

CALL CENTER

Trattamenti domiciliari:

l'operatore indicherà quali accertamenti è eventualmente possibile attuare a domicilio e con quali modalità (es. esecuzione di prelievo ematico).



PARCHEGGIO

Il parcheggio è ubicato in prossimità dell'ingresso principale. In caso di automezzo non attrezzato (assenza tagliando disabili) verrà fornito un Coupon Delfino per assegnazione posto auto in area riservata ai disabili, da richiedere al Call Center Delfino.



SEGNALETICA

L'accesso al punto di accoglienza Delfino è facilitato da un' apposita segnaletica.



Percorso in Emergenza

"PRONTO SOCCORSO"

- Chiamata al **118**
- Accesso con Percorso Facilitato
- Sosta presso locale di osservazione breve
- Tempi brevi di diagnosi e cura

Percorso Programmato

"VISITE, CONTROLLI SPECIALISTICI, INTERVENTI PROGRAMMATI"

Chiamata al Call Center Delfino

800 48 40 88



L'operatore raccoglie il bisogno e organizza il percorso



Convocazione al Punto di accoglienza Delfino



Visita specialistica, esame strumentale, con diagnosi, referto, dimissioni in tempi brevi.

PERCORSO DELFINO

AZIENDA OSPEDALIERA "CARLO POMA"
PRESIDIO OSPEDALIERO DI MANTOVA

delfino@ospedalimantova.it



AZIENDA
OSPEDALIERA
CARLO POMA



Percorso diagnostico e terapeutico, facilitato e protetto, dedicato alle **persone disabili gravi con ritardo mentale e deficit comunicativi** di Mantova e Provincia



Anffas Onlus
Associazione Nazionale Famiglie di Persone
con Disabilità Intellettive e/o Relazionale

**in collaborazione
con
ANFFAS Onlus
Mantova**

Modalità di accesso

- Call Center Delfino dedicato:
Accessi Programmati



- Pronto soccorso:
Accessi in emergenza



Dall'arrivo al Delfino, il paziente potrà essere seguito in ogni spostamento da un volontario. I familiari o gli operatori potranno seguire il paziente in ogni suo spostamento ed essere eventualmente presenti agli esami se ciò è necessario alla tranquillità del paziente stesso.



AZIENDA
OSPEDALIERA
CARLO POMA



ACCESSO AL "CALL CENTER"

- Per prenotazione visite
- Per prenotazione controlli specialistici
- Per programmazione interventi

Chiamata al Numero Verde

DELFINO

800 48 40 88

dal Lunedì al Venerdì

dalle 10 alle 13

Qualsiasi prestazione potrà essere fornita **solo** in presenza di **prescrizione medica e non necessita di passare dal CUP.**

L'operatore programmerà la visita o l'intervento necessario contattando i reparti o i servizi.

L'operatore ricontatterà il paziente per la **convocazione** direttamente al Percorso Delfino.

Al termine del percorso il paziente ritornerà al punto di accoglienza Delfino con diagnosi e referto.

ACCESSO AL "PRONTO SOCCORSO"

Percorso in urgenza/emergenza

L'accesso al PS avverrà:

- tramite chiamata al **118** che allenterà il triage del Pronto Soccorso prima dell'arrivo;
- tramite mezzo proprio.

Ogni accesso seguirà un

PERCORSO FACILITATO

Il percorso Delfino risponde all'esigenza di affrontare le difficoltà che una persona disabile grave incontra nel seguire il normale iter ospedaliero

"Quando un disabile sta male, sta male due volte; sta male perché sente male, sta male perché non può raccontarlo."