



Istituto  
Oncologico  
Veneto  
I.R.C.C.S.  
**COMPREHENSIVE**  
Cancer Center

Regione del Veneto

# Istituto Oncologico Veneto

*Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico*



Regione del Veneto



# Carta dei Servizi

*Rev05 – ultimo aggiornamento 11/2020*

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invito a consultare la **Carta dei servizi** che fornisce le informazioni utili per fruire al meglio dei nostri servizi; essa rappresenta, inoltre, l'impegno a tradurre in azioni i principi e i valori che quotidianamente ispirano e guidano tutti i professionisti dell'Istituto Oncologico Veneto.

Per ulteriori informazioni visiti il nostro sito [www.ioveneto.it](http://www.ioveneto.it).

Il nostro personale è sempre disponibile a fornirLe informazioni e chiarimenti.

Presso l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) potrà, inoltre, esprimere le Sue osservazioni e ogni suggerimento utile a migliorare la nostra attività.

Il Direttore Generale

*Dott. Giorgio Roberti*

*Redazione a cura di Piero Cioffredi (Ufficio accreditamenti e riconoscimento IRCCS) e Letizia Cutri (URP).*

# SOMMARIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INFORMAZIONI GENERALI</b>  | <b>5</b>  |
| Missione  | 6         |
| Valori di riferimento   | 7         |
| Come raggiungere lo IOV   | 8         |
| Ufficio relazioni con il pubblico (URP)   | 10        |
| Esenzione ticket e invalidità civile  | 11        |
| Un ospedale a misura di donna   | 11        |
| Comitato etico per la pratica clinica   | 12        |
| Ricerca scientifica   | 12        |
| <b>ATTIVITÀ CLINICA</b>   | <b>14</b> |
| Unità operative   | 14        |
| <b>PRENOTAZIONE DELL'ATTIVITÀ SPECIALISTICA AMBULATORIALE, MODALITÀ DI PAGAMENTO, RITIRO REFERTI E COMUNICAZIONE DISDETTE</b> | <b>30</b> |
| Prenotazioni in regime istituzionale  | 30        |
| Libera professione  | 34        |
| Prestazioni in regime "paganti in proprio"  | 34        |
| Modalità di pagamento   | 35        |
| Ritiro referti  | 36        |
| Disdette  | 37        |
| <b>RICOVERO</b>   | <b>38</b> |
| Degenza ordinaria   | 40        |
| Terapia intensiva   | 41        |
| Dimissione  | 42        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INFORMAZIONI E SERVIZI UTILI</b>          | <b>43</b> |
| Bar  | 43        |
| Bancomat                                     | 43        |
| Case di accoglienza, alberghi e alloggi      | 43        |
| Patient education                            | 43        |
| L'infermiere risponde                        | 44        |
| Mediazione linguistica e culturale           | 44        |
| Assistenza religiosa                         | 44        |
| Volontariato                                 | 44        |
| <b>DIRITTI, DOVERI, STANDARD DI SERVIZIO</b> | <b>46</b> |
| Il paziente ha diritto a...                  | 46        |
| Il paziente ha la responsabilità di...       | 48        |
| Standard di qualità generali                 | 49        |
| Qualità e sicurezza                          | 53        |
| <b>SOSTENERE LO IOV</b>                      | <b>54</b> |

# INFORMAZIONI GENERALI

L'Istituto Oncologico Veneto IOV – IRCCS è il primo e unico Istituto del Veneto destinato in maniera specifica alla ricerca sul cancro e alla prevenzione, diagnosi e cura dei tumori.

Voluto dalla Regione nel 2005, lo IOV si è affermato come centro di ricerca sanitaria e ospedale di alta specializzazione di rilievo nazionale e internazionale. È riconosciuto dal Ministero della Salute come Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) e dalla Organization of European Cancer Institutes (OECI) come Comprehensive Cancer Centre; è membro di Alleanza Contro il Cancro (ACC), la più grande organizzazione italiana di ricerca oncologica clinica e traslazionale.

La ricerca scientifica integrata all'assistenza è la caratteristica che differenzia in maniera sostanziale lo IOV dalle aziende sanitarie prive della qualifica di IRCCS. L'Istituto, oltre a essere soggetto al sistema dei controlli della Regione Veneto, è sottoposto, da parte del Ministero della Salute, a verifica biennale per la conferma del riconoscimento del carattere scientifico nella disciplina dell'oncologia e a verifica annuale dei prodotti della ricerca scientifica, alla quale è legata l'erogazione del finanziamento per le attività di Ricerca Corrente.

L'integrazione di ricerca e assistenza garantisce l'erogazione di prestazioni di diagnosi e cura secondo standard di eccellenza, sia in regime di ricovero ordinario, di day hospital e di day surgery sia in regime ambulatoriale. Nel fornire tali prestazioni lo IOV – IRCCS gestisce e segue percorsi diagnostici terapeutici assistenziali (PDTA) all'avanguardia, secondo standard riconosciuti a livello europeo e indicati dalle disposizioni regionali, basati su un approccio multidisciplinare alla patologia, che mettono al centro la persona e la qualità della sua vita. Lo IOV svolge la propria attività anche in convenzione con l'Azienda ospedaliera di Padova, l'Ulss 6 Euganea e l'Università di Padova.

I PDTA sono predisposti nell'ambito della Rete Oncologica Veneta

(ROV). La Regione Veneto ha conferito allo IOV – IRCCS la sede del Coordinamento Regionale della ROV e gli ha affidato il ruolo di hub della ROV, in stretta sintonia con le Aziende Ospedaliere di Padova e Verona. In tal senso, lo IOV è il fulcro della rete regionale veneta dei centri di senologia (Breast unit).

L'Istituto Oncologico Veneto ha sede a Padova all'Ospedale Busonera. A Palazzo Santo Stefano si trovano la Direzione Scientifica, la Direzione Amministrativa e alcuni servizi di staff. Le prestazioni di radioterapia sono erogate sia a Padova (Edificio Radioterapia, nell'area dell'Azienda ospedaliera) sia presso gli Ospedali Riuniti Padova Sud di Schiavonia (Monselice). Un'ulteriore sede dello IOV è situata presso l'Ospedale San Giacomo di Castelfranco veneto (TV).

Per saperne di più:

[ioveneto.it/lo-iov/chi-siamo/](http://ioveneto.it/lo-iov/chi-siamo/)

[ioveneto.it/prevenzione-e-cura/nuovo-paziente/](http://ioveneto.it/prevenzione-e-cura/nuovo-paziente/)

[ioveneto.it/prevenzione-e-cura/approccio-multidisciplinare/](http://ioveneto.it/prevenzione-e-cura/approccio-multidisciplinare/)

[ioveneto.it/prevenzione-e-cura/percorsi-diagnostici-terapeutici-assistenziali/](http://ioveneto.it/prevenzione-e-cura/percorsi-diagnostici-terapeutici-assistenziali/)

[ioveneto.it/prevenzione-e-cura/rov/](http://ioveneto.it/prevenzione-e-cura/rov/)

## **Missione**

La missione dell'Istituto Oncologico Veneto consiste nella prevenzione, diagnosi e cura dei tumori, perseguendo in questi campi l'eccellenza, attraverso lo sviluppo della ricerca oncologica di base, traslazionale e clinica e il miglioramento dell'organizzazione dell'attività di cura e assistenza. Elementi fondamentali sono il rapido trasferimento delle acquisizioni della ricerca ai pazienti, l'approccio multidisciplinare alla patologia e il coordinamento della rete di collaborazione/condivisione tra le Oncologie del Veneto.

## Valori di riferimento

L'Istituto Oncologico Veneto, nell'esercizio della propria attività, si attiene ai principi e valori di riferimento definiti dalla sua legge istitutiva (Legge regionale 22 dicembre 2005, n. 26) e ai principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici definiti dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994, con particolare riguardo a:

### **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

Ogni utente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

### **Imparzialità**

I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Continuità della presa in carico**

L'Istituto garantisce la presa in carico e la continuità delle cure a tutti i malati. Attraverso accordi con le Aziende ULSS territoriali, promuove la definizione di percorsi condivisi, atti a garantire una continuità della presa in carico dei pazienti, anche nelle fasi avanzate o terminali della malattia.

### **Diritto di scelta degli utenti e loro partecipazione**

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

### **Partecipazione**

All'utente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il

miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

### **Efficienza ed efficacia delle prestazioni erogate**

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la promozione della salute del malato, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, le migliori condizioni di benessere possibili.

### **Ricerca scientifica**

La ricerca è condotta secondo criteri di efficienza e trasparenza nell'uso delle risorse destinate all'attività scientifica anche da privati.

Tutte le sperimentazioni cliniche, siano esse promosse dall'industria farmaceutica o da organismi no profit, sono condotte secondo rigorosi standard etici, normativi e di qualità in accordo con la normativa sulle sperimentazioni cliniche, con i dettami di buona pratica clinica (GCP) e con i principi etici indicati nella Dichiarazione di Helsinki (1964) nonché con quanto stabilito dalla Convenzione di Oviedo (1997) per la salvaguardia dei diritti e della dignità dell'uomo in rapporto alle applicazioni della biologia e della medicina.

## **Come raggiungere lo IOV**

*Mappe interattive sono disponibili alla pagina [ioveneto.it/lo-iov/contatti/](http://ioveneto.it/lo-iov/contatti/)*

### **In auto**

L'ospedale Busonera è situato in via Gattamelata 64, nella zona ospedaliera della città.

L'edificio Radioterapia si trova all'interno dell'Azienda ospedaliera ed è accessibile in auto e a piedi da via Giustiniani 2, a piedi da via Ospedale e da via Vincenzo Gallucci.

Entrambi si raggiungono in auto seguendo le indicazioni per il centro città e l'ospedale. Dall'autostrada A4 Milano-Venezia si consiglia di



uscire a Padova Est, dall'autostrada A13 Bologna-Padova si consiglia di uscire a Padova Sud.

L'Ospedale San Giacomo di Castelfranco Veneto è accessibile da via dei Carpani, 16/Z.

Da Padova si raggiunge percorrendo la SR 308 seguendo poi le indicazioni "Istituto Oncologico Veneto". Da Treviso e Vicenza si percorre la SR 53, da Venezia la SR 45.

L'Ospedale di Schiavonia si trova in via Albere, 30 – Monselice (della A13, uscire a Monselice e seguire le indicazioni "ospedale").

### ***Parcheggi***

L'ospedale Busonera è dotato di parcheggio; la sosta è consentita unicamente per il tempo necessario a effettuare visite e terapie. Sulla destra dell'ospedale Busonera, con accesso da via Gattamelata, è disponibile un parcheggio multipiano a pagamento, aperto 24 ore su 24. I parcheggi non sono custoditi.

L'ospedale di Castelfranco Veneto ha un ampio parcheggio, aperto dalle 06:30 alle 23:30, con accesso da via dei Carpani.

A Schiavonia, alla Radioterapia dello IOV è riservato un parcheggio sul retro dell'ospedale. Alla prima rotatoria, tenere la destra e seguire il perimetro dell'edificio sul lato destro fino ad arrivare alla Radioterapia.

### **Treno e autobus**

Le sedi padovane sono servite da diverse linee urbane ed extraurbane. Gli autobus delle linee urbane collegano la stazione ferroviaria e la vicina autostazione alla zona ospedaliera in un tempo di percorrenza di circa 10 minuti. Occorre scendere alle fermate "via Gattamelata/park" o "via Giustiniani/pronto soccorso".

L'Ospedale di Castelfranco Veneto è servito da trasporti urbani ed extraurbani.

L'Ospedale di Schiavonia è servito da diverse linee di autobus del servizio extraurbano di Padova che lo collegano anche con la stazione ferroviaria di Monselice.

## **Taxi**

A Padova il servizio radiotaxi risponde al numero 049 651 333. Numerose vetture stazionano in via Giustiniani di fronte all'ingresso dell'Azienda ospedaliera.

A Castelfranco Veneto il servizio taxi risponde al numero 0423 494296.

## **Ufficio relazioni con il pubblico (URP)**

L'Ufficio relazioni con il pubblico si occupa, principalmente, della rilevazione sistematica dei bisogni e della soddisfazione degli utenti al fine di contribuire al miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogati.

Puoi segnalare eventuali disservizi, disfunzioni o irregolarità ed esprimere suggerimenti – o il tuo apprezzamento – di persona, telefonicamente, per posta elettronica o lettera. A tal fine puoi inoltre utilizzare i moduli presenti nei totem installati nelle sedi dell'Istituto, introdotti dal Presidente della Giunta regionale del Veneto: queste segnalazioni saranno trasmesse alla Presidenza del Consiglio regionale. Ogni comunicazione ricevuta dall'URP verrà gestita con le modalità più idonee a darti una risposta esauriente.

L'URP è inoltre a disposizione per fornire informazioni generali sull'Istituto e i suoi servizi.

**ATTENZIONE: l'URP non effettua prenotazioni di nessuna prestazione.**

L'URP è situato al piano rialzato dell'Ospedale Busonera

orario: da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 14:00

[ioveneto.it/unit/uo-relazioni-pubblico-urp/](http://ioveneto.it/unit/uo-relazioni-pubblico-urp/)

tel: 049 821 5664

fax: 049 821 5962

e-mail: [urp@iov.veneto.it](mailto:urp@iov.veneto.it)

## Esenzione ticket e invalidità civile

Ricorda che se ti è stata diagnosticata una patologia oncologica hai diritto:

- all'esenzione dal ticket per gli esami e le cure collegate alla malattia: il medico deve certificare la diagnosi sul modulo regionale di esenzione che va consegnato alla propria ULSS la quale rilascerà l'apposita documentazione.
- di richiedere il riconoscimento dell'invalidità civile.

Le agevolazioni che spettano a te e ai tuoi familiari (es. legge 104/92) sono riassunte nell'opuscolo [I diritti del malato oncologico](#) in distribuzione anche all'URP.

## Un ospedale a misura di donna

Anche per il 2018 lo IOV ha ricevuto – ed è la quinta volta consecutiva, una continuità di risultati che in pochi possono vantare – i tre bollini rosa, massimo riconoscimento di ospedale a “misura di donna” assegnato dall'Osservatorio Nazionale sulla Salute della Donna (O.N.Da). Quest'ultimo monitora e premia gli ospedali italiani che offrono servizi dedicati alla prevenzione, diagnosi e cura delle principali patologie femminili, riservando particolare attenzione alle specifiche esigenze delle donne ([www.bollinirosa.it](http://www.bollinirosa.it)).

In questo ambito, lo IOV si distingue nel panorama nazionale per l'attenzione prestata alla ricerca clinico-scientifica e la presenza di specialità cliniche dedicate alle principali patologie di interesse femminile; per l'appropriatezza dei percorsi diagnostico-terapeutici, da intendersi come garanzia di un approccio clinico alla patologia specifico e accurato in relazione alle esigenze e caratteristiche psico-fisiche della donna; per i servizi di accoglienza della paziente e la tutela della sua dignità. I tre bollini assegnati nel 2018 hanno valore anche per il 2019.

## Comitato etico per la pratica clinica

Il Comitato Etico per la Pratica Clinica (CEPC) svolge una funzione consultiva in relazione ai profili etici delle decisioni sanitarie e socio assistenziali, con l'obiettivo di salvaguardare e promuovere il diritto alla salute e la qualità e l'umanizzazione dell'assistenza. È un organismo indipendente costituito da personale sanitario e non sanitario nominato dal Direttore Generale dell'Istituto.

Il CEPC analizza casi clinici specifici e situazioni della pratica sanitaria che pongano problemi di discernimento etico, su richiesta degli operatori delle strutture sanitarie che fanno capo allo IOV ed esamina questioni etiche presentate da pazienti e familiari di utenti; può affrontare quesiti, posti dalla Direzione dello IOV, di carattere etico-organizzativo. Il tutto, senza sostituirsi ai soggetti coinvolti – pazienti, operatori sanitari e famiglie o tutori – nella decisione che deve essere assunta.

La richiesta di valutazione può essere presentata per posta elettronica, telefonicamente e direttamente presso la segreteria del CEPC indicando gli elementi essenziali del caso o del problema su cui si richiede la consulenza.

La segreteria del CEPC si trova all'Ospedale Busonera:

tel: 049 821 5172/5946 (da lunedì a venerdì dalle 10:00 alle 12:00)

e-mail: [comitato.etico@iov.veneto.it](mailto:comitato.etico@iov.veneto.it)

[ioveneto.it/prevenzione-e-cura/comitato-etico-pratica-clinica/](http://ioveneto.it/prevenzione-e-cura/comitato-etico-pratica-clinica/)

## Ricerca scientifica

L'Istituto Oncologico Veneto promuove e realizza ricerche in campo biomedico, biotecnologico e dei servizi sanitari. L'attività scientifica è strettamente integrata con l'assistenza sanitaria e garantisce al malato le più innovative terapie antitumorali, di supporto e palliative. In linea con le più avanzate tendenze internazionali, è concentrata sulla comprensione dei meccanismi genetici che stanno alla base

dell'insorgenza o della progressione della malattia. La ricerca viene svolta nelle strutture dello IOV in collaborazione con l'Università di Padova e altri enti e istituzioni nazionali e internazionali.

Una parte fondamentale delle ricerche viene attuata attraverso **sperimentazioni cliniche** condotte su pazienti che hanno espresso e sottoscritto il consenso. Le sperimentazioni rivestono un'importanza primaria per la conoscenza e il progresso nella lotta contro la malattia. Il loro scopo, infatti, è valutare l'efficacia di nuove terapie/procedure oppure di nuove modalità d'utilizzo di terapie già note.

I diritti, la sicurezza e il benessere dei soggetti coinvolti nelle sperimentazioni sono garantiti dal **Comitato etico sperimentazione clinica**, un organismo indipendente che fa riferimento a normative e raccomandazioni nazionali e internazionali.

Per saperne di più:

[ioveneto.it/ricerca/](http://ioveneto.it/ricerca/)

[ioveneto.it/trials/](http://ioveneto.it/trials/)

[ioveneto.it/ricerca/comitato-etico-sperimentazioni-cliniche/](http://ioveneto.it/ricerca/comitato-etico-sperimentazioni-cliniche/)

# ATTIVITÀ CLINICA

*Per informazioni sui tumori trattati allo IOV e sui medici che vi lavorano visita la pagina [ioveneto.it/prevenzione-e-cura/attivita-clinica/](http://ioveneto.it/prevenzione-e-cura/attivita-clinica/).*

## Unità operative

### **Ospedale Busonera, Padova:**

- Anatomia e istologia patologica (Padova)
- Anestesia e rianimazione 1 (Padova)
- Cardiologia
- Chirurgia oncologica dei tessuti molli, del peritoneo e dei melanomi
- Chirurgia senologica 1
- Dietetica e nutrizione clinica
- Endoscopia digestiva
- Farmacia
- Immunologia e diagnostica molecolare oncologica
- Medicina nucleare (Padova)
- Oncologia 1
- Oncologia 2
- Oncologia del melanoma
- Psicologia ospedaliera
- Radiologia
- Radiologia senologica
- Terapia del dolore e cure palliative

### **Edificio Radioterapia, Padova:**

- Fisica sanitaria
- Radioterapia
- Tumori ereditari (consulenza oncogenetica e problematiche di endocrinologia oncologica)

### **Ospedale San Giacomo, Castelfranco Veneto (TV):**

- Anatomia e istologia patologica (Castelfranco Veneto)
- Anestesia e rianimazione 2 (Castelfranco veneto)
- Chirurgia senologica 2 (Castelfranco Veneto)

- Chirurgia oncologica delle vie digestive
- Endocrinochirurgia
- Gastroenterologia
- Medicina nucleare (Castelfranco Veneto)
- Oncoematologia
- Oncologia 3 (Castelfranco Veneto)
- Ambulatorio di Oncologia senologica preventiva (Oncologia 2)
- Tumori ereditari (consulenza oncogenetica)
- Urologia oncologica

### **Ospedali Riuniti Padova Sud “Madre Teresa di Calcutta” di Schiavonia (Monselice, PD):**

- Radioterapia

### **Anatomia e istologia patologica (Padova)**

L'Anatomia e istologia patologica svolge la propria attività di diagnostica principalmente in ambito oncologico utilizzando metodiche istologiche, immunoistochimiche e di biologia molecolare.

Obiettivo fondamentale dell'unità è fornire referti diagnostici accurati con indicazioni a valenza terapeutica, attraverso la determinazione di parametri prognostici e farmaco-predittivi.

[ioveneto.it/unit/ssd-anatomia-e-istologia-patologica-padova/](http://ioveneto.it/unit/ssd-anatomia-e-istologia-patologica-padova/)

tel: 049 821 5280

fax: 049 821 5285

e-mail: [anatomia.patologica@iov.veneto.it](mailto:anatomia.patologica@iov.veneto.it)

### **Anatomia e istologia patologica (Castelfranco Veneto)**

L'unità operativa svolge la propria attività di diagnostica principalmente in ambito oncologico utilizzando metodiche istologiche, immunoistochimiche e di biologia molecolare. In particolare, tratta i campioni di tessuto prelevati in occasione di procedure diagnostiche o di chirurgia maggiore a pazienti affetti da

carcinosi peritoneali, neoplasie del tratto gastroenterico, bilio-pancreatico e urogenitale maschile, neoplasie toraco-polmonari, ginecologiche, della mammella, del sistema endocrino e del sistema emolinfopoietico.

[ioveneto.it/unit/anatomia-e-istologia-patologica-castelfranco-veneto/](http://ioveneto.it/unit/anatomia-e-istologia-patologica-castelfranco-veneto/)

tel: 0423 732 275

e-mail: [segreteria.anatomia.cfv@iov.veneto.it](mailto:segreteria.anatomia.cfv@iov.veneto.it)

### **Anestesia e rianimazione 1 (Padova)**

L'attività dell'unità di operativa si articola in quattro ambiti:

- l'anestesia per tutte le attività chirurgiche;
- la NORA (NonOperating Room Anesthesia) per le attività che richiedano l'abolizione dello stato di coscienza e l'eventuale controllo del dolore;
- la terapia intensiva;
- l'attività di predisposizione di accessi vascolari venosi centrali e periferici.

[ioveneto.it/unit/sc-anestesia-e-rianimazione-padova/](http://ioveneto.it/unit/sc-anestesia-e-rianimazione-padova/)

tel: 049 821 1715/5753

fax: 049 821 7928

e-mail: [segreteria.anestesia@iov.veneto.it](mailto:segreteria.anestesia@iov.veneto.it)

### **Anestesia e rianimazione 2 (Castelfranco Veneto)**

L'unità operativa svolge attività nell'ambito dell'anestesia, preparazione pre-operatoria, assistenza intra- e post-operatoria, terapia intensiva, interventi di rianimazione, trasporti sanitari, procedure di accertamento della morte ed eventuale prelievo di tessuti e donazione di organi, inserimento sistemi impiantabili per chemioterapia.

[ioveneto.it/unit/anestesia-e-rianimazione-castelfranco-veneto/](http://ioveneto.it/unit/anestesia-e-rianimazione-castelfranco-veneto/)

tel: 0423 732 290



## Cardiologia

La Cardiologia dello IOV effettua la valutazione cardiaca clinico-strumentale di pazienti candidati al trattamento oncologico, sia chirurgico sia chemio-radioterapico, al fine di definire il rischio cardiovascolare individuale. L'attività cardiologica è indirizzata, inoltre, all'attento monitoraggio clinico e strumentale dei pazienti in terapia con i chemioterapici tradizionali o i farmaci biologici più recenti a potenziale rischio di cardiotossicità.

[ioveneto.it/unit/ss-cardiologia-per-i-pazienti-oncologici/](http://ioveneto.it/unit/ss-cardiologia-per-i-pazienti-oncologici/)

tel: 049 821 5633/5980

e-mail: [cardiologia@iov.veneto.it](mailto:cardiologia@iov.veneto.it)

## Chirurgia oncologica dei tessuti molli, del peritoneo e dei melanomi

L'unità di Chirurgia oncologica dei tessuti molli, del peritoneo e dei melanomi è riconosciuta dalla Regione Veneto come **centro di riferimento regionale per il melanoma e i sarcomi delle parti molli**. Sui tumori cutanei, sui sarcomi delle parti molli e sui tumori primitivi e secondari (carcinosi) del peritoneo, l'unità svolge attività di prevenzione, cura e ricerca, integrando competenze di diversa estrazione in un'unica struttura dedicata alla cura e alla ricerca traslazionale. Inoltre coordina l'attività dei gruppi multidisciplinari dedicati a questi tumori.

L'attività chirurgica viene svolta sia in regime di ricovero ordinario che di day-surgery e prevede anche l'applicazione di trattamenti loco-regionali complessi basati sulla chemio-ipertermia in circolazione extracorporea e di alcune tecniche mini-invasive.

[ioveneto.it/unit/sc-chirurgia-oncologica-melanomi-sarcomi/](http://ioveneto.it/unit/sc-chirurgia-oncologica-melanomi-sarcomi/)

tel: 049 821 5757

fax: 049 821 8349

e-mail: [melanoma.sarcomi@iov.veneto.it](mailto:melanoma.sarcomi@iov.veneto.it)

## **Chirurgia oncologica delle vie digestive**

L'unità di Chirurgia oncologica delle vie digestive svolge attività di diagnosi, cura e ricerca sulle neoplasie di esofago, stomaco e colon-retto, sulle neoplasie del distretto epato-bilio-pancreatico (tumori del pancreas, tumori primitivi del fegato e metastasi epatiche) e sulle neoplasie primitive e secondarie del peritoneo (carcinosi peritoneale).

A fianco delle degenze ordinarie è attivata la day-surgery oncologica, che soddisfa le necessità cliniche connesse al posizionamento dei sistemi di accesso vascolare per chemioterapia, nonché alle procedure di radiologia interventistica ed endoscopia operativa.

[ioveneto.it/unit/chirurgia-dellesofago-e-delle-vie-digestive/](http://ioveneto.it/unit/chirurgia-dellesofago-e-delle-vie-digestive/)

tel: 0423 421 306

e-mail: [chirurgiaoncologica.viedigestive@iov.veneto.it](mailto:chirurgiaoncologica.viedigestive@iov.veneto.it)

## **Chirurgia senologica 1**

L'equipe di Chirurgia senologica 1 effettua oltre mille interventi l'anno tra patologie benigne e maligne. Eseguendo interventi sia conservativi, dall'ampia escissione della lesione alla quadrantectomia e biopsia del linfonodo sentinella, sia demolitivi, quali la mastectomia eventualmente allargata e con svuotamento ascellare. Il personale infermieristico è dedicato esclusivamente ai tumori mammari, conosce bene le problematiche postoperatorie e sa dare precise risposte sia sulla gestione dei primi momenti post-intervento (trattamento del dolore, drenaggi e fasciature) sia sul comportamento da tenere e sugli esercizi di riabilitazione da effettuare dopo le dimissioni.

[ioveneto.it/unit/chirurgia-senologica/](http://ioveneto.it/unit/chirurgia-senologica/)

tel: 049 821 5588

## **Chirurgia senologica 2 (Castelfranco Veneto)**

La Chirurgia senologica 2 offre all'utenza tutte le possibilità tecnologicamente più avanzate in chirurgia quali: la chirurgia radioguidata, la biopsia del linfonodo sentinella, la chirurgia oncoplastica e tutte le tecniche di ricostruzione mammaria. I chirurghi senologi si avvalgono della collaborazione stretta di radiologi (per i centraggi delle lesioni non palpabili), medici nucleari (per la ricerca del linfonodo sentinella), anatomopatologi (per gli esami istologici estemporanei intraoperatori), radioterapisti (in consulenza settimanale) e chirurghi plastici (per la ricostruzione mammaria).

[ioveneto.it/unit/breast-unit-castelfranco-veneto/](http://ioveneto.it/unit/breast-unit-castelfranco-veneto/)

tel: 0423 731 844

## **Dietetica e nutrizione clinica**

Il servizio di Dietetica e nutrizione clinica si occupa delle problematiche nutrizionali che possono interessare le persone affette da patologie oncologiche. Le prestazioni vengono fornite ai pazienti sia ambulatoriali sia ricoverati e includono la valutazione dello stato nutrizionale, la stesura di un programma di supporto/rieducazione alimentare basato sul counseling, programmi di nutrizione enterale e parenterale, con relativo monitoraggio, durante il ricovero e a domicilio in collaborazione con la ULSS di afferenza.

[ioveneto.it/unit/dietetica-e-nutrizione-clinica/](http://ioveneto.it/unit/dietetica-e-nutrizione-clinica/)

tel: 840 00 0664 (CUP)

## **Endocrinochirurgia**

L'Unità operativa ha come principale obiettivo il trattamento chirurgico delle principali patologie oncologiche a carico delle seguenti

ghiandole endocrine: tiroide, paratiroide, surrene e pancreas endocrino. Si occupa inoltre delle sindromi pluriendocrine (MEN, VHL). La struttura si avvale di chirurghi con competenze diversificate nei diversi settori dell'endocrinochirurgia, al fine di offrire un servizio mirato, efficace e personalizzato. I trattamenti chirurgici vengono eseguiti secondo i protocolli più avanzati, avvalendosi, laddove possibile, di tecniche mininvasive. Particolare attenzione viene posta ai percorsi di gestione post-operatoria che vengono impostati seguendo i più moderni protocolli, mirati a minimizzare gli effetti del trauma chirurgico, favorire una pronta ripresa delle attività quotidiane e migliorare la qualità di vita del paziente operato.

[ioveneto.it/unit/endocrinochirurgia/](http://ioveneto.it/unit/endocrinochirurgia/)

tel: 0423 421 306

e-mail: [chirurgiaoncologica.viedigestive@iov.veneto.it](mailto:chirurgiaoncologica.viedigestive@iov.veneto.it)

## **Endoscopia digestiva**

L'unità di Endoscopia digestiva dello IOV è centro di riferimento regionale e non solo per la diagnosi precoce, la stadiazione e il trattamento endoscopico dei tumori dell'apparato digerente, in particolare di esofago e stomaco, e di alcune lesioni precancerose tra le quali l'esofago di Barrett e la gastrite atrofica.

Vanta una struttura tra le più all'avanguardia d'Italia, completamente informatizzata, controllata mediante tecnologia domotica e dotata delle attrezzature più moderne oggi disponibili, alcune addirittura uniche, come l'endoscopio ad autofluorescenza o alcuni tipi di sonde endoscopiche.

[ioveneto.it/unit/ssd-endoscopia-digestiva/](http://ioveneto.it/unit/ssd-endoscopia-digestiva/)

tel: 049 821 1719

fax: 049 821 1707

e-mail: [endoscopia@iov.veneto.it](mailto:endoscopia@iov.veneto.it)

## **Farmacia**

La Farmacia è il servizio dello IOV preposto alla programmazione, esecuzione e verifica delle attività farmaceutiche. Oltre ad approvvigionarsi dei medicinali necessari alla normale pratica clinica, la Farmacia prepara, in appositi laboratori attrezzati, monodosi personalizzate di medicinali antitumorali. La Farmacia effettua un **servizio di consegna diretta dei farmaci** prescritti dagli specialisti dello IOV e da assumere a domicilio. I pazienti, dopo una visita ambulatoriale o la dimissione da un ricovero, possono accedere al locale di distribuzione diretta dei farmaci situato al primo piano dell’Ospedale Busonera e **aperto dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:30**.

[ioveneto.it/unit/sc-farmacia/](http://ioveneto.it/unit/sc-farmacia/)

tel: 049 821 5289

fax: 049 821 5837

e-mail: [segreteria.farmacia@iov.veneto.it](mailto:segreteria.farmacia@iov.veneto.it)

## **Fisica sanitaria**

Oltre a garantire la sicurezza radioprotezionistica del paziente e del lavoratore, limitando i rischi da radiazioni ionizzanti, i fisici dello IOV assicurano la qualità dosimetrica dei trattamenti radianti. Attraverso complesse procedure di calcolo e verifica garantiscono che la dose prescritta dal medico radioterapista sia erogata al volume bersaglio in sicurezza, con precisione e accuratezza, limitando la dose ai tessuti sani, per una miglior qualità di vita del paziente.

[ioveneto.it/unit/fisica-sanitaria/](http://ioveneto.it/unit/fisica-sanitaria/)

tel: 049 821 2964

fax: 049 821 2968

e-mail: [fisica.sanitaria@iov.veneto.it](mailto:fisica.sanitaria@iov.veneto.it)

## **Gastroenterologia**

La Gastroenterologia ha come obiettivo fondamentale la prevenzione, la diagnosi e la cura delle malattie gastrointestinali, epato-biliari e

pancreatiche in particolare di natura neoplastica.

La sezione degenze è dotata di 6 posti letto e i ricoveri ordinari attualmente riguardano pazienti con patologia oncologica (itteri ostruttivi, neoplasie epatiche, neoplasie esofagee, gastriche e del colon) e patologia benigna. L'unità svolge attività di endoscopia routinaria e urgente con l'esecuzione di colonscopie e gastroscopie diagnostiche e terapeutico-operative ed ERCP con posizionamento di protesi biliari.

In sede ambulatoriale vengono eseguite visite gastroenterologiche ed epatologiche per patologia oncologica, precancerosi e altre patologie.

La Gastroenterologia si occupa, inoltre, di patologie benigne (pancreatiti, emorragie, cirrosi scompensate etc) che vengono inviate in consulenza dal pronto soccorso o dal medico curante.

[ioveneto.it/unit/gastroenterologia/](http://ioveneto.it/unit/gastroenterologia/)

tel: 0423 732 851 (segreteria) / 860 (degenze) / 375 (endoscopia)

fax: 0423 732 850 (segreteria) / 374 (endoscopia)

e-mail: [segreteria.gastroenterologia.cfv@iov.veneto.it](mailto:segreteria.gastroenterologia.cfv@iov.veneto.it);

[segreteria.endoscopia.cfv@iov.veneto.it](mailto:segreteria.endoscopia.cfv@iov.veneto.it)

### **Immunologia e diagnostica molecolare oncologica (IDMO)**

L'unità di Immunologia e diagnostica molecolare oncologica (IDMO) mette a punto ed esegue indagini molecolari e approcci innovativi che permettono allo IOV di offrire servizi di diagnostica avanzata, follow-up e terapie personalizzate ai pazienti con neoplasie solide ed ematologiche. L'unità è attiva, inoltre, in programmi di prevenzione secondaria per il carcinoma della cervice uterina e fornisce servizi per la definizione del rischio ereditario di alcuni tumori.

[ioveneto.it/unit/sc-immunologia-diagnostica-molecolare-oncologica/](http://ioveneto.it/unit/sc-immunologia-diagnostica-molecolare-oncologica/)

tel: 049 821 5861/5805

fax: 049 821 5967

e-mail: [idmo@iov.veneto.it](mailto:idmo@iov.veneto.it)

## **Medicina nucleare (Padova)**

Il servizio di Medicina nucleare di Padova si occupa di diagnostica per immagini, disponendo di una gammacamera ibrida (o SPECT/CT) e di due tomografi ad emissione di positroni (PET/CT), che registrano la radioattività indotta da radiofarmaci somministrati ai pazienti per lo studio di singoli organi o del corpo intero. Tali metodologie permettono di determinare la stadiazione della patologia neoplastica, di controllare l'efficacia delle terapie oncologiche e di cercare precocemente recidive di malattia. Inoltre, l'unità di Medicina nucleare partecipa, con altri specialisti, alla individuazione del linfonodo sentinella nel cancro della mammella e nel melanoma cutaneo e al trattamento di alcune patologie oncologiche, in particolare il cancro metastatico della prostata mediante l'impiego del <sup>223</sup>Ra.

[ioveneto.it/unit/ssd-medicina-nucleare-padova/](http://ioveneto.it/unit/ssd-medicina-nucleare-padova/)

tel: 049 821 1729 (lun-ven 11:00 -13:00)

fax: 049 821 5508

e-mail: [medicina.nucleare@iov.veneto.it](mailto:medicina.nucleare@iov.veneto.it)

ritiro referti: [service.sanita.padova.it/RefertiWebTme/Logout.do](http://service.sanita.padova.it/RefertiWebTme/Logout.do)

## **Medicina nucleare (Castelfranco Veneto)**

La Medicina nucleare di Castelfranco Veneto si occupa prevalentemente di attività diagnostica con l'utilizzo della metodica PET-CT, potendo disporre di un'ampia gamma di radiofarmaci che consente lo studio della maggior parte dei tumori. La metodica viene impiegata principalmente nelle varie fasi di stadiazione, controllo dell'efficacia delle terapie e nel sospetto di recidiva di malattia. Si eseguono scintigrafie per l'individuazione del linfonodo sentinella in pazienti con neoplasia mammaria o melanoma e la terapia delle metastasi ossee in pazienti con cancro della prostata con il Radio <sup>223</sup>Ra.

[ioveneto.it/unit/ssd-medicina-nucleare-castelfranco-veneto/](http://ioveneto.it/unit/ssd-medicina-nucleare-castelfranco-veneto/)

tel: 0423 421 341

fax: 0423 421 343

e-mail: [medicinanucleare.cfv@iov.veneto.it](mailto:medicinanucleare.cfv@iov.veneto.it)

## **Oncoematologia**

L'unità operativa assiste i pazienti con tutte le patologie ematologiche, quali leucemie, linfomi, mielomi, anemie, piastrinopenie, difetti coagulativi mediante centro emofilia con H24, malattie mieloproliferative, etc. Le attività svolte comprendono:

- diagnosi e terapia delle malattie ematologiche, in regime sia di degenza sia ambulatoriale;
- consulenza ematologica per i pazienti ricoverati;
- attività diagnostiche di laboratorio;
- lettura morfologica al microscopio dei preparati ematologici;
- diagnostica molecolare, in particolare diagnosi genetica dei difetti congeniti della coagulazione F8 e F9;
- diagnostica di immunologia cellulare (citofluorimetria);
- diagnostica della coagulazione di II livello e diagnostica prenatale di difetti della coagulazione.

[ioveneto.it/unit/oncoematologia/](http://ioveneto.it/unit/oncoematologia/)

tel: 0423 732 336

e-mail: [segreteria.oncoematologia.cfv@iov.veneto.it](mailto:segreteria.oncoematologia.cfv@iov.veneto.it)

## **Oncologia 1**

L'Oncologia 1 svolge attività di diagnosi e cura per pazienti affetti da tumori solidi ed ematologici, attraverso la condivisione di percorsi multidisciplinari, in relazione al tipo di tumore e ai bisogni del paziente. Parte attiva in numerosi gruppi e progetti di ricerca, l'unità è un punto di riferimento nei seguenti ambiti:

- tumori del tratto gastro-enterico (esofago, stomaco, colon, retto, ano, fegato, pancreas, colecisti e vie biliari);
- tumori uro-genitali (rene, vescica, prostata, testicolo, pene);
- tumori cerebrali;
- tumori ematologici (linfomi e mielomi in particolare);



- sarcomi dei tessuti molli e ossei;
- tumori rari (glist, neuroendocrini);
- trapianto autologo di midollo;
- cure simultanee, continuità assistenziale e terapie di supporto/palliative;
- percorsi specifici per pazienti anziani;
- percorsi specifici per pazienti con metastasi scheletriche.

[ioveneto.it/unit/oncologia-medica-1/](http://ioveneto.it/unit/oncologia-medica-1/)

tel: 049 821 5953

fax: 049 821 5900

e-mail: [oncologia1@iov.veneto.it](mailto:oncologia1@iov.veneto.it)

## **Oncologia 2**

L'Oncologia 2 si occupa dell'assistenza e del trattamento chemioterapico, immunoterapico o con farmaci a bersaglio molecolare, nell'ambito di protocolli standardizzati o di sperimentazioni cliniche, di pazienti affetti da neoplasie mammarie, pleuro-polmonari e timiche, ginecologiche, e del distretto cervico-facciale. L'attività assistenziale si integra con l'attività di ricerca, articolata in linee strategiche specifiche per le singole patologie, per ottimizzare il trattamento dei pazienti candidati a farmaci e approcci integrati innovativi.

[ioveneto.it/unit/oncologia-medica-2/](http://ioveneto.it/unit/oncologia-medica-2/)

tel: 049 821 5931

fax: 049 821 5932

e-mail: [oncologia2@iov.veneto.it](mailto:oncologia2@iov.veneto.it)

## **Oncologia 3 (Castelfranco Veneto)**

L'unità operativa si occupa di diagnosi e cura delle neoplasie solide secondo i più avanzati standard nazionali ed internazionali, utilizzando un approccio multidisciplinare per la diagnosi e cura di neoplasie della mammella, polmonari, gastroenteriche e genito-urinarie.

[ioveneto.it/unit/oncologia-castelfranco-veneto/](http://ioveneto.it/unit/oncologia-castelfranco-veneto/)

tel: 0423 732 336

e-mail: [segreteria.oncologia.cfv@iov.veneto.it](mailto:segreteria.oncologia.cfv@iov.veneto.it)

### **Oncologia del melanoma**

L'Oncologia del melanoma svolge attività di valutazione, consulenza, assistenza, follow up e trattamento per pazienti affetti da melanoma, tumore a cellule di Merkel, melanoma oculare metastatico e tutte le altre neoplasie cutanee. L'unità offre accesso a numerosi protocolli di studio nazionali e internazionali, aiuta i pazienti ad accedere a studi non disponibili nella Regione Veneto e promuove la ricerca accademica con lo scopo di migliorare la sicurezza e l'efficacia dei trattamenti disponibili.

[ioveneto.it/unit/oncologia-del-melanoma/](http://ioveneto.it/unit/oncologia-del-melanoma/)

tel: 840 00 0664 (CUP)

e-mail: [unita.melanomaesofago@iov.veneto.it](mailto:unita.melanomaesofago@iov.veneto.it)

### **Psicologia ospedaliera**

L'unità di Psicologia ospedaliera offre al paziente e alle famiglie uno spazio di accoglienza e di disponibilità all'ascolto all'interno del contesto di cura. L'impegno principale è quello di supportare le necessità psicologiche del paziente e dei suoi familiari in tutte le fasi della malattia, sia durante il ricovero ordinario e il day hospital sia nel percorso ambulatoriale. L'attività è rivolta ai pazienti in carico allo IOV, dal primo accesso fino alla chiusura del follow-up, ma anche a pazienti seguiti in altre strutture ospedaliere e ai loro familiari.

[ioveneto.it/unit/ss-psiconcologia/](http://ioveneto.it/unit/ss-psiconcologia/)

tel: 049 821 5728

e-mail: [psiconcologia@iov.veneto.it](mailto:psiconcologia@iov.veneto.it)

### **Radiologia**

La Radiologia effettua prestazioni radiologiche finalizzate alla diagnosi e allo studio dell'evoluzione quantitativa delle masse tumorali prima,

durante e dopo trattamento chemio/radioterapico per valutare la performance post-radio/chemioterapia. La Radiologia si avvale delle più moderne attrezzature di radiologia tradizionale, di tomografia assiale computerizzata, di risonanza magnetica, di ecografia e di angiografia.

Presso la Radiologia è, inoltre, attivo un servizio di Radiologia interventistica in oncologia che si occupa del trattamento della patologia neoplastica maligna a scopo sia curativo sia palliativo, con un sensibile miglioramento nella qualità della vita dei pazienti. Vengono utilizzate tecniche mini-invasive, ben tollerate e con ricoveri brevi che, rispetto alle terapie convenzionali, permettono di raggiungere ottimi risultati con minori disagi per i pazienti.

[ioveneto.it/unit/sc-radiologia/](http://ioveneto.it/unit/sc-radiologia/)

tel: 049 821 5653

fax: 049 821 5970

e-mail: [radiologia@iov.veneto.it](mailto:radiologia@iov.veneto.it)

ritiro referti: [service.sanita.padova.it/RefertiWebTme/Logout.do](http://service.sanita.padova.it/RefertiWebTme/Logout.do)

### **Radiologia senologica**

La Radiologia senologica è organizzata per rispondere a tutte le problematiche legate alle affezioni della mammella, mediante percorsi personalizzati sotto il controllo del medico radiologo. Dotata di apparecchiature aggiornate e di eccellenza, l'unità è il riferimento diagnostico interventistico della Breast unit dello IOV. L'obiettivo diagnostico è conseguito in prima istanza con l'approccio clinico-strumentale, quindi con procedure interventistiche o di risonanza magnetica, secondo una metodologia di integrazione tra le varie tecniche, come previsto dalle linee guida e dai PDTA più aggiornati. Il medico fornisce all'utente tutte le informazioni necessarie, in un'ottica di attenzione alle relazioni umane che permea l'intera attività.

[ioveneto.it/unit/uosd-radiologia-senologica/](http://ioveneto.it/unit/uosd-radiologia-senologica/)

tel: 049 821 5730

fax: 049 821 5740

ritiro referti: [service.sanita.padova.it/RefertiWebTme/Logout.do](http://service.sanita.padova.it/RefertiWebTme/Logout.do)

## **Radioterapia**

La Radioterapia garantisce un'assistenza completa, dalla diagnosi alla progettazione del piano di cura e all'erogazione delle terapie, fino al follow-up. L'unità si avvale di attrezzature di ultima generazione (a Schiavonia sono installati un Acceleratore Lineare, una Tomoterapia e un TAC simulatore) ed è specializzata nel trattamento dei tumori pediatrici, trattamenti Total Body e Total Skin Irradiation. I trattamenti sono effettuati in regime ambulatoriale, di day hospital o ricovero ordinario. Nell'unità opera un servizio per lo studio e la cura della disfagia iatrogena che prende in carico il paziente con problemi di deglutizione o mucosite.

[ioveneto.it/unit/radioterapia/](http://ioveneto.it/unit/radioterapia/)

tel: 049 821 2940

fax: 049 821 2958

e-mail: [segreteria.radioterapia@iov.veneto.it](mailto:segreteria.radioterapia@iov.veneto.it)

## **Terapia del dolore e cure palliative**

La SC Terapia del dolore e Cure palliative con hospice dell'Istituto Oncologico Veneto ha l'obiettivo di portare un sollievo dal dolore nei pazienti in cura allo IOV, e più in generale di fornire cure adeguate ad assicurare la miglior qualità di vita alle persone sofferenti per tumore, in ogni momento del loro percorso di malattia.

Le attività della struttura si svolgono in ambulatori dedicati, nei reparti di degenza come consulenza specialistica e presso l'hospice.

[ioveneto.it/unit/sc-terapia-del-dolore-e-cure-palliative/](http://ioveneto.it/unit/sc-terapia-del-dolore-e-cure-palliative/)

tel: 366 565 3141

fax: 049 821 5270

e-mail: [terapia.antalgica@iov.veneto.it](mailto:terapia.antalgica@iov.veneto.it)

## **Tumori ereditari**

Per dare attenzione e sostegno ai pazienti con tumori ereditari e alle persone con un rischio elevato di svilupparli, lo IOV ha creato l'unità Tumori ereditari. L'unità segue il paziente passo dopo passo, dalla consulenza genetica oncologica all'eventuale analisi del DNA, fino alla messa in atto di procedure diagnostiche, preventive e terapeutiche personalizzate. Per garantire un approccio multidisciplinare alle diverse patologie, nella struttura operano endocrinologi, oncologi, genetisti e chirurghi.

Nella sede di Castelfranco Veneto operano ambulatori dedicati alla consulenza genetica.

[ioveneto.it/unit/ssd-tumori-ereditari/](http://ioveneto.it/unit/ssd-tumori-ereditari/)

tel: 049 821 5503 (Padova) | 0423 421 305 (Castelfranco Veneto)

fax: 049 821 5502

e-mail: [segreteria.cfc@iov.veneto.it](mailto:segreteria.cfc@iov.veneto.it)

## **Urologia oncologica**

L'unità complessa di Urologia oncologica svolge attività di diagnosi, cura e ricerca delle neoplasie del tratto urinario maschile e femminile (rene, uretere, vescica, uretra) e dell'apparato sessuale maschile (prostata, testicoli, pene) senza tralasciare aspetti di urologia generale, *in primis* l'ipertrofia prostatica.

L'attività di ricovero avviene su 20 posti letto comprensivi di degenza ordinaria, *week surgery* e *day surgery*, in modo da soddisfare tutte le necessità terapeutiche, diagnostiche invasive (es. la biopsia prostatica) e di *follow up* (es. la cistoscopia di controllo).

[ioveneto.it/unit/urologia-a-indirizzo-oncologico/](http://ioveneto.it/unit/urologia-a-indirizzo-oncologico/)

tel: 0423 421 321

## **PRENOTAZIONE DELL'ATTIVITÀ SPECIALISTICA AMBULATORIALE, MODALITÀ DI PAGAMENTO, RITIRO REFERTI E COMUNICAZIONE DISDETTE**

[ioveneto.it/prevenzione-e-cura/prenotazioni-referti-disdette/](http://ioveneto.it/prevenzione-e-cura/prenotazioni-referti-disdette/)

### **Prenotazioni in regime istituzionale**

Per prenotare l'attività specialistica ambulatoriale (prima visita, visita di controllo, esami di diagnostica e altre prestazioni ambulatoriali) è necessaria l'impegnativa del medico curante (medico di medicina generale, medico specialista del Servizio Sanitario Nazionale o medico dell'ospedale). Per tutte le visite e accertamenti si raccomanda di portare la relativa documentazione sanitaria di cui si è in possesso.

#### **Prenotazione telefonica**

**Padova:** 840 000 664 (da telefono fisso); 049 823 9511 (da telefono mobile) dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 17:00.

**Castelfranco Veneto:** 0423 728 898 (da telefono fisso); 840 800 811 (da telefono mobile) dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00; sabato dalle 8:00 alle 12:00.

*Per una corretta presa in carico è necessario riferire all'operatore la patologia per la quale si richiede una visita.*

#### **Sportelli del Centro Unico di Prenotazione (CUP)**

- Al piano rialzato dell'ospedale Busonera *dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:30; il sabato dalle 8:00 alle 14:00;*
- al piano terra dell'Ospedale San Giacomo di Castelfranco Veneto (solo per le prestazioni da effettuarsi in quella sede) *dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16:00;*
- sportelli CUP dell'Azienda ospedaliera di Padova e della Ulss 6.

**Prenotazioni on-line** all'indirizzo: [service.sanita.padova.it/cittadino/](http://service.sanita.padova.it/cittadino/).

**Prenotazioni via e-mail** scrivendo a [prenotazioni@iov.veneto.it](mailto:prenotazioni@iov.veneto.it) oppure **via fax** allo 049 8215780 (allegare tessera sanitaria, impegnativa con quesito diagnostico e, per i controlli, il referto dell'ultima visita eseguita).

### **Visite oncologiche e chirurgiche oncologiche**

Per le **prime visite** oncologiche e chirurgiche oncologiche l'impegnativa deve riportare:

- la dicitura “prima visita oncologica/chirurgica oncologica” se il paziente non dispone di esenzione 048 (non esente o altre esenzioni);
- la dicitura “visita oncologica/chirurgica oncologica di controllo” con specificato nelle note “primo contatto” se dispone già di esenzione 048.
- deve inoltre essere segnalata una priorità B o D, ove possibile.

Per le visite oncologiche e chirurgiche oncologiche **di controllo** l'impegnativa deve riportare:

- la dicitura “visita oncologica/chirurgica oncologica di controllo”, la diagnosi e la tempistica suggerita.

Al fine di evitare indisponibilità in agenda, si raccomanda di prenotare non appena noto il periodo previsto per il controllo.

## Modalità di prenotazione riservate

| Prestazioni   | Come prenotare   | Note  |
|---|--|---|
| <b>Prime visite radioterapiche</b>  | accettazione Radioterapia<br><i>lun - ven   8:00 - 13:00</i><br>049 821 2946<br><i>lun - ven   10:00 - 13:00</i> |   |
| <b>Visite radioterapiche urgenti</b>  | 049 821 2946   | Si visita dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00 con impegnativa per visita urgente motivata |
| <b>Risonanza magnetica delle mammelle</b><br><b>Approfondimenti diagnostici senologici</b> (agoaspirati o microbiopsie) | accettazione Radiologia senologica<br><i>lun - ven   9:00 - 17:00</i>  | Non si accettano prenotazioni via e-mail  |
| <b>Tac</b><br><b>Risonanza magnetica</b><br><b>Ecografie</b> (priorità U o B)<br><b>Radiografie</b> (priorità U o B)    | accettazione Radiologia<br><i>lun - ven   8:00 - 18:00</i>   | Non si accettano prenotazioni via e-mail  |
| <b>Pet-CT</b><br><b>Scintigrafie a Padova</b>   | accettazione Medicina nucleare (Padova)<br>medicina.nucleare@iov.veneto.it<br>fax 049 821 5508                   | Far compilare al proprio medico il <a href="#">modulo di richiesta Pet.</a>                       |
| <b>Pet-CT</b><br><b>Scintigrafie</b>  | accettazione Medicina nucleare (Castelfranco Veneto)   | Far compilare al proprio medico   |



|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>a Castelfranco Veneto</b>  | medicinanucleare.cfv@iov.veneto.it<br>fax 0423 421 343   | il <a href="#">modulo di richiesta Pet.</a>   |
| <b>Esami endoscopici</b>  | 049 821 3142<br><i>lun - ven   13:30 - 15:00</i><br>sportello CUP<br>prenotazioni@iov.veneto.it  |   |
| <b>Visite oncogenetiche Padova</b><br>(neoplasie endocrine/neuroendocrine ereditarie, neoplasie eredo-familiari del colon retto, neoplasie eredo-familiari della mammella e dell'ovaio, melanoma familiare e neoplasie ereditarie del rene) | accettazione Tumori ereditari Padova<br><i>lun - ven   9:00 - 13:00</i><br>049 821 5503<br><i>lun - ven   12:00 - 13:30</i><br>segreteria.cfc@iov.veneto.it<br>fax 049 821 5502  | È necessaria l'impegnativa del medico curante o prescrizione dello specialista per visita multidisciplinare |
| <b>Visite oncogenetiche Castelfranco Veneto</b><br>(neoplasie endocrine/neuroendocrine ereditarie, neoplasie eredo-familiari della mammella e dell'ovaio)<br><b>Ambulatorio di Oncologia senologica preventiva</b>                          | segreteria Tumori ereditari Castelfranco V.<br><i>lun - mer   9:00 - 13:00</i><br>accettazione UO Padova<br><i>lun - ven   9:00 - 13:00</i><br>0423 421 306<br><i>lun - mer   9:00 - 13:00</i><br>049 821 5503<br><i>lun - ven   12:00 - 13:30</i><br>ute.castelfranco@iov.veneto.it<br>fax 0423 421 307 | -<br>oncogenetica e colloquio psicologico, specificando il quesito  |
| <b>Accettazione campioni per diagnosi molecolare oncologica</b>   | 049 821 5861<br><i>lun - ven   8:00 - 15:00</i>  |   |
| <b>Consulenze oncogenetiche urgenti per mammella/ovaio</b>  | 049 821 5893<br><i>lun, gio, ven   9:00 - 12:00</i>  |   |

## Libera professione

L'accesso all'attività specialistica in libera professione (visite a pagamento) avviene su libera iniziativa del cittadino che può scegliere lo specialista al quale rivolgersi. Non è necessaria l'impegnativa del medico curante. La prenotazione si effettua:

- telefonicamente al numero 049 821 5856, dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 15:00 e dalle 15:30 alle 19:00;
- tramite la mail [prenotazione.libera@iov.veneto.it](mailto:prenotazione.libera@iov.veneto.it); le richieste verranno prese in carico entro 72 ore lavorative;
- allo sportello del CUP – libera professione dell'ospedale Busonera, dal lunedì al venerdì dalle 15:30 alle 19:00 (all'Ospedale San Giacomo di Castelfranco Veneto non è presente uno sportello CUP – libera professione).

Per conoscere i medici che svolgono libera professione intramuraria, le prestazioni ambulatoriali disponibili con le relative tariffe e le fasce orarie di svolgimento dell'attività, consultare il sito internet aziendale: [ioveneto.it/prevenzione-e-cura/prenotazioni-referti-disdette/libera-professione-intramuraria/](http://ioveneto.it/prevenzione-e-cura/prenotazioni-referti-disdette/libera-professione-intramuraria/)

## Prestazioni in regime “paganti in proprio”

Si tratta di:

- prestazioni erogate ad utenti che non hanno diritto a ricevere prestazioni in regime istituzionale;
- prestazioni erogate ad assistiti del servizio sanitario nazionale che non sono comprese nei LEA (Livelli Essenziali di Assistenza), ma sono presenti nel “Catalogo veneto prescrivibili”.

L'accesso a tali prestazioni prevede la prescrizione su carta intestata del medico e il pagamento della relativa tariffa prevista nel nomenclatore tariffario.

Le prestazioni in regime di "paganti in proprio" sono prenotabili tramite CUP ed erogate in attività istituzionale. Il costo della prestazione è a totale carico dell'utente.

## Modalità di pagamento

Il pagamento del ticket sulle prestazioni specialistiche ambulatoriali (**solo per i cittadini non esenti**) e del corrispettivo per le prestazioni in libera professione, deve essere effettuato **prima** di usufruire della prestazione.

**Casse automatiche** che accettano contanti e carte e si trovano presso:

- l'Ospedale Busonera (accanto agli sportelli CUP al piano rialzato e all'ingresso della Senologia diagnostica al piano -1)
- l'Edificio Radioterapia
- l'Ospedale San Giacomo (al piano 0, dove si trovano anche le casse dell'ULSS 2)
- la sede e i distretti dell'ULSS 6 e l'Azienda Ospedaliera di Padova

**In banca** presso le filiali del Monte dei Paschi di Siena, presentando il foglio di prenotazione.

**Pagamento on-line** con carta di credito all'indirizzo [service.sanita.padova.it/PPIPadova/](http://service.sanita.padova.it/PPIPadova/), inserendo il codice fiscale e il "codice di accesso a internet" (riportato in alto a destra nel foglio di prenotazione) e seguendo le successive istruzioni;

**Pagamento con bonifico bancario** utilizzando l'IBAN: IT 82 Y 01030 12134 000001100354, con l'avvertenza che:

- questa modalità di pagamento non consente la tracciabilità automatica delle informazioni per il flusso del 730 precompilato;
- nella causale vanno obbligatoriamente riportati:
  - codice fiscale della persona che usufruisce della prestazione
  - numero della prenotazione (scritto in alto a sinistra nel foglio di prenotazione)
  - data di esecuzione della prestazione
  - Esempio: SRFCHR65P61P089A n. 2016 1163492 data 06/10/2016.

*Il pagamento non deve mai essere effettuato direttamente al professionista o ad altro personale ma esclusivamente tramite i canali sopra indicati.*

## Ritiro referti

I referti degli esami eseguiti ambulatorialmente possono essere ritirati al CUP dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 14:00. **Fanno eccezione i referti della Radiologia senologica e della Medicina nucleare (Padova) che vengono consegnati direttamente dall'unità operativa.**

I referti delle prestazioni effettuate a Castelfranco Veneto vengono consegnati nel medesimo luogo direttamente dal medico che le ha eseguite. Per alcune tipologie di referto è possibile chiedere il ritiro al CUP dell'Ospedale Busonera.

I referti disponibili on-line possono essere scaricati al seguente indirizzo: [service.sanita.padova.it/RefertiWebTme/Logout.do](http://service.sanita.padova.it/RefertiWebTme/Logout.do)

Di norma il referto deve essere ritirato dal diretto interessato. Il referto può essere consegnato a una persona incaricata dall'interessato **solo se munita di delega debitamente compilata e firmata e di un**

**documento di riconoscimento valido, in originale o in copia, proprio e del paziente.**

Il mancato ritiro del referto entro trenta giorni dall'effettuazione della prestazione specialistica, comporta l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione fruita (art. 5 comma 8 legge 407 del 29 dicembre 1990), salvo i casi di prestazioni che, per loro natura, richiedono tempi di refertazione oltre i suddetti 30 giorni.

## Disdette

In caso di impossibilità a presentarsi all'appuntamento per una prestazione sanitaria, per non incorrere nelle **sanzioni** previste dalla legge (pagamento della tariffa della prestazione anche se esente), l'assistito è tenuto a darne comunicazione con un anticipo di almeno tre giorni per le visite e cinque giorni lavorativi per gli esami strumentali, con le seguenti modalità:

- recandosi personalmente presso l'unità operativa interessata o qualsiasi CUP;
- telefonando al numero 840 000 664 dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 17:00;
- collegandosi al sito [service.sanita.padova.it/DisdetteOnline/](http://service.sanita.padova.it/DisdetteOnline/)
- scrivendo a [prenotazioni@iov.veneto.it](mailto:prenotazioni@iov.veneto.it) o inviando un fax allo 049 821 6330 o allo 049 821 5780, indicando la disdetta richiesta e il numero di prenotazione, il tipo e la data della visita o esame, il nome e cognome, la data di nascita del paziente e il nominativo di chi disdice.

Per disdire o variare una visita in **libera professione** telefonare al numero 049 821 5856 dalle 11:30 alle 15:00 oppure rivolgersi direttamente allo sportello CUP–libera professione dell'ospedale Busonera.

# RICOVERO

[ioveneto.it/prevenzione-e-cura/ricovero/](http://ioveneto.it/prevenzione-e-cura/ricovero/)

Lo IOV non dispone di pronto soccorso. In caso di emergenza fuori dall'Istituto, contattare il 118 o rivolgersi al più vicino Pronto Soccorso.

## **Certificazione amministrativa di ricovero**

Il certificato telematico di ricovero (Inps) deve essere richiesto al personale medico al momento dell'ingresso in reparto. Altri certificati attestanti il ricovero, che non riportano la diagnosi (per il datore di lavoro, assicurazioni, ecc.) vengono rilasciati in reparto con la lettera di dimissione.

## **Documentazione sanitaria**

Una volta concluso il ricovero, è possibile richiedere copia della cartella clinica o di altri documenti sanitari all'Ufficio cartelle cliniche dell'Azienda ospedaliera di Padova, situato nell'atrio del monoblocco. Per informazioni telefonare al numero 049 821 3055 dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 9:30 e dalle 14:00 alle 15:00 o consultare la pagina [sanita.padova.it/sez,52](http://sanita.padova.it/sez,52).

## **Medicine**

I medicinali di cui il paziente necessita durante il ricovero sono prescritti e ordinati dai medici dell'Istituto. Per non interferire con la terapia, i degenti non devono assumere alcun farmaco senza l'autorizzazione dei medici del reparto. Per lo stesso motivo occorre segnalare ai medici eventuali farmaci (compresi fitoterapici, omeopatici e integratori) assunti precedentemente al ricovero.

## **Denaro e oggetti di valore**

Si consiglia di portare denaro sufficiente solo per piccoli acquisti.

L'Istituto non risponde del denaro e degli oggetti di valore lasciati incustoditi. Eventuali smarrimenti di oggetti personali devono essere immediatamente segnalati al personale del reparto.

### **Ricovero: cosa portare con sé**

Utilizza il seguente elenco per controllare di avere preso con te tutta la documentazione e gli effetti personali necessari per il ricovero programmato, effettuato in giornata o con pernottamento.

- Farmaci in corso di assunzione con posologia

### **Documentazione clinica di cui disponi**

- Precedenti lettere di dimissione
- Precedenti cartelle cliniche
- Esami radiologici
- Altri esami

### **Documenti amministrativi**

- Documento d'identità o passaporto in corso di validità
- Tessera sanitaria TEAM (codice fiscale a barre)
- Eventuali polizze assicurative (solo per i ricoveri privati)

### **Per i pazienti stranieri**

- Documento d'identità, passaporto in corso di validità o documento identificativo equipollente con fotografia
- Per i pazienti della Comunità europea/EFTA, mod. S2 (ex mod. E 112)

### **Effetti personali**

- Pigiama
- Ciabatte
- Vestaglia da camera
- Biancheria intima
- Prodotti per l'igiene personale
- Materiale per la cura e la custodia di eventuali protesi

Per evitare di inciampare e cadere, si consiglia di indossare pantofole chiuse e di allacciare la cintura del pigiama e della vestaglia.

Prodotti per l'igiene personale sono in vendita al bar dell'Ospedale Busonera.

## Degenza ordinaria

| Reparto di degenza e UO afferenti   | Orari visita *   | Per parlare con i medici  |
|---|--|---|
| <b>Area omogenea<br/>Degenze Oncologia<br/>medica – Radioterapia<br/>Padova</b><br>Ospedale Busonera,<br>piano 2<br><br>Oncologia 1<br>Oncologia 2<br>Radioterapia                        | Tutti i giorni:<br>7:00 - 8:00<br>11:30 - 14:00<br>17:30 - 20:00 | medici delle Oncologie:<br>lun - ven   12:00 - 13:00<br>medici della<br>Radioterapia:<br>lun - ven   12:30 - 13:00  |
| <b>Degenze chirurgiche<br/>Padova</b><br>Ospedale Busonera,<br>piano 3<br><br>Chirurgia oncologica<br>dei tessuti molli, del<br>peritoneo e dei<br>melanomi<br><br>Chirurgia senologica 1 | Tutti i giorni:<br>7:00 - 8:00<br>11:30 - 14:00<br>18:00 - 20:30 | medici della Chirurgia<br>oncologica dei tessuti<br>molli, del peritoneo e dei<br>melanomi:<br>lun - ven   8:30 - 9:00<br>medici della Chirurgia<br>senologica:<br>lun - ven   9:00 - 12:30 |
| <b>Area omogenea<br/>degenze</b>  | tutti i giorni:<br>19:00 - 20:00                                 | Lun - ven   13:00 - 14:00   |



|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
| <p><b>Castelfranco Veneto</b><br/>Ospedale San Giacomo,<br/>piano 5</p> <p>Oncologia 3<br/>Gastroenterologia<br/>Oncoematologia</p>  |  |                                  |
| <p><b>Degenze chirurgiche</b><br/><b>Castelfranco Veneto</b><br/>Ospedale San Giacomo,<br/>piano 2</p> <p>Chirurgia senologica 2<br/>Chirurgia oncologica<br/>delle vie digestive<br/>Endocrinochirurgia<br/>Urologia oncologica</p> | <p>Tutti i giorni:<br/>7:00 - 8:00<br/>11:30 - 14:00<br/>17:30 - 20:00</p> | <p>Lun - ven   12:00 - 13:00</p> |

\* Si consiglia di non portare in visita i bambini di età inferiore ai 12 anni. Quando si rende necessaria la presenza di un familiare o di una persona da questi delegata in orari non di visita, compresa la notte, l'autorizzazione deve essere richiesta al coordinatore del reparto. In caso di bisogno, il paziente può chiedere al coordinatore di consultare la lista di persone autorizzate dallo IOV a prestare assistenza.

## Terapia intensiva

### Terapia intensiva (Padova)

La Terapia intensiva è situata al 3° piano dell'ospedale Busonera. Le visite sono consentite dalle 14:00 alle 15:00 e dalle 20:30 alle 21:30.

Possono accedere non più di due familiari alla volta. Le informazioni sullo stato di salute del paziente vengono fornite dai medici ai familiari alle 13:30.

**Anestesia e Rianimazione 1 (Padova) – segreteria:**

tel: 049-821 1715

fax: 049-821 7928

e-mail: [segreteria.anestesia@iov.veneto.it](mailto:segreteria.anestesia@iov.veneto.it)

### **Terapia intensiva (Castelfranco Veneto)**

La terapia intensiva è situata al piano zero dell’Ospedale San Giacomo. Le visite ai degenti sono consentite tutti i giorni dalle 15:00 alle 20:00. Possono accedere non più di due familiari alla volta. I colloqui con i medici possono avvenire tutti i giorni alle 15:00 e alle 18:00. Il direttore dell’unità operativa è disponibile per colloqui su appuntamento.

**Anestesia e rianimazione 2 (Castelfranco Veneto) – segreteria:**

tel: 0423 732 290 da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 16:30

fax: 0423 732 291

## **Dimissione**

La dimissione può essere:

- a domicilio, con eventuale attivazione dei protocolli territoriali di dimissione protetta (il personale IOV contatta il distretto sanitario di residenza e il medico di famiglia del paziente affinché gli vengano garantiti idonei servizi di assistenza domiciliare);
- con trasferimento in altra struttura ospedaliera, per sub acuti o residenziale.

Il servizio di continuità assistenziale è parte integrante del SSN e garantisce la continuità dell'assistenza medica al termine del ricovero. Viene attivato dal medico di reparto per tutelare le esigenze del paziente e della sua famiglia.

Per saperne di più: [ioveneto.it/prevenzione-e-cura/ricovero/#dimissione](https://ioveneto.it/prevenzione-e-cura/ricovero/#dimissione)

## INFORMAZIONI E SERVIZI UTILI

[ioveneto.it/lo-iov/servizi-utili/](https://ioveneto.it/lo-iov/servizi-utili/)

### Bar

Ospedale Busonera, Ospedale di Castelfranco Veneto e Ospedale di Schiavonia sono provvisti di bar aperti con orario continuato. Nelle tre sedi, come anche nell'Edificio Radioterapia, si trovano inoltre distributori automatici di caffè, bevande analcoliche e snack dolci e salati.

### Bancomat

All'Ospedale Busonera, all'Ospedale di Castelfranco Veneto e all'Ospedale di Schiavonia sono disponibili sportelli ATM.

### Case di accoglienza, alberghi e alloggi

Pazienti e familiari possono trovare alloggio in città presso case di accoglienza gestite da associazioni di volontariato e auto-aiuto, parrocchie ed enti religiosi oppure in alberghi o appartamenti convenzionati con lo IOV. La lista, completa di tariffe, è disponibile alla pagina [ioveneto.it/lo-iov/servizi-utili/#dovealloggiare](https://ioveneto.it/lo-iov/servizi-utili/#dovealloggiare) oppure all'URP.

### Patient education

Lo IOV è impegnato nel programma di *patient education and empowerment* "IOVinforma". La *patient education* è un insieme di attività informative e formative che aiutano i pazienti ad acquisire le competenze necessarie a compiere scelte più consapevoli sulla propria

malattia e sui percorsi di cura disponibili. Per favorire l'informazione dei pazienti su alcuni importanti argomenti – patologie, terapie, consigli su alimentazione e riabilitazione post-operatoria – lo IOV ha realizzato numerosi video e brochure.

Questi materiali possono essere consultati alla pagina [ioveneto.it/prevenzione-e-cura/patient-education/](http://ioveneto.it/prevenzione-e-cura/patient-education/); le brochure sono inoltre disponibili presso le unità operative di riferimento. Le informazioni fornite non potranno però mai sostituire il colloquio diretto con il personale specializzato che è sempre a disposizione per ascoltare e chiarire eventuali dubbi.

## **L'infermiere risponde**

La pagina [L'infermiere risponde](#) creata dal personale infermieristico dell'Istituto, è dedicata ai pazienti e ai loro familiari e fornisce informazioni utili su alcuni problemi che possono insorgere durante il trattamento con chemioterapia. Se la persona non trova la risposta al suo problema, può inviare direttamente un messaggio che verrà letto e preso in carico da un infermiere.

## **Mediazione linguistica e culturale**

Per facilitare la comunicazione tra il personale sanitario e gli assistiti che non parlano la lingua italiana, l'Istituto si avvale di un servizio di mediazione linguistico-culturale attivato direttamente dai medici.

## **Assistenza religiosa**

All'Ospedale Busonera la messa si celebra la domenica mattina alle 9,30 nella sala d'attesa dell'Area omogenea degenze mediche Oncologia e Radioterapia, al 2° piano. Tutti i pazienti possono chiedere l'assistenza religiosa rivolgendosi al Coordinatore infermieristico che contatterà il personale religioso.

A Castelfranco Veneto la messa si celebra nella cappella dell'Ospedale San Giacomo la domenica e il lunedì alle 18.45. Per comunicare col

servizio religioso, telefonare allo 0423 7321 o scrivere a [cappellania.sangiacomo@gmail.com](mailto:cappellania.sangiacomo@gmail.com)

## **Volontariato**

I volontari offrono ai pazienti ascolto, assistenza, accompagnamento e compagnia; danno informazioni sui servizi offerti dalla struttura e dalla città; svolgono piccoli servizi con preclusione di ogni attività di tipo infermieristico; promuovono iniziative di sostegno a persone e/o gruppi di cittadini.

Il primo punto di contatto tra associazioni e utenti è l'angolo del volontariato situato all'ospedale Busonera, sulla sinistra appena varcato l'ingresso principale (tel. 049 821 5670).

Per informazioni sulle associazioni: [ioveneto.it/lo-iov/volontariato/](http://ioveneto.it/lo-iov/volontariato/)

# DIRITTI, DOVERI, STANDARD DI SERVIZIO

## Il paziente ha diritto a...

### **Qualità delle cure, dell'assistenza e del servizio**

- Ricevere le migliori cure possibili tramite l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche.
- Essere assistito in maniera professionale e personalizzata, senza discriminazioni basate sul sesso, la razza e l'origine etnica, la religione o le convinzioni, la disabilità, l'età o l'orientamento sessuale.

### **Informazione e consenso**

- Essere informato riguardo al proprio stato di salute, agli accertamenti diagnostici, ai trattamenti proposti e agli effetti secondari degli stessi.
- Essere informato su possibili trattamenti alternativi, sui rischi connessi e sui rimedi terapeutici e assistenziali per evitare o sedare eventuali stati di sofferenza o dolore.
- Non essere sottoposto ad alcuna cura o trattamento senza avere espresso il proprio consenso informato. Viene inoltre garantito il diritto a rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.
- Esprimere, attraverso le Disposizioni anticipate di trattamento (DAT), le proprie volontà in materia di trattamenti sanitari e il consenso o il rifiuto rispetto ad accertamenti diagnostici, scelte terapeutiche e singoli trattamenti sanitari. Il paziente ha inoltre diritto a indicare una persona di sua fiducia che ne faccia le veci e lo rappresenti nelle relazioni con il medico e con l'Istituto.

- Esprimere o negare il proprio consenso alla partecipazione, qualora sia proposta dal medico, a studi e sperimentazioni cliniche attuate dall'Istituto Oncologico Veneto.
- Conoscere il nome del medico a cui è stato affidato ed identificare il personale sanitario per quanto riguarda qualifica, ruolo e identità personale.

### **Riservatezza**

- Massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi, alla degenza e alle terapie. In base a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (*Codice Privacy d.lgs. 196/2003, come adeguato alle disposizioni del Regolamento Europeo 2016/679 dal d.lgs 101/2018*) ogni paziente, al momento della sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali, deve specificare se, e a quali persone, debbano essere comunicate le notizie relative al proprio stato di salute. I sanitari, infatti, non possono fornire a terzi nessuna informazione sulle condizioni del paziente senza l'autorizzazione di quest'ultimo. Per minorenni e incapaci, il consenso sarà richiesto ai genitori o ai legali rappresentanti.

### **Rispetto della dignità umana**

- Un'assistenza prestata nel rispetto della dignità umana e che garantisca la massima considerazione della sfera personale.

### **Tempestività, regolarità e puntualità**

- Il personale si impegna a garantire la puntualità negli orari di visita e/o trattamento e a comunicare i motivi di eventuali ritardi.
- I tempi d'attesa per la prima visita, la diagnosi definitiva e il primo trattamento sono monitorati con continuità al fine di rispettare quanto stabilito dalla normativa regionale.

### **Ambiente**

- Essere accolto in una struttura facilmente accessibile, confortevole, ospitale, sicura, e pulita.

## **Esprimere la propria opinione**

- Esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni e dei servizi IOV e ricevere una risposta pronta, chiara ed esauriente ad eventuali reclami.

## **Il paziente ha la responsabilità di...**

- partecipare al processo diagnostico terapeutico fornendo ai sanitari informazioni chiare e precise sulla propria salute, su eventuali ricoveri precedenti e sulle terapie seguite.
- informare i sanitari riguardo all'assunzione a domicilio di farmaci e/o prodotti di erboristeria.
- Avvisare tempestivamente i sanitari di eventuali cambiamenti del proprio stato di salute e comunicare l'insorgere di ogni tipo di dolore.
- Informare il personale infermieristico nel caso desideri allontanarsi dal proprio reparto.
- Attenersi alle prescrizioni del medico curante.
- Dimostrare considerazione per il lavoro del personale usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste.
- Informarsi sull'organizzazione e gli orari della struttura e rispettarli
- Tenere un comportamento educato, rispettoso degli altri malati.
- Familiari e conoscenti sono tenuti a rispettare gli orari di visita e a tenere un comportamento consono all'ambiente ospedaliero.
- Avere cura degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi della struttura ospedaliera.



## Standard di qualità generali

### Accoglienza e sostegno

Ogni professionista/volontario dell'Istituto, accoglie con rispetto, cortesia e buona educazione il cittadino che si rivolge a lui, ascolta i suoi bisogni per quanto di competenza e, qualora non sia in grado di rispondergli, lo indirizza in maniera appropriata.

| <b>indicatore monitorato</b>   | <b>fonte</b>                                       |
|--|--|
| Livello percepito di gentilezza e cortesia del personale dell'Istituto | Indagine annuale di soddisfazione dei pazienti IOV |

### Informazione e comunicazione

L'informazione sulla dislocazione dei servizi e delle unità operative è assicurata dalla segnaletica presente all'esterno e all'interno dell'istituto.

| <b>indicatore monitorato</b>                            | <b>fonte</b>                                       |
|---|--|
| Giudizio degli utenti sulla chiarezza della segnaletica | Indagine annuale di soddisfazione dei pazienti IOV |

L'informazione generale e aggiornata sui servizi e sulla struttura è assicurata dal sito internet aziendale e dalla disponibilità della Carta dei servizi e di opuscoli informativi per i pazienti su vari argomenti.

| <b>indicatore monitorato</b>         | <b>fonte</b>                |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| Segnalazioni per carenza informativa | Report annuale attività URP |

L'informazione agli utenti che ne abbiano necessità è garantita dall'apertura dell'Ufficio relazioni per il pubblico (URP) con accessibilità di persona e telefonica.

| <b>indicatore monitorato</b> | <b>fonte</b> |
|------------------------------|--------------|
| Orario di apertura dell'URP  | URP          |

### **Tutela e ascolto**

I cittadini che inoltrano un reclamo scritto e firmato ricevono risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento da parte dell'Ufficio relazioni con il pubblico dell'Istituto.

| <b>indicatore monitorato</b>           | <b>fonte</b>                |
|--|-----------------------------|
| Tempestività della risposta all'utente | Report annuale attività URP |

È assicurato il monitoraggio continuo della qualità percepita dall'utente attraverso la somministrazione e l'analisi di questionari di soddisfazione con cadenza almeno annuale, e con pubblicazione degli esiti.

| <b>indicatore monitorato</b>                 | <b>fonte</b>            |
|--|-------------------------|
| Effettuazione dell'indagine di soddisfazione | URP                     |
| Pubblicazione del report                     | Sito internet aziendale |

È garantito il rispetto delle specificità etniche e culturali con la disponibilità, all'occorrenza, del servizio di mediazione linguistica e culturale nelle lingue maggiormente diffuse nel territorio di riferimento.

| <b>indicatore monitorato</b> | <b>fonte</b> |
|------------------------------|--------------|
|------------------------------|--------------|

|  |     |
|--|-----|
| Disponibilità mediatore culturale su chiamata del medico | URP |
|--|-----|

### **Informazione e consenso**

È assicurato il diritto dell'utente a essere informato riguardo al proprio stato di salute, agli accertamenti diagnostici, ai trattamenti proposti e agli effetti secondari degli stessi e ad esprimere il proprio consenso/rifiuto ai trattamenti proposti.

Il professionista sanitario acquisisce dal cittadino il consenso al trattamento diagnostico terapeutico e assistenziale verificando che ne abbia compreso il contenuto.

| <b>indicatore monitorato</b>   | <b>fonte</b>                                       |
|--|--|
| Valutazione della chiarezza delle informazioni ricevute dal medico su terapie e accertamenti | Indagine annuale di soddisfazione dei pazienti IOV |

### **Riservatezza**

Il diritto alla privacy è garantito:

- dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i pazienti rilasciano il proprio consenso al primo accesso all'Istituto;
- dall'utilizzo di accorgimenti idonei a salvaguardare la riservatezza (distanza di cortesia agli sportelli, riservatezza nei colloqui).

| <b>indicatore monitorato</b>  | <b>fonte</b>                                       |
|---|--|
| Valutazione della privacy percepita dagli utenti prima e durante una visita/esame | Indagine annuale di soddisfazione dei pazienti IOV |

## Accessibilità e confort

L'Istituto è impegnato a rendere tutte le sedi delle strutture facilmente accessibili, prive di barriere architettoniche. È assicurato un adeguato numero di posti a sedere nelle sale e negli spazi utilizzati per l'attesa.

| <b>indicatore monitorato</b>                        | <b>fonte</b>                                       |
|---|--|
| Percezione dell'accessibilità alla struttura        | Indagine annuale di soddisfazione dei pazienti IOV |
| Valutazione degli utenti sul confort degli ambienti | Indagine annuale di soddisfazione dei pazienti IOV |

È assicurata massima cura e controlli periodici a cadenza fissa nella pulizia delle parti comuni, degli ambulatori, delle sale d'attesa, delle strutture alberghiere, delle camere di degenza e dei servizi igienici di pertinenza.

| <b>indicatore monitorato</b>                          | <b>fonte</b>                                       |
|---|--|
| Valutazione degli utenti sulla pulizia degli ambienti | Indagine annuale di soddisfazione dei pazienti IOV |

## Semplicità delle procedure

Sono applicate modalità di prenotazione facilitate mediante apertura CUP presso l'istituto superiore a 36 settimanali e possibilità di prenotazione telefonica e on-line.

| <b>indicatore monitorato</b>                   | <b>fonte</b>         |
|--|----------------------|
| Apertura CUP presso l'Istituto                 | CUP                  |
| Disponibilità prenotazione telefonica e online | Verifica nei servizi |

I pazienti in trattamento ricevono le prescrizioni e/o direttamente i farmaci da assumere per le terapie che vengono effettuate a domicilio.

| <b>indicatore monitorato</b>   | <b>fonte</b>                                       |
|--|--|
| Presenza del servizio di distribuzione diretta dei farmaci             | Farmacia   |
| Valutazione degli utenti del servizio di distribuzione diretta farmaci | Indagine annuale di soddisfazione dei pazienti IOV |

## Qualità e sicurezza

Le certificazioni di eccellenza ottenute dallo IOV testimoniano l'impegno dell'Istituto per garantire al paziente e ai suoi cari un servizio improntato ai più rigorosi standard di qualità e sicurezza.

L'Istituto è dotato di un sistema di gestione per la qualità certificato ISO 9001 ed è stato accreditato come Comprehensive Cancer Center dalla Organisation of European Cancer Institutes (OECI).

Il Dipartimento Oncologia può inoltre vantare la qualifica di *Designated Centre of Integrated Oncology and Palliative Care* della European Society for Medical Oncology (ESMO).

Accanto a questi e altri riconoscimenti, negli anni lo IOV ha sempre lavorato per incrementare l'ottimizzazione dei servizi assistenziali, il contenimento e la gestione del rischio clinico e il rafforzamento della sicurezza e della centralità del paziente, affidando queste funzioni all'apposita figura del Risk Manager e attivando il Comitato per la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza.

[ioveneto.it/lo-iov/certificazioni/](http://ioveneto.it/lo-iov/certificazioni/)  
[ioveneto.it/unit/risk-management/](http://ioveneto.it/unit/risk-management/)

## SOSTENERE LO IOV

Fin dalla sua istituzione lo IOV si è distinto per i progressi ottenuti nella ricerca scientifica e per gli interventi edilizi volti a creare spazi sempre più efficienti e confortevoli, improntati all'umanizzazione delle cure.

Tutto ciò è anche merito delle persone che, ogni giorno, ci sostengono con una donazione, organizzando eventi a nostro favore o scegliendo di devolvere allo IOV il 5 per mille dell'IRPEF.

## SOSTIENI LO IOV CON UNA DONAZIONE IL TUO CONTRIBUTO È ESSENZIALE!

### Donazioni tramite bonifico bancario o bollettino postale

#### **Bonifico bancario** *su conto MPS*

IBAN: IT 02 J 01030 12134  
000001101005

#### **Intestazione**

Istituto Oncologico Veneto Via  
Gattamelata 64 – 35128 Padova

#### **Bollettino postale**

Bollettino Postale n. 663377

#### **Causale**

Oltre a "donazione" ti chiediamo, al solo scopo di inviarti una lettera di ringraziamento, di scrivere il tuo indirizzo e un recapito telefonico.

#### **Bonifico postale** *su conto*

*corrente postale*

IBAN: IT 62 J 07601 02000  
000000663377

### Donazioni on-line

È possibile effettuare donazioni on-line con carta di credito e prepagata collegandosi al sito [dona.ioveneto.it](http://dona.ioveneto.it).

**LA TUA DONAZIONE È DEDUCIBILE!**

**Per le persone fisiche** le donazioni sono interamente deducibili senza limite d'importo ai sensi dell'articolo 10, comma 1, lettera l quater) del TUIR.

**Per le persone giuridiche** le donazioni sono interamente deducibili senza limite d'importo. Legge 23.12.2005 n° 266 art.1 comma 353 e Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 25.2.2009.

**Per ottenere la deducibilità** è necessario allegare alla propria dichiarazione dei redditi il documento idoneo attestante il versamento effettuato (ad es. contabile bancaria, estratto conto, vaglia postale); non sono quindi deducibili i versamenti in contanti ma solamente quelli effettuati attraverso il sistema bancario o postale (anche online).

### **5 per mille allo IOV**

Per destinare la quota del 5 per mille allo IOV è sufficiente firmare il modello utilizzato per la dichiarazione dei redditi (730, Unico o CU dell'anno) nel riquadro destinato alla "ricerca sanitaria" inserendo, nello stesso riquadro, il codice fiscale dello IOV: **04074560287**.

Maggiori informazioni nel sito [www.5permilleiov.it](http://www.5permilleiov.it)

### **Altre donazioni**

Sono possibili altre forme di donazione, come la devoluzione allo IOV di eredità e legati testamentari.

Queste preziose e insostituibili forme di solidarietà contribuiscono fattivamente alla realizzazione delle finalità e dei progetti dell'Istituto, permettendo di portare il meglio della ricerca oncologica direttamente al letto del malato.

**Lo IOV ringrazia i cittadini, le associazioni, le aziende, gli enti e le istituzioni che, a vario titolo e con diverse modalità, hanno sostenuto e sostengono l'Istituto.**



Istituto  
Oncologico  
Veneto  
I.R.C.C.S.

**Istituto Oncologico Veneto - I.R.C.C.S.**

Via Gattamelata, 64 - 35128 Padova

[www.ioveneto.it](http://www.ioveneto.it)