



Mi sembra che andiate come una barca senza remo: infatti, molte volte mi sorge il dubbio che anch'io sia un uomo senza un indirizzo fisso, cosicché siamo in due a non sapere che fare, né voi né io.

Ma Dio è quello che sa e rimedia, dia Lui rimedio e consiglio a tutti noi.

Tutti i giorni della vostra vita guardate a Dio, assistete sempre all'intera Messa, confessatevi frequentemente, se sarà possibile: non dormite in peccato mortale neppure una notte, amate nostro Signore Gesù Cristo sopra tutte le cose del mondo, ché per molto che lo amiate, molto più Lui ama voi.

Abbiate sempre carità, perché dove non c'è carità, non c'è Dio, anche se Dio è in ogni luogo.

SAN GIOVANNI DI DIO

Presentazione

*Questa Carta
ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura
per aiutarVi
a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi,
più gradevole la permanenza,
più garantiti i diritti,
più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere.*





**OSPEDALE "SACRO CUORE DI GESÙ"
FATEBENEFRAPELLI
BENEVENTO**

CARTA DEI SERVIZI

PARTE 1 - PRINCIPI FONDAMENTALI E STORIA

La <i>Mission</i>	pag. 4
Caratteristiche dell'assistenza sanitaria	pag. 4
Principi fondamentali	pag. 4
Storia	pag. 5

PARTE 2 - LA STRUTTURA E LA SUA ORGANIZZAZIONE

La struttura	pag. 6
Organizzazione	pag. 6
Dipartimenti	pag. 7
Ambulatori	pag. 11

PARTE 3 - MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

Prestazioni ambulatoriali e diagnostiche	pag. 14
Il Ricovero	pag. 15
La Dimissione	pag. 17
Ritiro dei referti e cartella clinica	pag. 17
Pronto soccorso	pag. 18

PARTE 4 – ORIENTARSI NELLA STRUTTURA

Servizio di accoglienza	pag. 20
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	pag. 20
Comfort	pag. 20
Stile di comportamento	pag. 21
La visita medica	pag. 21
Orario visite	pag. 21
Assistenza spirituale	pag. 22
Assistenza sociale	pag. 22
Servizio di psicologia clinica	pag. 22
Volontariato	pag. 23
Servizio Farmacia interna	pag. 23
Sicurezza e Sorveglianza	pag. 24
Altri servizi	pag. 24

PARTE 5 – TUTELA E GRADIMENTO

Diritti e doveri degli utenti	pag. 25
Reclami	pag. 25
Indagini sulla soddisfazione degli utenti	pag. 25

PARTE 6 – CARTA DEI DIRITTI E DELLE GARANZIE

Informazione sanitaria e consenso informato	pag. 27
Diritti e garanzie per le attività ospedaliere	pag. 28
Diritti e garanzie per attività ospedaliere ed ambulatoriali	pag. 29
Doveri dell'utente/degente	pag. 30
Come raggiungere l'Ospedale	pag. 31
Contatti	pag. 32

PARTE 1 - PRINCIPI FONDAMENTALI E STORIA

La Mission

L' "Ospedale Sacro Cuore di Gesù" di Benevento è una struttura di assistenza sanitaria appartenente alla Provincia Religiosa di San Pietro dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, detto Fatebenefratelli, Ospedale classificato *DPGR Campania del 1974* centrato sulle scienze della salute.

La finalità dell'Ospedale improntata sull'ideale della *clinical governance* privilegia il rapporto umano con il paziente assicurando la massima qualità dei servizi erogati in un ambiente caratterizzato da elevata professionalità e da sincera dedizione.

Grazie ad una rinnovata sensibilità e all'umanizzazione della medicina, l'Ospedale si prende cura del paziente nell'unità dei suoi bisogni materiali e spirituali, secondo una concezione della vita aperta alla misticità.

Caratteristiche dell'assistenza sanitaria

Lo stile umano e professionale del personale che vi opera è improntato al lavoro multidisciplinare e interprofessionale, in risposta alle diversità delle scienze che concorrono alla cura della persona.

Ogni paziente è seguito in modo particolare da un medico di riferimento, che coordina le consulenze delle diverse aree specialistiche e guida la verifica collegiale, con il pieno coinvolgimento del personale infermieristico.

L'aggiornamento e lo sviluppo professionale di tutto il personale medico e infermieristico è garantito dai *meeting* clinici multidisciplinari, da Congressi e Seminari.

Le risorse disponibili sono dislocate ed impiegate nel modo più efficiente per ottenere la massimizzazione dei benefici sia per i pazienti che per tutta l'organizzazione aziendale.

Principi fondamentali

L'Ospedale persegue il fine istituzionale della tutela e della promozione della salute degli individui e della collettività, nel rispetto dei cittadini-utenti, dei dipendenti, della legalità, della trasparenza e dell'economicità delle sue azioni, in un clima di orientamento all'innovazione scientifica, volta al raggiungimento dei risultati-obiettivi posti dalle direttive regionali e nazionali, tenendo conto dei seguenti principi fondamentali di ispirazione:

Eguaglianza

Svolge la propria attività assistenziale nel rispetto della dignità della persona senza distinzioni di sesso, lingua, razza, religione, opinioni politiche condizioni psico-fisiche ed economiche;

Imparzialità

Garantisce agli utenti prestazioni sanitarie appropriate ispirandosi a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;

Continuità

Assicura la regolarità nell'intervento di propria competenza in modo che l'utente non subisca le conseguenze negative di eventuali interruzioni o sospensioni per eventi indipendenti dalla propria volontà;

Diritto di scelta

Consente all'utente di operare liberamente le scelte che la normativa vigente gli consente di effettuare;

Partecipazione

Garantisce il diritto di accesso alle informazioni e ascolto dei suggerimenti di miglioramento da parte degli utenti;

Efficacia ed efficienza

Si impegna a produrre esiti validi per la salute della persona mediante un'ottimizzazione organizzativa ed operativa dei fattori di produzione (forza-lavoro strutture attrezzature risorse finanziarie) salvaguardandone l'utilizzo senza sprechi.

Storia

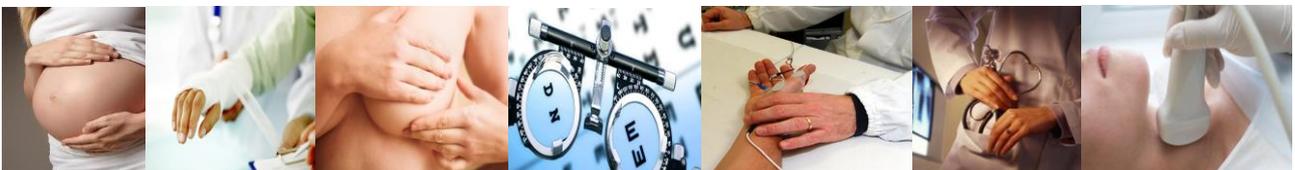
Il 1° gennaio 1894 venne inaugurata la struttura che ospita il "Sacro Cuore di Gesù", Ospedale fondato da Fra Pietro Maria de Giovanni o.h., al secolo Angelo che nacque a Benevento il 29 ottobre 1842.

Oltre agli studi presso i padri gesuiti e la cura e l'amministrazione del vasto patrimonio familiare, Angelo si dedicava con grande fervore alla sua formazione spirituale con pratiche assidue di pietà, partecipando alla vita dell'antica Confraternita di San Rocco e a varie attività caritative; in quel periodo maturò l'aspirazione alla vita religiosa, che lo portò ad orientarsi, con disappunto dei suoi familiari, verso una vocazione di servizio e di assistenza agli ammalati e ai poveri, e per questo chiese di essere accolto tra i Fatebenefratelli che personalmente conosceva e frequentava perché operanti a Benevento nell'Ospedale "San Diodato" sin dal 1614.

La posa della prima pietra avviene nel 1885 e l'11 settembre 1893 si insediò la prima comunità dei Fatebenefratelli nel nuovo Ospedale che si avviò al completamento e a divenire pienamente operante l'anno dopo. Con il nuovo secolo, due particolari momenti storici colpirono l'Ospedale: la distruzione nel 1943 in seguito ai bombardamenti anglo-americani, e l'alluvione del 1949 che rovinò gli ambienti e le attrezzature del piano terra della struttura. In entrambi i casi, per la volontà ferma e tenace dei religiosi, l'Ospedale risorse e riprese a pieno la sua attività.

Nel 1974 la Regione Campania classificò l'Ospedale Sacro Cuore di Gesù come l'ospedale generale di zona.

Oggi, il Fatebenefratelli è Ospedale di II livello inserito nella Rete di Emergenza Regionale.



PARTE 2 - LA STRUTTURA E I SUOI SERVIZI

La struttura

Progettato sulla base di moderni criteri di edilizia ospedaliera, l'Ospedale Sacro Cuore di Gesù sorge nella parte Ovest della città, in viale Principe di Napoli n. 14/A.

È dotato di 8 sale operatorie, e può ospitare 274 posti letto in stanze doppie. I giardini, l'architettura e gli arredi, i servizi extra-sanitari sono stati curati per attutire l'impatto dell'utente con la struttura e garantire alti livelli di comfort ospedaliero.

Inoltre, la flessibilità degli spazi consente il loro adeguamento all'evoluzione delle tecnologie e alle moderne metodologie di cura.



ORGANIZZAZIONE

Le attività sanitarie, gestionali e amministrative dell'Ospedale Sacro Cuore di Gesù sono coordinate dalla Direzione Sanitaria e Direzione Amministrativa della struttura, organo di governo collegiale così strutturato:

Direzione Amministrativa

Padre superiore Fra Angelico Bellino o.h.
Responsabile Area Amm.va AA.GG. Dr. Giovanni Carozza

Segreteria: Dott.ssa Maria Pedicini
Tel.: 0824 - 771432, **Fax:** 0824 - 47935

Direzione Sanitaria

Direttore Sanitario: Dr.ssa Adriana Sorrentino

Segreteria: Dott.ssa Aurelia Antonelli
Tel.: 0824 - 771299, **Fax:** 0824 - 771380

Uffici amministrativi

Direzione amministrativa

C.U.P.

U.R.P. – A.L.P.I.

Ufficio Archivio

Ufficio Personale

D.O.S. Locale

Gestione Sistemi Informatici

Tecnico-Elettromedicali

Ufficio Contabilità

Ufficio Tecnico

Ufficio manutenzione

Ufficio Acquisti

Ufficio Fotocopie

Uffici sanitari

U.O.C. Direzione Sanitaria

U.O.S. Epidemiologia e Statistica Sanitaria

U.O. Risk Management / Qualità

Servizio di Medicina del lavoro

Servizio infermieristico

Psicologia clinica

Assistente sociale

Farmacia Ospedaliera

Pianificazione Risorse U.P.R.

Ufficio D.R.G.

Dietista

Archivio sanitario

DIPARTIMENTI

Per rispondere in modo ottimale alle esigenze degli utenti, l'Ospedale Fatebenefratelli si è dotato di un'organizzazione dipartimentale ed ambulatoriale.

Dipartimento Chirurgico

Direttore: Dr. Antonio Piscopo

U.O.C. Chirurgia Generale

Responsabile: Dr. Dario Scrocco

Coordinatore infermieristico: Suor Lilly - Suor Suma

U.O.S. Chirurgia d'Urgenza

Responsabile: Dr. Roberto Tomaciello

U.O.S. Urologia

Responsabile: Dr. Paolo Ursuleo

U.O.S. Chirurgia vascolare

Responsabile: Dr. Carlo Alberto Acernese

U.O. Senologia

Responsabile: Dr. Luciano Palladino

U.O.Dip. Oculistica

Responsabile: Dr. Paolo Ursuleo

Coordinatore infermieristico: Giuseppa Iscaro

U.O.C. Ortopedia

Responsabile: Dr. Antonio Piscopo

Coordinatore infermieristico: Suor Lucia

U.O.S. Ortopedia Protesica

Responsabile: Dr. Federico Forgione

U.O.S. Day Surgery / Chirurgia della mano

Responsabile: Dr. Salvatore D'Auria

U.O. Traumatologia

Responsabile: Dr. Flavio Castellano

U.O.C. Ostetricia e Ginecologia

Responsabile: Dr. Rocco Recce

Coordinatore infermieristico Ostetricia: Suor Elisabetta

Coordinatore infermieristico Ginecologia: Anna Maria Martino

U.O.S. Ostetricia / Blocco Parto

Responsabile: Dr. Mario Corbo

U.O. Day Surgery ginecologico

Responsabile: Dr. Domenico Stanco

Dipartimento Medico

Direttore: Dr. Bruno Villari

U.O.C. Medicina interna

Responsabile: Dr. Francesco Sgambato

Coordinatore Infermieristico: Suor Thresiamma

U.O.Dip. Oncologia

Responsabile: Dr. Antonio Febbraro

Coordinatore Infermieristico: Suor Thresiamma

U.O.S. Dermatologia

Responsabile: Dr.ssa Antonia Galluccio

Coordinatore Infermieristico: Suor Thresiamma

U.O. Day Hospital Dermatologico
Responsabile: Dr.ssa Antonia Galluccio

U.O. Geriatria
Responsabile: Dr. Domenico Tresca

U.O.C. Cardiologia
Responsabile: Dr. Bruno Villari
Coordinatore infermieristico: Suor Anna

U.O.S. UTIC
Responsabile: Dr. Quirino Ciampi

U.O.S. Emodinamica
Responsabile: Dr. Bruno Petruzzello

U.O. Elettrostimolazione/PM
Responsabile: Dr. Michele Della Porta

U.O. PACC/Ambulatorio
Responsabile: Giovanni Moscatiello

U.O. Gestione Ricoveri
Responsabile: Dr. Mario De Franco

U.O.C. Neonatologia/UTIN
Responsabile: Dr. Gennaro Vetrano
Coordinatore infermieristico: Suor Maria Grazia

U.O. Day Hospital Neonatale
Responsabile: Dr. Raffaello Rapuano

U.O.S. Pediatria
Responsabile: Dr.ssa Iris Dello Iacono
Coordinatore infermieristico: Anna Maria Martino

U.O. Day Hospital Pediatrico
Responsabile: Dr. Elziario Varricchio

**Dipartimento di
emergenza,
accettazione e servizi**

Direttore: Corrado De Lipsis

U.O.C. Anestesia e Rianimazione
Responsabile: Dr. Corrado De Lipsis
Coordinatore infermieristico: Suor Teresa

U.O.S. UTIR
Responsabile: Dr.ssa Maria Cusano

U.O.S. Terapia del Dolore
Responsabile: Dr.ssa Renata Di Gregorio

U.O. Day Hospital polispecialistico

Responsabile: Dr. Raffaele Sinno

U.O. Preospedalizzazione

Responsabile: Dr.ssa Cinzia Abate

Servizio Pronto Soccorso

Responsabile: Dr.ssa Linda Volpe

Coordinatore: Giuseppe De Medici

U.O.C. Radiodiagnostica

Responsabile: Dr. Raffaele Villanacci

Capo Tecnico: Silvano Imbriani

U.O.S. Radiodiagnostica TAC/RMN

Responsabile: Dr. Carmine Manganiello

U.O.C. Patologia Clinica

Responsabile: Dr. Domenico Parente

Capo Tecnico: Genoveffa Cifarelli

U.O.S. Istopatologia

Responsabile: Dr. Eugenio Tomaselli

U.O.S. Patologia Clinica

Responsabile: Dr. Costantino Giardiello

Ostetricia

Responsabile: Dr. Rocco Recce

Coordinatore infermieristico: Suor Elisabetta

Neonatologia/UTIN

Responsabile: Dott. Gennaro Vetrano

Coordinatore infermieristico Nido: Suor Maria Grazia



AMBULATORI

Ambulatorio	Attività
Medicina	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diabetologia ▪ Endocrinologia ▪ Urea Breath ▪ BT per intolleranza al lattosio ▪ Gastroenterologia ▪ Allergologia - prove allergiche ▪ Fisiopatologia respiratoria ▪ Spirometria ▪ Emogasanalisi ▪ Medicina Interna
Oncologia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visita per prima diagnosi ▪ Follow-up ▪ Visite per rivalutazione oncologica ▪ Terapie orali ▪ Gestione tossicità
Ginecologia/Ostetricia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PAC menopausa ▪ Monit. Cardiotocografia ▪ Ecografia ost./ginec. ▪ Ecoflussimetria ▪ Visite ost./ginec. ▪ Colposcopia/Vulvosopia ▪ Isteroscopia ▪ Urodinamica Ginecologica
Dermatologia e Venerologia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visite specialistiche ▪ Fototerapia ▪ Luce monocromatica 308 nm ▪ Terapia fotodinamica cutanea ▪ Laser terapia: YAG; Radiofrequenza per estetica medicale non invasiva; Dermoscopia; Test Sidapa; Terapia; Iposensibilizzante/Immunoterapia
Ortopedia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visite specialistiche ▪ Onde d'urto ▪ Medicazioni ▪ Infiltrazioni ▪ Traumatologia generale ▪ Visite fisiatriche

Otorinolaringoiatria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visite specialistiche ▪ Esami audiometrici ▪ Impedenziomentria ▪ Laringoscopia
Oculistica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visite specialistiche ▪ Campo visivo ▪ Visite ortottiche ▪ Fluorangiografia ▪ OCT ▪ Argon Laser ▪ Yag Laser ▪ Iridectomia ▪ Calazio ▪ Chirurgia ambulatoriale
Cardiologia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elettrocardiografia ▪ Visite cardiologiche ▪ Cicloergometria ▪ Holter dinamico delle 24 ore ▪ Controllo Pace Maker ▪ Eco TSA ▪ Ecodoppler art. inf./sup.
Urologia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visite urologiche
Endoscopia Digestiva	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gastrosopia ▪ Colonscopia ▪ Coloproctologia ▪ Rettosigmoidoscopia
Pediatria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visite specialistiche ▪ Allergologia pediatrica ▪ Spirometria ▪ Gastroenterologia ▪ Ecoencefalografia
Anestesia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visite specialistiche ▪ Visite anestesilogiche pre-parto ▪ Terapia antalgica
Chirurgia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visite specialistiche ▪ Medicazioni ▪ Chirurgia ambulatoriale ▪ Senologia

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ulcere trofiche ▪ Visite chirurgiche vascolari ▪ Terapia sclerosante
Radiologia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ecografia ▪ Mammografia ▪ Radiologia con contrasto ▪ Radiologia tradizionale ▪ Risonanza magnetica ▪ TAC
Laboratorio Analisi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patologia clinica ▪ Microbiologia ▪ Istopatologia

PARTE 3 - MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

Prestazioni ambulatoriali e diagnostiche

Come prenotare e disdire le prestazioni

Presso l'Ospedale Sacro Cuore di Gesù vengono erogate prestazioni ambulatoriali, indagini strumentali e diagnostiche in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) oppure in regime libero-professionale (intramoenia).

All'Ufficio accettazione (CUP) è possibile prenotare tutte le prestazioni erogate dalla struttura, tranne:

- prestazioni di fisiokinesiterapia;
- alcuni esami di radiologia: RM, T.C., mammografie, esami con il contrasto, per la cui prenotazione si accede direttamente al U.O. di Radiologia;
- esami di colposcopia e vulvoscopia sono da prenotare direttamente presso l'ambulatorio di ginecologia.

È possibile effettuare e disdire una prenotazione telefonicamente, contattando:



CUP - Centro Unico di Prenotazione - Piano Terra

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 9:00-14:00

Tel.: 0824 - 771456

via web:

<http://www.ospedalesacrocuore.it>

oppure, recandosi personalmente, presso gli sportelli CUP:

**Orari: dal lunedì al venerdì, ore 7:30-18:00,
sabato, ore 7:30-12:30**

Per visite e prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) bisogna essere già muniti d'impegnativa rilasciata dal medico di base.

Ricoveri ed interventi in attività libero professionale intramoenia sono prenotabili presso:

Ufficio ALPI – Piano 1

Orari: dal lunedì al sabato, ore 8:00 - 14:00

Tel.: 0824 - 771562

Al momento della prenotazione viene indicato al paziente dove avverrà la visita specialistica o la prestazione diagnostica.

Documenti da portare con sè

- la richiesta del medico di famiglia;
- l'impegnativa;
- documento d'identità valido;
- la tessera sanitaria/codice fiscale;
- eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione dal pagamento del ticket.

Modalità di pagamento

Il pagamento del ticket per visite specialistiche o prestazioni in convenzione con il SSN (esclusi i casi di esenzione) deve essere



effettuato in contanti o Bancomat, prima della visita, presso gli sportelli del CUP, situati al Piano Terra dell'Ospedale.

Ritiro referti

Per tutte le prestazioni ed esami, quando non diversamente specificato, si ritirano presso il reparto che esegue la prestazione nei giorni indicati sul modulo consegnato all'atto di effettuazione dell'esame. Il modulo costituisce titolo per il ritiro.

ATTENZIONE: Nessun referto verrà consegnato a persona diversa dall'interessato se non munito di delega scritta.

Il Ricovero

Il ricovero può essere a carattere di urgenza ed ordinario; il ricovero ordinario, a sua volta, può essere programmato anche in regime di *day hospital* o *day surgery*.

Il ricovero d'urgenza

Il ricovero d'urgenza si attiva presso il Pronto Soccorso per accesso diretto o tramite il 118.

L'Ospedale Sacro Cuore di Gesù è sede di Pronto Soccorso Attivo (PSA).

Vi si garantiscono:

- interventi terapeutici e primi accertamenti diagnostici, strumentali e di laboratorio, per le urgenze cliniche;
- interventi necessari alla stabilizzazione urgente del paziente;
- trasporto protetto nel caso d'impossibilità di ricovero;
- osservazione breve;
- assistenza cardiologica intensiva;
- assistenza intensiva rianimatoria;
- assistenza intensiva neonatale.

Il ricovero ordinario

Il ricovero ordinario o ricovero di elezione o programmato viene proposto:

- dal medico ospedaliero;
- dal medico di famiglia;
- dal medico della guardia medica territoriale;
- dal medico specialista.

Ad esso si accede tramite le liste di attesa che sono gestite direttamente dalle singole discipline ospedaliere e sono conformate su base cronologica di prenotazione, tenendo conto ai fini clinici della gravità delle patologie.

Il ricovero in *day-hospital*

Il ricovero in *day hospital*, programmato, avviene sulla base di quello ordinario, ma differisce da esso per il solo fatto che non prevede il pernottamento del paziente nella struttura ospedaliera.

Attualmente sono attivi presso l'Ospedale i seguenti *day hospital*:

- *d.h.* oncologico;

- d.h. pediatrico;
- d.h. allergologico;
- day service/PACC: d.h. gastroenterologico;
d.h. ostetrico;
d.h. dermatologico;
d.h. cardiologico.

Il ricovero in *day-surgery*

Il ricovero in *day surgery* viene adoperato per l'effettuazione di interventi chirurgici, procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e seminvasive che si erogano con ricovero limitato alle sole ore del giorno.

I *day surgery* attualmente operativi sono:

- Chirurgia generale;
- Chirurgia vascolare;
- Urologia;
- Ginecologia;
- Ortopedia;
- Oculistica.

Il giorno del ricovero

E' necessario anzitutto presentarsi al reparto di competenza con l'impegnativa del proprio medico curante.

Con l'impegnativa firmata, la propria tessera sanitaria e il codice fiscale, il paziente o un suo familiare, deve recarsi presso l'Ufficio Accettazione (CUP) che provvede ad accettare il ricovero e ad aprire la cartella clinica.

Per quanto concerne il ricovero in *day hospital* o *day surgery* bisogna sempre recarsi con l'impegnativa del medico curante, al reparto che provvede, in questo caso, a distribuire un modulo specifico con il quale presentarsi all'Ufficio accettazione.

ATTENZIONE: E' utile ricordare che fin dal primo giorno di degenza è possibile ritirare presso la Direzione Sanitaria ogni eventuale certificazione di cui il cittadino/ paziente può avere necessità.

Notizie utili per il ricovero

Il paziente deve consegnare al Capo Sala la documentazione di cui è in possesso, attinente alle sue patologie. Inoltre è necessario avere con sé:

- la carta d'identità, il codice fiscale e la tessera sanitaria rilasciata dall'ASL di appartenenza;
- la documentazione relativa ad eventuali ricoveri precedenti, gli esami medici e gli accertamenti diagnostici già eseguiti prima del ricovero.

E' importante, altresì, che il paziente fornisca ai medici i nomi dei farmaci che prende abitualmente.

Nel reparto di degenza il paziente può disporre di un armadietto e di un comodino per riporre vestiario ed effetti personali. E' consigliabile, a tale riguardo, limitarsi all'indispensabile: gli effetti personali di stretta necessità (pigiamama/camicia da notte, vestaglia, pantofole, asciugamani) ed il necessario per l'igiene personale (sapone, spazzolino da denti, dentifricio, pettine).



Poiché la Direzione dell'Ospedale non assume responsabilità per eventuali inconvenienti, è opportuno lasciare a casa oggetti di valore e denaro in quantità superiore all'indispensabile.

La dimissione

Al paziente viene rilasciata la lettera di dimissione dal personale medico di reparto. La lettera va conservata accuratamente e presentata al medico curante.

Vengono, inoltre, consegnati i farmaci per la continuità terapeutica. La distribuzione viene effettuata dalla Farmacia ospedaliera al piano 0, **dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00** e il **sabato, dalle ore 11:00 alle ore 12:30**.

Alla dimissione il paziente può richiedere il certificato di degenza, prenotare visite di controllo o eventuali medicazioni post-operatorie presso il CUP.

Ritiro referti e cartella clinica



Dopo la dimissione, il paziente può chiedere copia della cartella clinica, contenente i referti di tutti gli esami effettuati in regime di ricovero o di *day hospital* durante il periodo di degenza presso l'Ospedale Sacro Cuore di Gesù.

La richiesta, corredata con la data di accettazione e dimissione dal ricovero, può essere effettuata esclusivamente dal paziente o da persona da lui delegata.

Nel caso in cui il paziente decida di delegare altra persona al ritiro della documentazione, quest'ultima dovrà presentarsi munita di un proprio documento d'identificazione, di un documento del paziente e della delega firmata.

La richiesta di documentazione ed il pagamento vanno effettuati presso il CUP.



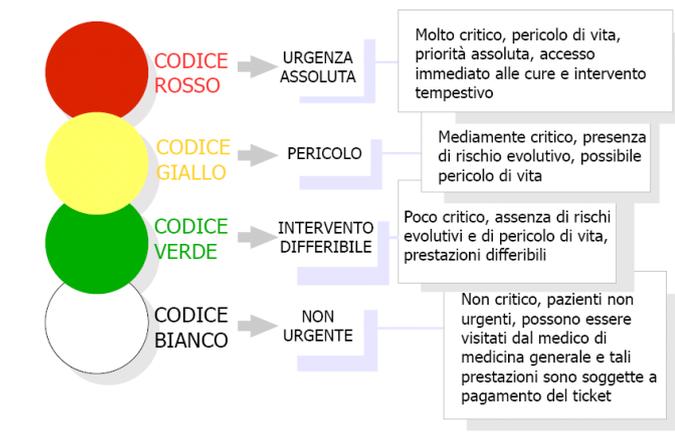
Il Pronto Soccorso

L'attività di Pronto Soccorso è inserita nell'organizzazione del dipartimento di emergenza e accettazione (D.E.A.) dell'Ospedale Sacro Cuore di Gesù.

Il Servizio di Pronto Soccorso è una struttura dedicata alla cura dei pazienti con patologie urgenti e non differibili, cioè coloro che sono colpiti da patologia di immediato pericolo di vita, perciò l'organizzazione del lavoro procede secondo “**priorità**”, dando la precedenza ai pazienti in condizioni cliniche più gravi, assegnando all'arrivo un codice di priorità (*triage*). Tale funzione viene svolta dal personale infermieristico, appositamente e specificamente addestrato.

I codici di priorità, identificati ognuno da un colore, corrispondono ad altrettanti livelli di urgenza per assistere i pazienti non in base all'ordine di arrivo ma in base alla gravità del loro problema.

E' previsto il pagamento di un ticket sulle prestazioni erogate per chi accede al Pronto Soccorso per problemi non urgenti (codici bianchi). Il codice di gravità che determina il pagamento del ticket è quello assegnato dal medico al termine dell'accertamento diagnostico, non quello di prima assegnazione.



In seguito alla prestazione di Pronto Soccorso il medico può:

- disporre il ricovero;
- trasferire il paziente in altro ospedale in caso di impossibilità a procedere al ricovero qualora non fosse disponibile un posto letto idoneo;
- inviare il paziente al domicilio con le indicazioni necessarie al proseguimento delle cure e/o eventuali controlli successivi;
- tenere il paziente in osservazione temporanea, al fine di completare l'iter diagnostico-terapeutico.

Personale in servizio

In Pronto Soccorso sono presenti 24 ore su 24.

Medici di Guardia:

- Medico Internista
- Medico Chirurgo
- Anestesista /Rianimatore
- Cardiologo

- Pediatra
- Neonatologo
- Ginecologo
- Ortopedico
- Radiologo
- Patologo Clinico

- Infermieri Professionali

- Personale OTA

Quando andare

L'assistenza in Pronto Soccorso è garantita a tutti. Il ricorso al Pronto Soccorso è indicato in caso di:

- dolori forti e/o improvvisi;
- eventi traumatici e non, che necessitano di diagnosi e terapie in tempi celeri e che non possono essere risolti dal medico di famiglia, dalla guardia medica o da strutture ambulatoriali;
- proposta di ricovero formulata dal medico curante, che sarà valutata dal medico di Pronto Soccorso.

Come accedere

L'accesso al Pronto Soccorso può avvenire o con mezzo proprio o con l'ambulanza chiamando il 118.

Scopo del 118 è quello di fornire una risposta appropriata in situazione di emergenza-urgenza mediante l'invio di adeguati mezzi di soccorso, disponibili e più vicini al luogo della chiamata.

Cosa occorre

Anche se non indispensabile, è sempre bene portare con se:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- eventuale documentazione sanitaria disponibile con elenco della terapia farmacologica che si sta assumendo.

Consigli

In presenza di problemi non urgenti è consigliabile rivolgersi al proprio medico di famiglia o pediatra di libera scelta. Al di fuori degli orari di disponibilità di questi ultimi, ci si può rivolgere alla Guardia Medica, che garantisce assistenza sanitaria a tutti gli utenti presenti sul territorio regionale (residenti e non).

Numeri utili

Pronto Soccorso:

tel.: 0824 – 771459/479

Emergenza:

tel.: 118

Servizio di accoglienza

L'Ospedale Sacro Cuore di Gesù dispone di un servizio di accoglienza ubicato all'ingresso della struttura.

Il personale addetto all'accoglienza è a disposizione di pazienti e accompagnatori per fornire informazioni, indicare l'ubicazione dei servizi sanitari, accompagnare pazienti in evidente stato di difficoltà, mettere in contatto i visitatori con personale medico e amministrativo dell'Ospedale.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico favorisce la comunicazione tra il paziente-cittadino e l'azienda, migliora l'informazione, ha funzione di orientamento nei confronti degli utenti, ne accresce la tutela, incoraggia la partecipazione di istituzioni ed associazioni alla vita dell'ospedale.

Assicura, inoltre, una informazione chiara sulle attività di ricovero e cura e sui servizi, sulla struttura organizzativa dell'azienda, sulle modalità di accesso alle prestazioni, anche attraverso l'uso di mezzi telematici.

Attività dell'URP:

- gestisce e diffonde gli elogi pervenuti nei confronti del personale e/o della struttura;
- gestisce i reclami, che possono essere segnalati telefonicamente, per posta oppure recandosi personalmente presso l'Ufficio, provvedendo ad istruire la pratica;
- elabora periodicamente l'analisi delle segnalazioni di disservizio
- effettua attività di monitoraggio delle aree in cui si verificano le maggiori criticità rilevate dagli utenti esterni ed interni;
- favorisce processi interni di semplificazione delle procedure, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- attua, mediante l'ascolto degli utenti e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- garantisce la reciproca informazione fra l'ufficio relazioni per il pubblico e le altre strutture operanti nella amministrazione.

URP – Ospedale sacro Cuore di Gesù

Viale Principe di Napoli, 14/A – 82100 Benevento - Piano Terra

Orari: dal lunedì al sabato, ore 8:00 - 14:00

Tel.: 0824 - 771562

Comfort

Stanze di degenza

I reparti di degenza dell'Ospedale sono dotati di stanze a 2 letti con bagno, aria condizionata, dispositivo di chiamata per l'assistenza infermieristica e di un apparecchio telefonico che permette di ricevere tutte le chiamate. Il servizio telefonico in uscita è a pagamento.

Servizio alberghiero opzionale a pagamento

L'Ospedale dispone di 7 camere paganti, dotate di maggiore comfort alberghiero, 5 ubicate presso il reparto di Chirurgia, 1 in Ortopedia/Oncologia, 1 in Ostetricia. Per usufruire di tale servizio contattare l'Ufficio ALPI.



Pasti

I pasti sono confezionati e portati in stanza al paziente mediante carrelli scaldavivande. Ciascuna portata è sigillata, in modo da offrire ottimali condizioni d'igiene nelle fasi di trasporto.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

Colazione: ore 7:00

Pranzo: ore 12:00

Cena: ore 18:00.

Pulizie

Questo servizio contribuisce ad assicurare una degenza confortevole, mantenendo le condizioni di igiene. Il personale è coinvolto attivamente nel programma ed agisce con la massima discrezione rispettando la tranquillità del paziente.

Stile di comportamento

L'Ospedale Sacro Cuore di Gesù si impegna a garantire un ambiente confortevole e decoroso. A tale scopo chiede la cortese collaborazione di tutti i pazienti nel rispetto di alcune semplici regole:

- tenere la porta della propria stanza chiusa;
- indossare abiti adatti quando ci si muove al di fuori della propria stanza;
- non fumare all'interno della struttura;
- disattivare telefoni cellulari, in quanto il loro impiego negli ambienti sanitari potrebbe essere causa di malfunzionamento delle apparecchiature medicali;
- limitare le visite dei familiari agli orari previsti.

La visita medica



Viene effettuata in orari abituali durante i quali il paziente deve essere presente nella propria camera.

Gli eventuali visitatori, durante le visite ed ogni qualvolta si manifestino necessità assistenziali, sono tenuti ad allontanarsi temporaneamente dalla stanza per tutelare la riservatezza del malato.

Orario visite

Le visite ai degenti sono consentite nei seguenti orari:

Mattina: ore 11:00 - 12:00

Pomeriggio: ore 18:30 - 19:30, nei giorni festivi: 14:30 - 15:30

Al reparto UTIR-UTIC l'orario di visita è, invece, il seguente: **ore 13:00-15:00.**

ATTENZIONE: Non è permesso l'ingresso nei reparti di degenza ai bambini di età inferiore ai 12 anni.

Per conoscere in quale reparto è ricoverato un paziente, i visitatori possono rivolgersi al personale addetto all'accoglienza, all'ingresso dell'Ospedale.

Assistenza spirituale

L'assistenza spirituale ai pazienti di culto cattolico è offerta all'interno delle strutture dell'Ospedale dal padre cappellano, il quale risiede stabilmente nell'Ospedale e quotidianamente visita i reparti. Nel pieno rispetto delle idee del paziente è disponibile ad assisterlo durante il periodo di degenza e ad amministrare i Sacramenti.

La presenza del sacerdote può essere richiesta in ogni momento rivolgendosi al personale di reparto o chiamando attraverso il Servizio di Portineria.

La Cappella è situata al piano terra al lato destro dell'entrata principale dell'ospedale accanto alla Direzione Amministrativa. Le funzioni sono celebrate nei seguenti orari:

giorni feriali:

Santa Messa, **ore 6:30**

Santo Rosario – Vespri, **ore 19:00**

Santa Messa Vespertina, sabato **ore 16:30**

giorni festivi:

Sante Messe, **ore 9:30-10:30**

S.Rosario – Vespri, **ore 19:00**

Gli orari delle Sante Messe possono subire variazioni in determinati periodi dell'anno (per esempio mesi estivi, festività, etc.).

ATTENZIONE: Per gli utenti che professano un credo religioso diverso da quello cattolico è possibile richiedere un proprio ministro di culto rivolgendosi al cappellano.

Assistenza sociale

In Ospedale è presente un'assistente sociale che lavora in modo trasversale e integrato tra le diverse professionalità interne alla struttura.

La funzione sociale è quella di fornire informazioni sui servizi attivi sul territorio di cui l'utente può necessitare nonché le procedure necessarie per accedervi.

L'assistente sociale svolge, inoltre, mansioni di ausilio per il reinserimento dei pazienti dimessi presso il proprio domicilio o per il reinserimento presso strutture specifiche (case di riposo, RSA, lungo degenze ecc.); offre consulenze per la soluzione di problemi di carattere psico-sociale e sostegno per problematiche riguardanti i minori.

L'accesso al servizio è garantito sia per i pazienti e i loro familiari che per gli operatori sanitari che rilevino condizioni di disagio nei pazienti ricoverati.

Ufficio Assistenza Sociale - Antonella Mercurio - Direzione Sanitaria

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 8:00-14:00, lunedì e mercoledì, ore 14:30 – 17:30, Tel.: 0824 - 771437

Servizio di psicologia clinica

L'Ospedale dispone un servizio di psicologia clinica, istituito per garantire un supporto specialistico a pazienti, familiari, operatori ed alla istituzione ospedaliera. Tale servizio agisce trasversalmente a tutti i servizi e dipartimenti dell'ospedale integrandosi funzionalmente con tali strutture, al fine di offrire agli utenti un servizio conforme ai più qualificati standard assistenziali.

Le aree interessate dalla psicologia clinica sono:

- sofferenza psichica del paziente
- formazione degli operatori
- organizzazione del lavoro

Nello specifico il servizio psicologico opera su vari livelli:

- Il **disagio personale** che in misura diversa accompagna il vissuto della malattia o della degenza;
- La **sofferenza emotiva** dei malati "critici", ovvero coloro affetti da patologie spesso gravi, croniche e/o a prognosi infausta, i quali in aggiunta ai loro problemi fisici, devono confrontarsi con reazioni emotive intense che possono rendere ancora più difficile la loro esperienza di malattia;
- Gli **effetti della sofferenza emotiva** sul paziente, i suoi familiari, gli operatori;
- La **realizzazione** di protocolli di assistenza psicologica, integrati con programmi terapeutici specialistici;
- **Stesura e realizzazione di progetti** finalizzati al:
 - miglioramento della qualità di vita dei malati
 - umanizzazione dell'assistenza
 - prevenzione - promozione della salute
 - supporto e formazione psicologica degli operatori al fine favorire modalità relazionali adeguate alla complessità del problema.

Al servizio di psicologia clinica si accede tramite il SIO (Sistema Informatico Ospedaliero) su segnalazione del medico o del personale infermieristico di reparto.

Servizio Psicologia - Dr.ssa M. Giuseppina Colatruglio - Direzione Sanitaria

**Orari: dal lunedì al giovedì, ore 8:30-14:00, 14:30-17:00
venerdì, ore 8:30-14:30, Tel.: 0824 - 771342**

Volontariato



L'**A.V.O.** è una Associazione Onlus regolarmente iscritta nell'albo regionale delle Associazioni di volontariato organizzato; nata a Milano nel 1975 per merito del Prof. Erminio Longhini ha il compito di portare in Ospedale calore umano, dialogo, aiuto, nello spirito della solidarietà: il volontario A.V.O. è quotidianamente presente nelle corsie dell'Ospedale, vicino ai bisogni degli ammalati e dei familiari, disponibile all'ascolto con umiltà e attenzione.

Sevizio Farmacia Ospedaliera

In attuazione del *DGRC n. 4063/2001*, è attivo all'interno della struttura un servizio di erogazione diretta dei farmaci ai pazienti in dimissione. Si tratta di un servizio riservato ai degenti in dimissione residenti in Campania che prevede l'erogazione dei farmaci necessari al primo ciclo di terapia.

Farmacia ospedaliera - Dr.ssa Angela Tomaselli - Direzione Sanitaria - Piano Terra

Orari: dal lunedì al venerdì, ore 11:00-13:00; sabato, ore 11:00-12:30, Tel.: 0824 - 771454

Sicurezza e Sorveglianza

In ogni piano dell'Ospedale, sono presenti piantine planimetriche per l'individuazione della propria ubicazione. In caso di incendio è necessario lasciare i locali, avendo cura di chiudere le porte per rallentare la propagazione di fiamme, fumi o esalazioni, seguendo le istruzioni del personale formato a tale scopo e non utilizzando gli ascensori. Il Servizio di Sorveglianza opera all'interno della struttura, nelle ore diurne e notturne, per garantire la sicurezza del personale e delle cose.

Posto di Polizia della Questura di Benevento - Piano Terra

Orari: 8:00-20:00, Tel.: 0824 – 771465

Altri servizi



Bar e Punti Ristoro

Il bar è situato al Piano Terra ed è aperto tutti i giorni, inclusi domenica e giorni festivi. **Orari:** dal lunedì al sabato, ore 6:30-20:00; domenica e giorni festivi, ore 6:30-13:00, 16:00-19:00.

Sono, inoltre, a disposizione del pubblico distributori a moneta di bevande e snacks.

Infine, i familiari dei pazienti nonché il personale ospedaliero, possono accedere alla mensa presente all'interno dell'Ospedale. La mensa è situata al Piano Terra, accanto al Bar e segue i seguenti orari: tutti i giorni, dalle ore 12:30 alle ore 14:30.

Bancomat

Situato al Piano Terra, di fronte al CUP, è installato un bancomat attivo 24h/24.

Telefoni

Negli spazi comuni accessibili all'Ospedale, così come nella maggior parte dei reparti e dei servizi, sono posizionati telefoni pubblici a schede e monete.

ATTENZIONE: Non si possono utilizzare, nelle zone segnalate, telefoni cellulari poiché possono causare interferenza con le apparecchiature elettromedicali.

Parrucchiere/Barbiere

Il servizio viene effettuato su richiesta ed è a carico dell'utente. Per usufruire del servizio occorre rivolgersi al personale di reparto.

PARTE 5 – TUTELA E GRADIMENTO

Diritti e doveri degli utenti

Il paziente in cura presso l'Ospedale Sacro Cuore di Gesù, Fatebenefratelli gode di diritti e assume dei doveri, in base alla normativa vigente.

Ha diritto:

- a ricevere informazioni complete e chiare sul proprio stato di salute e sugli interventi terapeutici che il personale sanitario prevede eseguire;
- a dare o negare il proprio consenso per le terapie proposte;
- ad essere rispettato nella propria dignità di persona;
- ad essere informato circa le modalità di accesso alle prestazioni in intramoenia;
- al trattamento corretto dei dati personali;
- a presentare reclami in caso di disservizio.

Ha il dovere:

- di informare gli operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile per una migliore diagnosi e assistenza;
- di assumere le conseguenze delle decisioni prese;
- di avere cura di ambienti, attrezzature e arredi dell'ospedale;
- di rispettare le norme di comportamento, evitando comportamenti che possano disturbare gli altri pazienti.

Reclami

L'Ospedale Sacro Cuore di Gesù, Fatebenefratelli tutela i propri utenti accogliendo reclami o segnalazioni di disfunzioni.

Modalità di presentazione del reclamo

È possibile presentare un reclamo e segnalare disfunzioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) telefonicamente, mediante lettera consegnata a mano o per posta, oppure recandosi personalmente presso l'Ufficio.

Dopo aver ricevuto la segnalazione o la domanda di chiarimento, l'URP si impegnerà a rispondere nel più breve tempo possibile.

Forme di rimborso e modalità di fruizione

L'utente che per cause oggettive, dipendenti dall'Ospedale, non fruisce delle prestazioni prenotate, ha diritto al rimborso della somma versata, che sarà erogata dal Servizio Accettazione dell'Ospedale (CUP).

Indagini sulla soddisfazione

L'Ospedale verifica annualmente la qualità dei propri servizi. La rilevazione della qualità percepita dagli utenti avviene mediante la distribuzione ai pazienti di un questionario di valutazione.

I dati elaborati vengono utilizzati per implementare azioni di miglioramento e ottimizzare efficienza ed efficacia dei servizi della struttura.

I questionari sono compilati in forma anonima e riposti in appositi contenitori e/o consegnati al Capo Sala.

Fac-simile "Questionario di valutazione dei servizi ospedalieri"



OSPEDALE "SACRO CUORE DI GESÙ"
FATEBENEFRAELLI
BENEVENTO

Reparto.....

Direzione Sanitaria

Direttore: Dr.ssa A. Sorrentino

A cura del Servizio Qualità
Dr. G. Guglielmucci

Gentile utente,

La invitiamo a compilare il presente questionario di valutazione dei servizi ospedalieri in forma anonima. Le chiediamo di rispondere con attenzione alle domande che seguiranno ricordandole che il suo contributo ci sarà particolarmente utile al miglioramento dei servizi stessi.

Grazie per la collaborazione

In base alla Sua esperienza, in questa struttura sanitaria, esprima con una X una valutazione delle affermazioni di seguito riportate (1= Min; 7=Max)

Supporto fisico e servizi

	Valutazione (1 = min; 7= max)						
	1	2	3	4	5	6	7
La struttura dell'ospedale (pareti, infissi, arredi, ecc.) è in buone condizioni ed è pulita							
Nell'ospedale ci sono segnalazioni e cartelli che mi hanno aiutato a trovare quello di cui avevo bisogno							
Le attrezzature e le apparecchiature dell'ospedale sono moderne e funzionanti							
Nell'ospedale ci sono a disposizione spazi sufficienti per il soggiorno e per l'attesa							

Il personale sanitario ed umanizzazione delle cure

I medici mi hanno fornito informazioni soddisfacenti sulla mia malattia							
I medici si sono presi cura di me con attenzione							
Il personale infermieristico mi ha assistito accuratamente							
Sono stato correttamente informato sugli orari del mio piano di cura e di degenza							
Ho ricevuto adeguate informazioni sulle terapie e gli accertamenti che mi venivano praticati							
I medici mi hanno coinvolto nelle decisioni che riguardavano le mie cure							
L'ospedale ha garantito la mia privacy e la mia riservatezza in tutte le operazioni alle quali sono stato sottoposto							
Sapevo a chi rivolgermi se dovevo esporre reclami ed ho trovato ascolto, comprensione, competenza e soddisfazione							

Soddisfazione globale

Alla dimissione ho ricevuto informazioni chiare sulla terapia e sui comportamenti da adottare per la mia salute	insoddisfatto	soddisfatto	Molto soddisfatto
Considerando complessivamente il periodo di degenza in DH / Ambulatori Lei si ritiene soddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	Molto soddisfatto

Suggerimenti e note

.....

PARTE 6 - CARTA DEI DIRITTI E DELLE GARANZIE

Informazione sanitaria e consenso informato

I medici e gli operatori sanitari devono garantire una informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

L'utente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.

Il paziente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni chiare e complete da parte del personale medico:

- sul proprio stato di salute;
- sulla causa, durata ed evoluzione della malattia, ove sia possibile;
- sulla natura e sugli effetti dei mezzi diagnostici e terapeutici;
- sulle alternative di cura, laddove esistano;
- sulla partecipazione all'elaborazione del piano di cura;
- su tutti i rimedi terapeutici e assistenziali esistenti atti ad evitare o sedare gli eventuali stati di sofferenza e di dolore.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto della persona assistita dare o negare il proprio consenso per analisi e terapie proposte.

Il medico, senza il consenso della persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità e urgenza, e quando l'utente, se al momento è incapace di esprimere la propria volontà o si trovi in imminente pericolo di vita.

Il degente ha diritto:

- ad riconoscere gli operatori che lo hanno in cura;
- ad avere informazioni dal medico curante;
- ad avere chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal personale infermieristico e tecnico-sanitario;
- ad avere una riservatezza sul proprio stato di salute e a comunicarlo ai familiari solo con il suo consenso o nei casi previsti dalla legge;
- ad essere informato e a partecipare liberamente ad eventuali protocolli di sperimentazione cliniche e ad accedervi solo con la firma del consenso informato.

Rispetto della dignità della persona

La persona, ricoverata nell'Ospedale Sacro Cuore di Gesù di Benevento, ha il diritto a vedere rispettati, dalla struttura sanitaria cui si è affidato, tutti i diritti che competono ad ogni essere umano: nessuno può approfittare della situazione di dipendenza, dovuta alla malattia, in cui si trova. Lo stato di malattia comporta, infatti, non la riduzione temporanea dei diritti in sé, ma la transitoria difficoltà del loro spontaneo esercizio:

- ad essere considerata nella totalità unificata di corpo, psiche, spirito;
- a vedere difesa e onorata la propria libertà, responsabilità ed eticità;

- a ricevere un'ospitalità e un trattamento alberghiero secondo livelli di qualità dignitosi;
- ad essere sempre trattata con rispetto e dignità e ad essere individuata con nome e cognome;
- al rispetto del proprio pudore fisico e spirituale;
- ad avere le cure che tutti, a parità di condizioni di bisogno, possono ricevere senza differenze di sesso, cultura, credo religioso ed etica personale.

Diritto al trattamento corretto dei dati personali

La persona interessata ha diritto che gli venga richiesta l'autorizzazione alla divulgazione del ricovero e riceva il modulo per il consenso al trattamento dei dati sanitari.

Rispetto della semplificazione amministrativa e diritto di accesso alla documentazione

L'utente ha diritto a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

Diritto alla tutela

Il cittadino che ritenga di aver subito un disservizio ha diritto a presentare reclamo nelle modalità indicate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Diritti e garanzie per le attività ospedaliere

Prenotazione del ricovero

L'utente, al momento della prenotazione di un ricovero, ha il diritto di conoscere i criteri della gestione delle liste d'attesa e di ricevere informazioni riguardanti:

- il tempo di attesa;
- il reparto di assegnazione;
- il luogo e le modalità di accettazione;
- cosa portare con sé.

Accoglienza

Al momento del ricovero l'utente deve informare sulla propria intenzione alla divulgazione dei dati personali.

Ha, inoltre, diritto a ricevere:

- una *brochure* contenente le principali informazioni sulla struttura;
- un questionario per la valutazione della qualità del servizio;
- un modulo per la presentazione di eventuali reclami (su richiesta esplicita).

Ha, inoltre, diritto ad avere informazioni:

- sulle regole di vita in Ospedale;
- sulle modalità di attivazione dell'assistenza spirituale;
- sulle modalità con le quali sarà richiesto il consenso informato.

Diritti durante il ricovero

La persona assistita ha diritto a un'informazione sanitaria come descritto nel paragrafo "Informazione sanitaria e consenso informato".

Ha, anche, il diritto:

- ad un colloquio con il medico all'inizio del trattamento e uno prima della dimissione;
- a conoscere il nome del responsabile dell'Unità Operativa;
- a ricevere informazioni adeguate da parte del personale infermieristico rispetto alle procedure diagnostiche e terapeutiche;
- ad un menù alternativo, qualora per motivi etici o religiosi non possa mangiare alcune pietanze;
- ad interrompere in qualunque momento il ricovero, contro il parere dei sanitari, previa conoscenza dei rischi connessi e assunzione di responsabilità.

Diritti al momento delle dimissioni

La persona assistita, al momento delle dimissioni, ha diritto:

- a ricevere una lettera di dimissioni, la documentazione e le informazioni sulle terapie ed eventuali controlli da effettuare dopo le dimissioni;
- ad avere informazioni infermieristiche, ove sia necessario;
- ad avere copia della cartella clinica, previa richiesta all'ufficio competente.

Diritti sul comfort e sul rispetto dei ritmi di vita

La persona assistita ha diritto ad avere:

- la disponibilità di telefoni;
- la disponibilità di spazi comuni;
- la disponibilità di spazi per riporre oggetti personali;
- la possibilità di un riposo tranquillo, diurno e notturno;
- l'igiene della stanza e dei luoghi comuni.

Diritto al rispetto della morte

L'Ospedale riconosce il diritto:

- ad una morte umana e dignitosa;
- a trascorrere le ultime ore di vita con il conforto di familiari, parenti e amici;
- ad essere assistito da un ministro di culto, secondo i dettami del proprio credo religioso.

Diritti e garanzie per attività ospedaliere ed ambulatoriali

Prenotazione e accesso

L'utente ha diritto ad avere un sistema di prenotazione per le attività ambulatoriali con una gestione delle liste di attesa trasparente e documentabile. Al momento della prenotazione saranno fornite le seguenti informazioni:

- data e ora dell'appuntamento;
- nome del medico;
- ubicazione dell'ambulatorio;
- eventuale preparazione medica;
- obbligo da parte dell'utente che non intende usufruire della prestazione prenotata, di comunicare la rinuncia e, comunque, almeno tre giorni prima;
- ticket e/o costo della prestazione.

Tempi di attesa

L'utente ha diritto al rispetto dei tempi d'attesa preventivatigli al momento della prenotazione.

Doveri dell'utente/degente

Norme generali

L'utente/degente ha il dovere:

- di informare i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate;
- di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza;
- di informare sulla propria intenzione di autorizzare la divulgazione dei dati personali;
- di comunicare l'eventuale rinuncia alla prestazione prenotata almeno tre giorni prima alla data dell'appuntamento;
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno dell'Ospedale;
- di rispettare quelle norme che permettono il corretto svolgimento dell'attività assistenziale-terapeutica;
- **di rispettare il divieto di fumo.**

L'utente, quando accede in un Ospedale o in qualsiasi struttura sanitaria, esprime un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.

CONTATTI

- **Centralino Ospedale**

tel. 0824 - 771111

- **Segreteria Direzione Amministrativa**

tel. 0824 – 771432

Fax. 0824 – 47935

- **Segreteria Direzione Sanitaria**

tel. 0824 - 771299

Fax. 0824 - 24805

- **Centro Unico di Prenotazioni - CUP**

tel. 0824 - 771456

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP**

tel. 0824 - 771562

- **Pronto Soccorso**

tel. 0824 – 771459/479

- **Ufficio Cartelle Cliniche**

tel. 0824 - 771601

- **Sportello Ritiro Referti “Laboratorio Analisi”**

tel. 0824 - 771369

- **Sala Parto**

tel. 0824 - 771423

- **Partoanalgesia**

tel. 0824 - 771546

- **Assistente Sociale**

tel. 0824 - 771437

consultabili anche su www.ospedalesacrocuore.it
Ospedale Sacro Cuore di Gesù – Viale Principe di Napoli, 14/A
82100 Benevento

Documento aggiornato al mese di settembre 2012 dalla Dott.ssa Alessia Sorrentino tirocinante dell'Università LUMSA di Roma con il coordinamento della Direzione Sanitaria e della Direzione Amministrativa.