



Carla dei Servizi

Lettera di benvenuto del Procuratore Speciale

Anche se il ricovero in ospedale non è un evento piacevole, noi Religiosi Camilliani vogliamo comunque dare un cordiale benvenuto a pazienti e accompagnatori provenienti da ogni parte del nostro Paese.

Desideriamo, noi del Presidio Ospedaliero "S. Maria della Pietà" (Camilliani), soprattutto esprimere l'impegno massimo possibile di tutti gli operatori per cercare di rendere meno disagiata il soggiorno dei nostri ospiti.

Questo opuscolo informativo vuol essere il punto di partenza per un percorso di miglioramento continuo della qualità dell'assistenza, percorso che intendiamo proseguire con la Vostra collaborazione e partecipazione attraverso proposte e suggerimenti.

Un cordiale saluto
I Religiosi Camilliani

Casoria, 26 febbraio 2016

Presentazione della carta dei Servizi

La carta dei servizi del Presidio Ospedaliero “S. Maria della Pietà” vuol essere uno strumento di comunicazione e un patto tra il cittadino paziente e l’ospedale. In essa sono descritte le strutture e le prestazioni sanitarie che l’Ospedale offre; è, però, necessaria la Vs. partecipazione per conoscere le esigenze, le domande e le osservazioni utili a migliorare l’assistenza sanitaria, l’organizzazione e l’accoglienza. Intendiamo, quindi, la *Carta dei Servizi* come un documento dinamico in continuo aggiornamento, utile per informare e per migliorare la qualità, la trasparenza e l’umanizzazione dei servizi erogati dal Presidio.

L'Ospedale di Casoria tra passato e presente: La sua Storia

Il 1° luglio 1954 il dott. Vincenzo FERRARA, cittadino e medico di Casoria, firmò l’atto di donazione con il quale, con spirito cristiano, elargiva i suoi averi ai Religiosi Camilliani affinché realizzassero un ospedale nel cuore del vecchio centro storico.

1955 al 1978: *durante questo periodo la Casa di Cura ha ospitato 45.000 infermi, effettuato 18.000 interventi chirurgici e altrettanti parti. Il tutto è stato possibile grazie all’impegno e alla generosa dedizione profusa dai Religiosi Camilliani, dalle Suore Figlie di S. Camillo oltre che dal personale sanitario sensibile ai bisogni della persona sofferente.*

1979 al 1983: *durante questi cinque anni, l'intera struttura si è dedicata totalmente all'assistenza degli anziani.*

1983 al luglio del 2003: *nel 1983, è iniziato per il futuro ospedale un periodo di radicale trasformazione ed ammodernamento attraverso i quali si è potenziata la disponibilità dei posti letto da 80 a 120; tutte le camere di degenza sono state dotate di bagno, televisore; le sale operatorie esistenti sono state ristrutturate e riattrezzate e, inoltre, è stata realizzata una nuova, moderna e all’avanguardia sala operatoria per gli interventi di Day Surgery; è stato realizzato un poliambulatorio specialistico altamente attrezzato ed un’aula congressi per la formazione e l’aggiornamento degli operatori sanitari, nonché per la divulgazione del sapere medico-scientifico.*

4 agosto 2003: *con il riconoscimento a Presidio Ospedaliero da parte della Regione Campania (Decreto Dirigenziale N. 432 Pubblicato su BURC n. 35 del 04/08/2003), i Camilliani hanno realizzato il sogno del dott. Ferrara, ma adesso anche essi cominciano a sognare che l’ospedale possa crescere ancor di più così da essere in grado di alleviare le sofferenze di quanti busseranno alla sua porta.*

24 dicembre 2010: Ministero della Salute, Dipartimento della Qualità, Direzione Generale delle Risorse Umane delle Professioni Sanitarie, DGRUPS-P-24/12/2010 I.4.d.a.1.6./2010/41, approvazione Regolamento Presidio Ospedaliero S. Maria della Pietà, Deliberazione n.1 del 4 ottobre 2010 della Provincia Siculo CC.RR.M.I. Presidio Ospedaliero S. Maria della Pietà.

La Carta dei servizi è stata redatta ai sensi del DPCM 19 maggio 1955 e della DCA 369 del 23 maggio 2010.

Standard di qualità:

Programmi di miglioramento, (certificazione ISO 9001:2008)

Meccanismi di tutela e verifica:

- *Sicurezza sui luoghi di lavoro;*
- *Tutela della privacy;*
- *Divieto di fumo;*
- *Abbattimento barriere architettoniche;*

Presidio Ospedaliero

Informazioni Generali

Il Presidio Ospedaliero “S. Maria della Pietà”, è un Ospedale Classificato operante nel territorio dell’ASL Napoli 2 Nord, che ospita attività ad elevata specializzazione in complessivi 120 posti letto.

L’elevato grado di umanizzazione, l’avanguardia gestionale e tecnologica e la politica di miglioramento continuo della qualità, hanno consentito al Presidio Ospedaliero di porsi come struttura sanitaria di riferimento nel territorio dell’ASL Napoli 2 Nord e di tutta la sanità campana.

L’assistenza sanitaria è totalmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale per quanto riguarda i ricoveri e le relative prestazioni sanitarie diagnostiche e terapeutiche.

Organi di Direzione:

Consigliere Delegato	Fr. Carlo Mangione	
Direttore Sanitario	Dott. D. Maglione	0815408 222
Direzione Risorse Umane	Avv. G. Chiummo	0815408 237
Dirig. Professioni Sanitarie	Dott. A. Lanzuise	0815408 275
Uff. Contabilità	Dott.ssa M. Grimaldi	0815408256
Uff. Amministrativo	Sig.ra P. Zedda	0815408 271
Uff. Tecnico	Ing. A. Russo	0815408368
Uff. Accettazione	Dott. M. D’Abundo	0815408 250
Uff. Economato	Sig. I. Micillo	0815408 279
Uff. Acquisti	Sig. R. Perna	0815408 246

Dipartimento di Medicina: Il servizio è attivo h.24

Resp. Dott. M. Petitto	0815408251
Inf. Coord. A. Manna	0815408234

U.O.C. Medicina Generale Resp. Dott. M. Petitto 0815408234
Studio Del Paziente Obeso — Studio Del Paziente Diabetico — Studio del Paziente Endocrinopatico — Studio del Paziente Con Pluripatologie (Neurologiche, Nefrologiche, Infettivologiche, Reumatologiche) - Studio e Trattamento Del Paziente Con Ulcere Cutanee (Diabetiche, da Decubito, Flebostatiche)

U.O.S. Pneumologia Resp. Dott.ssa A. Zedda 0815408242
Patologia infettiva e non infettiva del polmone e della pleura — Diagnosi e terapia della patologia ostruttiva respiratoria (BPCO), delle sue complicanze e riacutizzazioni — Diagnosi e terapia dell’Insufficienza Respiratoria acuta, cronica e cronica riacutizzata — Diagnosi e terapia delle malattie sonno correlate con particolare riguardo alla Sindrome delle Apnee ostruttive del Sonno (OSAS) - Diagnosi e terapia della sindrome da ipoventilazione nel paziente con obesità patologica — Patologia allergica respiratoria: diagnosi e trattamento dell’asma, della rinite allergica e delle rinosinusi — Interstiziopatie del polmone: studio, diagnosi e follow up — Oncologia polmonare: studio, diagnosi e follow up — Gestione medica del versamento pleurico

U.O.S. Cardioangiologia Resp. Dott. A. Policicchio 0815408236
Diagnosi/terapia medica e follow up dello scompenso cardiaco — Diagnosi, terapia medica e follow up della cardiopatia ischemica — studio e follow delle valvulopatie — Diagnosi, terapia medica e follow up dell’ipertensione arteriosa e delle sue complicanze — Diagnosi, terapia medica e follow up delle vasculopatie aterosclerotiche periferiche — Gestione ambulatoriale della terapia anticoagulante (dicumarolici e nuovi anticoagulanti orali);

U.O.S. Gastroenterologia Resp. Dott. M. Delle Cave 0815408239
Malattie infiammatorie croniche intestinali — malattia celiaca — cirrosi epatica scompensata — tumori epatici — malattia delle vie biliari (litiasi e neoplasie benigne e maligne) — neoplasie del pancreas — neoplasie dello stomaco e colon — diagnosi e terapie endoscopiche dell’obesità — diagnosi e terapia emorragie digestive.

U.O.S. Oncologia Resp. Dott.ssa C. Ferrara 0815408284
Diagnosi e tarapia dei tumori solidi — chemioterapie con farmaci antitumorali e modulatori della risposta biologica, compresi anticorpi monoclonali in regime di degenza ordinaria e di Day Hospital — trattamento delle principali tossicità da farmaci citotossici incluse le emergenze ematologiche (neutropenia, piastrinopenia) e metaboliche — inquadramento e trattamento del dolore da cancro in modalità ambulatoriale e di degenza: trattamento farmacologico del dolore, titolazione degli oppioidi, utilizzo di pompe antalgiche — inserimento dei sistemi vascolari impiantabili (port a cath) e loro gestione - ambulatorio di presa in carico e di follow up dei pazienti oncologici — rilascio di certificazioni ai fini medico legali — Centro prescrittore di farmaci che richiedono piano terapeutico.

Dipartimento di Chirurgia: *Il servizio è attivo h.24*

Resp.f.f.Dott. D. Maglione	0815408222
Inf. Coord. Chirurgia L. Siciliano	0815408233
Inf. Coord. Urologia E. Esposito	0815408218

Unità di Chirurgia Generale e mininvasiva

Resp. Dott. R. Finelli	0815408245
------------------------	------------

Chirurgia Laparoscopica
Chirurgia Colon-Proctologica
Chirurgia Oncologica
Chirurgia Senologica , Oncologica e Ricostruttiva
Chirurgia Vascolare ad indirizzo Flebologico
Endocrinochirurgia
Centro per lo studio ed il trattamento dell'Obesità
Endoscopia Toracica

U.O.S. di Oculistica

Resp. Dott. F. Cuomo	0815408249
----------------------	------------

Chirurgia del Segmento Anteriore
Chirurgia della Cornea (Trapianto Corneale totale e lamellare)
Chirurgia della Cataratta
Chirurgia del Glaucoma con impianti valvolari
Chirurgia del Vitreo e della Retina
Chirurgia dello Strabismo
Fluorangiografia
OCT (Cornea, Angolo Irido Corneale, Retina)
Topografia, Laser Retinico (Argon Laaser, YAG Laser)
Biomicroscopia
Pachimetria
Ecografia Oculare

U.O.S. di Urologia

Resp. Dott. S.A. Bellini	0815408218
--------------------------	------------

Chirurgia Open ed endoscopica
Endoscopia Laser della alte e basse vie urinarie
Chirurgia ed endoscopia oncologica
Diagnosi e prevenzione delle neoplasia dell'apparato genito-urinario
Litotrixxia e Litotrixxia percutanea
Uroginecologia
Andrologia

U.O.S. di Otorinolaringoiatria

Resp. Dott. A. Autiero	0815408205
------------------------	------------

Chirurgia delle Roncopatie
Chirurgia dei Turbinati con laser o con radiofrequenza
Chirurgia dell'Orecchio
Chirurgia Laringea

Servizio di Anestesia & Rianimazione: *Il servizio è attivo h.24*

Responsabile Dott. M. Forte	0815408272
-----------------------------	------------

Poliambulatorio S. Camillo:

Resp. Dott. R. Colurcio	0815408296
-------------------------	------------

Inf. coord. L. Migliaccio	0815408267
---------------------------	------------

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì con orario 08.00/20.00, il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.30

Laboratorio di Analisi:

Resp. Dott.ssa. C. Bettini	0815408221
----------------------------	------------

Patologia Generale — Batteriologia e Immunometria

Analisi chimico-cliniche

Ematologia

Sieroimmunologia

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì con orario 08.00/20.00, il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.30

Tempi di Attesa per la degenza:

Dal giorno di prenotazione all'appuntamento per il ricovero i tempi di attesa variano da 1 a 10 giorni. Sulla scorta delle classi di priorità attribuite ai punti di inserimento delle liste di attesa.

Diagnostica per Immagini:

Resp. Dott. G. Lapicciarella	0815408223
------------------------------	------------

Radiologia tradizionale; Tomografia Computerizzata

M.O.C. e M.O.C. DEXA; Ecografia internistica ed interventistica

Ecografia ostetrica e ginecologica.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì con orario 08.00/20.00, il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.30

Oneri a carico del paziente:

Il paziente contribuisce alla spesa sanitaria in base alla propria condizione sociale, reddituale e di invalidità, contestualmente al codice di esenzione stabilito dal Servizio Sanitario Nazionale.

Ufficio Cartelle Cliniche

La richiesta di copia di cartella clinica va effettuata dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00 e il Sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00

Per Informazioni sullo stato di avanzamento della copia della Cartella Clinica è possibile contattare il num Tel. 0815408280.



Primo Soccorso: Resp.: Direttore Sanitario Dr. D. Maglione

Il **primo soccorso** è l'insieme delle azioni che permettono di aiutare una o più persone in difficoltà, nell'attesa dell'arrivo dei soccorsi qualificati. Nessuna azione deve essere svolta senza aver valutato la situazione. Appena possibile, compatibilmente con le possibilità, dopo aver compiuto un esame primario, è necessario effettuare una chiamata di emergenza per attivare la catena del soccorso, in Italia chiamando il **118**, in Europa il **112**. Chi trova una persona priva di coscienza, ferita o in pericolo deve innanzitutto valutare attentamente quale può essere la causa, per evitare di mettere ulteriormente in pericolo l'incolumità dell'infortunato e la propria. I pericoli relativi a gas, esalazioni tossiche e nocive, elettricità possono anche essere non immediatamente evidenti. Le operazioni che chiunque è obbligato a svolgere in questi casi sono esclusivamente: avvisare le autorità spiegando in dettaglio dove ci si trova e attendere l'arrivo dei soccorsi senza allontanarsi. In difetto si ravvisano gli estremi del reato di omissione di soccorso.

Modalità di Accesso e onorario per la Specialistica Ambulatoriale

Il servizio è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, pertanto l'utente dovrà fornirsi di richiesta del Medico Curante. Il pagamento può essere effettuato in base al proprio reddito mediante contanti o carta di credito.

Poliambulatorio:

Allergologia-Andrologia-Otorino-Cardiologia-Chirurgia-Dermatologia-Diabetologia-Dietologia-Endocrinologia-Epatologia-Gastroenterologia-Indagini di funzionalità respiratoria - Indagini endoscopiche-Indagini strumentali cardio-angiologiche- Malattie respiratorie-Neurologia-Obesità-Oculistica-Oncologia-OstetriciaGinecologia-Otorino-Pediatria-Proctologia-Psicologia-Reumatologia-Roncopatia-Senologia-Urologia-Vascolare

Prenotazioni/Informazioni visite ed esami (C.U.P.)

Gli sportelli sono presso l'ingresso dell'ospedale al piano terra
Lunedì – Venerdì ore 08.00 – 19.00 — Sabato ore 08.00 – 13.30
Per le prenotazioni telefoniche, è possibile contattare il num.
Tel. 081 5408254

Gestione delle code e liste di attesa:

In Ospedale è presente uno strumento elimina code che consente di migliorare gli spazi di accoglienza per i pazienti in attesa delle pratiche amministrative di accettazione/prenotazione. La Direzione ogni 15 giorni mette on-line i tempi di attesa di ogni branca.



Ufficio ritiro referti / Cartelle cliniche

L'Ufficio è ubicato all'ingresso dell'ospedale, il ritiro di un qualsiasi referto o copia di Cartella Clinica va effettuato dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00 e il Sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00, direttamente dall'interessato munito di valido documento di riconoscimento, o da persona munita di delega con copia del Documento di Riconoscimento del Delegante e del Delegato.



Reclami

È possibile inoltrare un reclamo utilizzando l'apposito questionario di soddisfazione ubicato nelle cassette presso l'ufficio accettazione e il C.U.P.
All'ingresso dell'ospedale è situata una cassetta dove è possibile imbucare il questionario.



Formazione

Il Presidio, dispone di una Sala Convegni dotata dei più avanzati sistemi di comunicazione audio-visiva e collegata con le Sale Operatorie mediante telecamere.



Volontariato

Nel Presidio presta la propria opera gratuita al servizio dei sofferenti un gruppo di volontari riuniti nell'associazione A.V.O. (Associazione Volontari Ospedalieri).



Il giorno del ricovero

All'arrivo in ospedale, il paziente dovrà presentarsi all'Ufficio Accettazione – Ricoveri con i seguenti documenti:

- impegnativa di ricovero del medico di medicina generale (ex medico di famiglia) in corso di validità (durata 30 giorni dalla data di emissione)
- carta d'identità o altro documento di riconoscimento;
- documentazione clinica precedente;

Il personale addetto all'Ufficio Accettazione è a disposizione del pubblico per l'espletamento delle pratiche amministrative relative al ricovero e per il rilascio di eventuali certificati di degenza. Dopo gli adempimenti amministrativi, il paziente sarà indirizzato a seguire il percorso diagnostico a lui personalizzato.



Cosa portare con sé in Ospedale

In un luogo affollato come un Ospedale, il furto e lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono sempre possibili: la Direzione non si assume alcuna responsabilità per questi inconvenienti; Vi consigliamo, quindi, di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari: spazzolino da denti, dentifricio, sapone, deodorante, asciugamani, pigiama, camicia da notte, cambio di biancheria, vestaglia o tuta, pantofole, ed altri effetti personali. È molto utile portare il risultato di tutti gli esami e degli accertamenti diagnostici in suo possesso e di eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti. È importante, inoltre, in caso di terapia in corso, portare i farmaci in uso in quanto con i medici di reparto sarà discussa l'opportunità di continuare la loro assunzione durante il ricovero. Nei giorni successivi al ricovero è sempre possibile farsi portare da casa quanto necessario.

Spazi ed Arredamenti a disposizione dei pazienti

Sono a disposizione dei pazienti dei reparti di degenza apposite aree all'aperto situate direttamente nei reparti; ogni paziente ha a disposizione un'unità paziente composta dal letto, comodino, armadietto; i pazienti possono essere contattati telefonicamente chiamando il num. tel. Della Caposala di Reparto, attivo h.24



Come avere informazioni dai medici

È un diritto fondamentale del paziente essere informato sulle proprie condizioni di salute e, pertanto, sia il Primario, sia i medici del reparto sono disponibili all'incontro con i familiari dei degenti dal lunedì al venerdì, dalle ore 12,30 alle ore 13,30; inoltre, in caso di urgenza improcrastinabile, nei giorni di sabato e festivi, ci si potrà rivolgere al medico di guardia.



Assistenza infermieristica

L'Ospedale garantisce un servizio che copre tutti gli aspetti relativi all'assistenza infermieristica, all'ospitalità dei ricoverati ed alla pulizia degli ambienti di degenza tramite il personale addetto. I pazienti possono rivolgersi alla Capo-Sala o al personale di reparto per qualsiasi problema inerente tali servizi. In qualsiasi momento, del giorno e della notte, i pazienti possono e devono chiedere in caso di necessità, mediante l'apposito campanello allocato vicino ad ogni letto, l'intervento dell'infermiere di turno. I pazienti sono liberi di muoversi all'interno dell'Ospedale, naturalmente, dopo averne informato il personale di reparto, per poter essere facilmente rintracciati in caso di esami o visite da eseguire. 11



Farmaci portati da casa

Durante il ricovero, i farmaci prescritti dai medici del reparto sono forniti dalla farmacia dell'Ospedale e, pertanto, è vietato l'uso di medicine portate da casa poiché potrebbero interferire con la cura prescritta, rendendola inefficace.



Pasti

La mattina, al risveglio, dopo gli eventuali prelievi di sangue programmati e la somministrazione della terapia, sarà servita la colazione.

Il pranzo, preparato nelle cucine dell'ospedale, è, abitualmente, servito dalle ore 13,00 alle ore 13,30 e la cena dalle ore 19,00 alle ore 19,30. Durante la permanenza nell'ospedale è vietato, tranne previa autorizzazione medica o della Capo-sala, integrare l'alimentazione con cibi o bevande provenienti dall'esterno.



Pulizia e ordine

La pulizia della camera di degenza e dei servizi igienici è effettuata quotidianamente dall'apposito personale.

La preghiamo di mantenere in ordine gli arredi e la stanza di degenza e, in particolare, di non fare scorrere l'acqua nei lavandini solo per mantenere fresca frutta, acqua o altro, ma, a tal uopo, di servirsi dell'apposito frigorifero di reparto situato all'interno della tisaneria, naturalmente previa autorizzazione del personale di reparto. Al fine di evitare disordine e di facilitare le operazioni di pulizia, si prega di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali.

Ai familiari dei degenti non è consentito sedersi sui letti e affollare le stanze di degenza, poiché una stanza affollata potrebbe creare fastidi ai degenti.

Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, La preghiamo di evitare il più possibile rumori, di parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume della radio e della televisione. Per favorire il riposo notturno è indispensabile favorire il silenzio dalle ore 22,30 alle ore 07,00.

In tali orari non è possibile ricevere telefonate dall'esterno ed è consigliabile utilizzare il telefono cellulare personale al di fuori della stanza di degenza.



L'assistenza religiosa

Per i pazienti di fede cattolica, al piano terra si trova la Cappella dove ogni giorno feriale si celebra la S. Messa alle ore 07,00 e alle ore 18,30, mentre nei giorni festivi alle ore 08,30 e alle ore 18,30. Un assistente religioso, tutti i giorni, visita i degenti nei vari reparti per portare loro la Parola di Dio e, in qualche modo, il Suo amore misericordioso e, in tale occasione coloro che lo desiderano possono ricevere i Sacramenti. Per i pazienti di fede non cattolica l'assistenza religiosa può essere richiesta attraverso comunicazione alla Capo-Sala.



Servizi vari: Bevande — Riviste e Giornali

All'interno dell'ospedale sono allocati distributori automatici di bevande fredde e calde.

Tutte le mattine è possibile acquistare riviste e giornali, da un edicolante esterno all'ospedale che effettua il giro dei reparti tra le ore 08.30 e le 10.00



Visite parenti e amici

Ogni paziente può ricevere visite durante gli orari stabiliti esposti all'ingresso dell'Ospedale (giorni feriali dalle ore 15.00 alle 16.00 e dalle 19.30 alle 20.30; giorni festivi dalle ore 09,30 alle 11,30, dalle ore 15,00 alle 16,00 e dalle 19.30 alle 20.30).

Per non intralciare il lavoro degli Operatori e per non disturbare i pazienti ricoverati ogni degente è pregato di ricevere non più di due visitatori alla volta.

Al fine di preservare la salute dei bambini, è vietato il loro ingresso fino all'età di 12 anni, in quanto l'ospedale è un ambiente, per la loro età e fragilità, sconsigliabile.



Fiori

I degenti possono ricevere piante e fiori che, collocati in adeguati contenitori, possono essere posti davanti all'edicola votiva del reparto o nella Chiesa dell'Ospedale, ma mai all'interno delle stanze di degenza.



Fumo

Il divieto di fumare, in ottemperanza alla legge 584/75 e nel rispetto dei degenti, è esteso a tutti gli ambienti interni, ad eccezione delle terrazze annessi ai reparti.



Oggetti smarriti

Chiunque rinvenisse oggetti o valori non di sua proprietà è pregato di consegnarli alla Capo-Sala del reparto.



Norme antinfortunistiche e antincendio

Il personale dell'Ospedale è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei degenti. In tali situazioni di emergenza gli ospiti sono tenuti ad attenersi alla segnaletica che indica le uscite di sicurezza.

Dimissione

Al momento della dimissione sarà rilasciata al paziente un foglio di dimissione da consegnare al proprio medico di famiglia.

Presso l'Ufficio accettazione è possibile richiedere, tramite compilazione dell'apposito modulo, copia della cartella clinica o di altra documentazione previo pagamento dei relativi diritti.



Telefono

Negli spazi comuni, sono disponibili telefoni pubblici con funzionamento a moneta e/o tessera magnetica prepagata.

Agli sportelli dell'amministrazione è possibile acquistare schede telefoniche o cambiare monete.

Assistenza sanitaria agli stranieri

Agli stranieri è garantita l'assistenza sanitaria nei seguenti casi:

Cittadini Comunitari:

- Residenti: basta che presentino la Tessera Sanitaria;
- Non Residenti: devono presentare la Tessera Europea Sanitaria

Cittadini extracomunitari:

- Con Permesso di Soggiorno: hanno diritto all'assistenza sanitaria in Italia.
- Senza Permesso di Soggiorno, stranieri in Italia (turisti, profughi, nomadi, clandestini...) hanno diritto unicamente alle prestazioni ospedaliere urgenti per malattia, infortunio e maternità e sono soggetti al pagamento della retta di degenza e delle prestazioni ospedaliere ricevute, per gli indigenti è necessario rilasciare il modello STP (Straniero Temporaneamente Presente)



Indagini di Laboratorio

I prelievi ematochimici e il ritiro dei campioni biologici si effettuano tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 07.30 alle 11.00.

Come arrivare al: Presidio Ospedaliero "S. Maria della Pietà"
Via S. Rocco n.9 - 80026 Casoria (NA)



Partenza da **AEROPORTO CAPODICHINO-ARRIVI NAPOLI**.
 Durata Stimata del Tragitto: 00h 08 Distanza Totale: 6.4 km

- Proseguire per *Viale Fulco Ruffo Di Calabria* per 600 m
- Proseguire per *Svincolo Aeroporto Capodichino* per 350 m
- Proseguire per l'autostrada *A56* per 1.9 km
- Superare il cartello *CASORIA(SS7BIS)/AVELLINO*, girare a destra, proseguire per *Svincolo Casoria*
- Proseguire per *Via Padula* per 950 m
- Girare a destra, proseguire per *Piazza Benedetto Xv* per 50 m
- Proseguire per *Via San Rocco* per 100 m
- *Siete arrivati in Ospedale*



In automobile:

Parti da NAPOLI (NA) - STAZIONE NAPOLI CENTRALE
 Distanza Totale: 6.6 km

- Gira a destra CORSO NOVARA 434 mt.
- Continua in VIA ARENACCIA 320 mt.
- Continua in PIAZZA LUIGI PODERICO 60 mt.
- Continua in VIA ARENACCIA 959 mt.
- Continua in CALATA CAPODICHINO 1.5 km.
- Gira a destra PIAZZA GIUSEPPE DI VITTORIO 41 mt.
- Continua in VIA FRANCESCO DE PINEDO 523 mt.
- Gira a destra VIA PROVINCIALE DI CASERTA 527 mt.
- Continua in VIA TAVERNA ROSSA 1.0 km.
- Continua in SS87 259 mt.
- Gira a destra VIA GUGLIELMO MARCONI 217 mt.
- Continua in LARGO GIULIA SALZANO 51 mt.
- Continua in PIAZZA PISA 62 mt.
- Continua in VIA CAMILLO BENSO DI CAVOUR 6 mt.
- Gira a destra VIA SAN MAURO 222 mt.
- Continua in VIA CARDINALE MAGLIONE 193 mt.
- Continua in PIAZZA BENEDETTO XV 16 mt.
- Gira a sinistra VIA SAN ROCCO 133 mt.
- *Siete arrivati in Ospedale*

In Autobus

Percorso autolinea C1N NAPOLI - CASERTA (Via Caivano)

PARTENZA DA NAPOLI: C/Linea p.zza Garibaldi, c.so Garibaldi, p.zza Principe Umberto, c.so Garibaldi, p.zza Carlo 3°, via Don Bosco, via Nuova del Campo, Largo S.Maria del Pianto, v.le U.Maddalena, p.zza Di Vittorio, via De Pinedo, via Caserta al Bravo, **ARRIVO A CASORIA via Principe di Piemonte** (via S. Rocco si trova a circa 600 m)

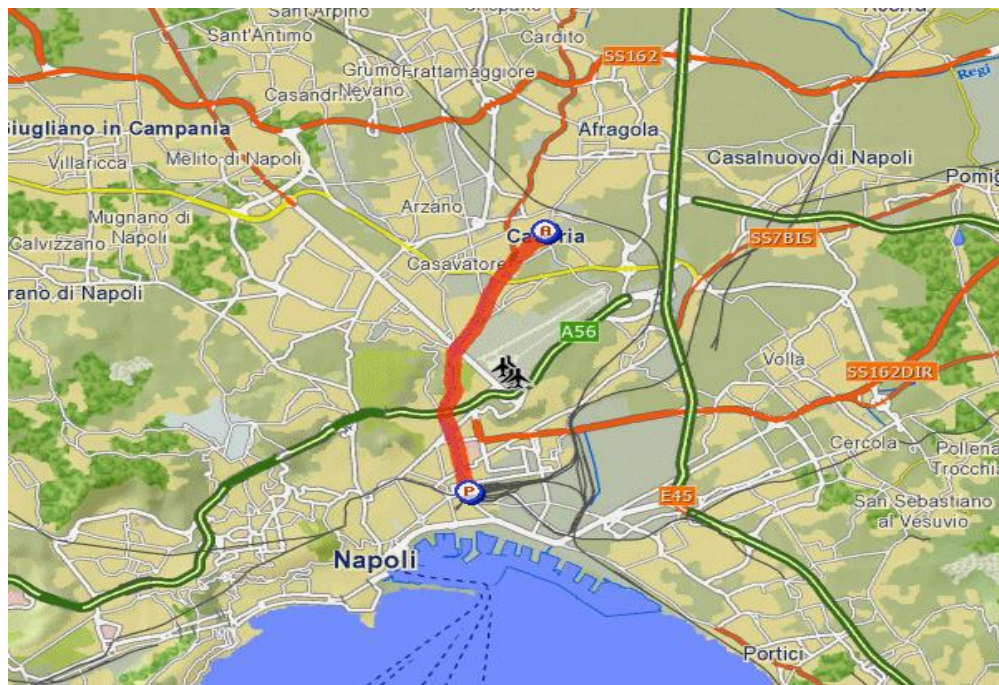
Percorso autolinea C2N NAPOLI - CAIVANO (Via Afragola)

PARTENZA DA NAPOLI: C/Linea p.zza Garibaldi(stazione centrale), c.so Garibaldi, p.zza Principe Umberto, c.so Garibaldi, p.zza Carlo 3°, via Don Bosco, via Nuova del Campo, Largo S. Maria del Pianto, v.le U. Maddalena, p.zza Di Vittorio, via De Pinedo, via Caserta al Bravo, **ARRIVO A CASORIA** via Pio XII, via Macello, p.zza Benedetto XV, **Via S. Rocco**.



In treno:

Da Napoli Centrale tutti i treni direzione Casoria — Afragola, scendere stazione di Casoria — Afragola, proseguire di fronte per Via Europa, svoltare a sinistra per Via Armando Diaz, svoltare a sinistra per via S. Rocco, *Siete arrivati in Ospedale*



L'adozione della Carta dei servizi è essenzialmente finalizzata alla tutela dei diritti dei cittadini garantendo l'applicazione e la verifica degli impegni che l'amministrazione assume in tema di:

- **Eguaglianza** ad ogni assistito. E' garantita parità di trattamento a parità di bisogno, senza distinzione di sesso, razza, religione, opinione politica, condizione economica.

- **Imparzialità** nei confronti di tutti i pazienti, con uguale opportunità di accesso alle informazioni e servizi. L'erogazione del servizio deve avvenire con criteri di obiettività e giustizia,

- **Continuità** e la regolarità delle cure. I servizi devono essere erogati con regolarità e con continuità assistenziale.

- **Diritto di scelta** in quanto l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

- **Partecipazione** garantita al cittadino-utente per la verifica dell'efficacia delle prestazioni e dei servizi sanitari erogati, anche attraverso la partecipazione attiva delle Associazioni di Volontariato e/o delle Organizzazioni di Tutela dei Diritti dei malati.

Efficacia ed Efficienza: Gli adeguamenti attuali e futuri che la struttura affronterà sono alla base del raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia dei servizi erogati. "Presidio Ospedaliero Camilliani" pone ogni attenzione affinché il servizio sanitario che offre, sia erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni richieste dal cittadino.

I diritti e doveri dell'ammalato che sono di seguito elencati, sono l'espressione dei principi tratti da norme di diritto internazionale che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (art. 2, 3, 32):

- *Carta dei diritti del malato* adottata dalla CEE in Lussemburgo nel maggio 1979;

- *Carta dei 33 diritti del cittadino* redatta durante la prima sessione pubblica dei diritti del malato, in Roma 29 giugno 1980;

- Art. 25 della *Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo*;

- Art. 11 e 13 della *Carta sociale europea* 1961;

- Art. 12 della *Convenzione internazionale dell'ONU sui diritti economici, sociali e culturali* 1966;

- *Risoluzione n. 23 dell'OMS* 1970.

I Diritti

- Il paziente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

- Il paziente ha il diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e non col numero del letto o peggio ancora col nome della propria malattia e che venga usato il *Lei* se interpellato.

- Il paziente ha diritto ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate e alle relative modalità di accesso. Egli deve poter identificare immediatamente il personale sanitario che lo cura.

- Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi della malattia, la terapia proposta e la relativa prognosi.

Il paziente, salvo i casi di urgenza, nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la sua salute, ha diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso prima di essere sottoposto a terapie o interventi o trattamenti di tipo diagnostico che comportino rischi o disagi. Se il sanitario ritiene inopportuno fornire informazioni dirette al paziente le può fornire ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria, salvo che il paziente in precedenza non abbia già espresso il suo diniego in proposito.

- Il paziente ha il diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente (minore, stato comatoso, ecc.) le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui sopra;

- Il paziente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla malattia e ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

Il paziente ha il diritto di proporre e inoltrare reclami che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I Doveri

- Il cittadino quando malato accede in una struttura sanitaria del SSN è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ammalati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
 - L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
 - E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria volontà di rinunciare, secondo la propria volontà, a particolari cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
 - Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
 - Chiunque si trovi in una struttura sanitaria del SSN è chiamato al rispetto dei regolamenti interni, in particolare degli orari previsti per le visite dei parenti e conoscenti, al fine di permettere lo svolgimento dell'attività sanitaria programmata e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza, è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
 - Ai minori di dodici anni è vietato fare visita agli ammalati in reparto, per motivi di prevenzione igienico-sanitaria nei loro confronti, a meno che non prevalgano situazioni di particolare risvolto emotivo, che vanno fatte presenti al personale sanitario.
 - In situazioni di particolare necessità, le visite all'ammalato, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da una persona da lui delegata. In tal caso il familiare deve cercare di favorire la massima collaborazione con tutti gli operatori sanitari, ma comunque lo stesso non potrà mai essere o ritenersi un sostituto di nessuno di loro.
 - E' doveroso rispettare il riposo sia diurno che notturno degli altri degenti; è necessario evitare quindi qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto,...). Per coloro che desiderano svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno presenti all'interno dei vari reparti e possibilmente usare gli spazi per questo predisposti presenti in reparto.
 - In ospedale come in tutti gli ambienti pubblici è vietato fumare.
 - I pazienti e loro familiari per spostarsi all'interno della struttura ospedaliera utilizzeranno i percorsi (ascensori e accessi) a loro riservati;
- L'Ospedale informa l'utente sulla propria organizzazione sanitaria tramite appositi

Più cuore in quelle mani fratello !



Presidio Ospedaliero
“S. Maria della Pietà”

Via S. Rocco n.9 80026 Casoria (NA)
www.ospedalecamilliani.it