personale del servizio può avvalersi, se necessario, dell'aiuto di mediatori linguistico-culturali come supporto alle attività clinico-assistenziali al fine di favorire la comunicazione fra pazienti stranieri e personale sanitario. È necessario informare preventivamente la struttura erogante di questa esigenza al fine di poter organizzare il supporto di mediazione in tempi congrui.

Tutela e partecipazione dei cittadini

L'Azienda garantisce la funzione di tutela degli utenti e promuove gli interventi per il miglioramento dei servizi e l'adeguamento alle esigenze dei cittadini.
Il contributo degli utenti è considerato essenziale: punti di forza o disservizi potranno essere comunicati al Direttore, al Coordinatore infermieristico o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP
telefono 0432 552796 (Udine) e-mail urp@asufc.sanita.fvg.it

Telefoni

Per motivi di rispetto nei confronti degli altri utenti si chiede che i telefoni cellulari siano silenziati all'interno della struttura ospedaliera.

Il personale non dà il proprio consenso ad essere ripreso o fotografato.

Divieto di fumo

In tutte le strutture aziendali è vietato fumare per disposizioni di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e altrui.

Altre informazioni

Qualora avesse bisogno di altre informazioni o di ulteriori approfondimenti può rivolgersi al personale del reparto o consultare il sito aziendale www.asufc.sanita.fvg.it
Il personale del reparto con la relativa qualifica è identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.

Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale
Sede legale: Via Pozzuolo, 330 - 33100 Udine - Italia
Sito web: www.asufc.sanita.fvg.it
PEC: asufc@certsanita.fvg.it

La presente guida ai servizi riporta le informazioni in vigore al momento della pubblicazione.

AGGIORNAMENTO GENNAIO 2024