



**ISTITUTO NAZIONALE TUMORI**  
**IRCCS – Fondazione Pascale**

# Carta dei Servizi Sanitari

Gentile Utente,

Le presentiamo la "Carta dei Servizi" dell'Istituto Nazionale Tumori Fondazione Pascale che potrà consultare per conoscere la principali attività, i percorsi, i luoghi e le tempistiche relativi all'offerta sanitaria e socio-sanitaria.

In linea con i principi ispiratori della Legge n. 150/2000 (che disciplina le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni ed i diritti di partecipazione dei cittadini) attraverso la Carta dei Servizi l'Istituto s'impegna in un patto di trasparente solidarietà teso alla costante verifica della qualità delle prestazioni, al potenziamento di ogni utile iniziativa rivolta all'umanizzazione dell'assistenza sanitaria, al mantenimento di corrette relazioni con il pubblico e con le rappresentanze delle associazioni di volontariato.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto ovviamente a momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, in relazione all'evolversi degli obiettivi determinati dalla politiche aziendali.

Le siamo quindi anticipatamente grati se vorrà gentilmente offrire suggerimenti e contributi utili per consentirci di offrire ai bisogni della "persona" una risposta sempre più "umana" e qualificata.

.

Il Direttore Generale  
Dr.Tonino Pedicini

## PRESENTAZIONE DELL' ISTITUTO NAZIONALE TUMORI IRCCS - FONDAZIONE PASCALE



L'Istituto Nazionale Tumori "Fondazione. Pascale" è il maggiore Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) Oncologico del Mezzogiorno ed è Centro di Riferimento per la rete oncologica nazionale e regionale. Persegue finalità di ricerca, prevalentemente clinica e di ricerca applicata nel campo biomedico e in quello dell'organizzazione e gestione dei servizi sanitari, dedicando grande impegno alle problematiche più ampie del paziente oncologico, che vanno dall'assistenza psicologica ai problemi nutrizionali, alla terapia del dolore, alle cure palliative in genere, fino alle fasi più delicate della malattia.

## Missione e Valori

L'Istituto si propone di raggiungere l'eccellenza nel campo dell'oncologia con la completa integrazione tra le diverse aree della prevenzione, diagnosi e cura dei tumori attraverso la ricerca clinica e l'innovazione tecnologica e gestionale, spostando la centralità dalla malattia al malato. Con l'adozione della Carta dei Servizi, per la tutela dei diritti dell'utente, l'Istituto s'impegna a garantire l'applicazione e la verifica degli impegni assunti in tema di:

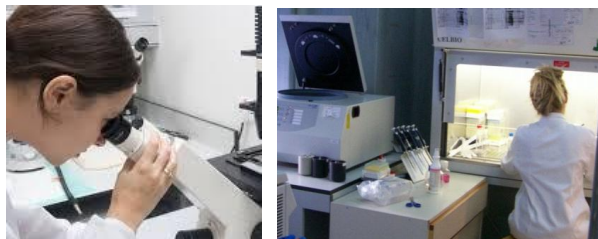
- ✓ imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto di accesso ai servizi;
- ✓ piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- ✓ definizione di standard e assunzione di impegni rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- ✓ organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei cittadini;
- ✓ ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le associazioni che li rappresentano attraverso modalità di partecipazione e coinvolgimento

## Attività di Ricerca

La ricerca pre-clinica e clinica condotta nell'Istituto è orientata prevalentemente sulle neoplasie osservate con maggior frequenza nell'Italia Meridionale. Attualmente le quattro macroaree di ricerca nella patologia neoplastica sono:

- ✓ Prevenzione e fattori di rischio nella patologia neoplastica;
- ✓ Marcatori tumorali e procedure diagnostiche innovative;
- ✓ Trattamenti integrati in oncologia;
- ✓ Strategie terapeutiche innovative nella malattia avanzata.

L'utente-cittadino prima di essere inserito in un protocollo di ricerca viene adeguatamente e dettagliatamente informato dai medici e poi rilascia il proprio libero e consapevole consenso a partecipare allo studio o sperimentazione. All'interno dell'Istituto è operante un Comitato Etico che ha il compito di valutare la liceità e l'eticità di ogni studio o sperimentazione clinica, nonché della ricerca clinica sperimentale nel suo complesso, per evitare che tali attività possano essere lesive o dannose per i pazienti.



## Attività di Formazione

L'Istituto è Provider nazionale ECM (Educazione Continua in Medicina),. L'offerta formativa rivolta agli operatori sanitari è strutturata secondo le norme stabilite dalla Commissione Nazionale per la Formazione Continua nell'ambito del programma ECM promosso da Ministero della Salute.

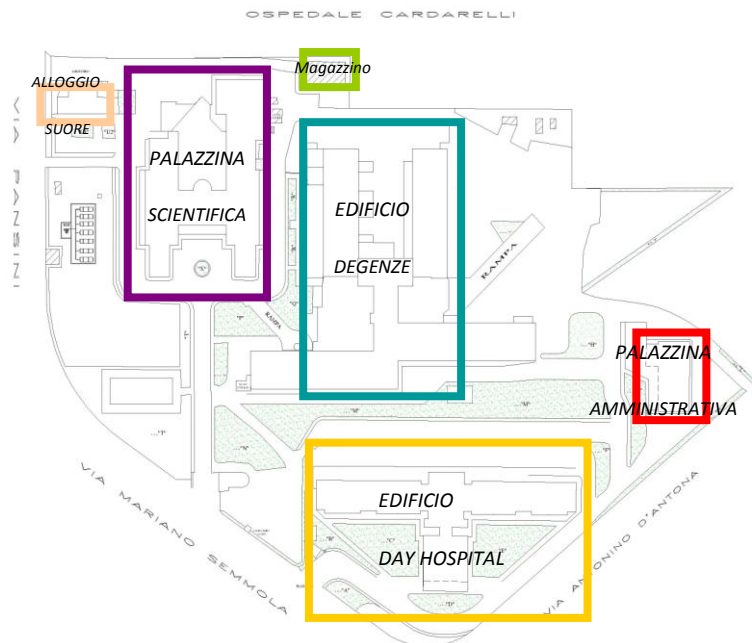
Nella disciplina dell'oncologia la formazione erogata dall'Istituto, risulta essere trasversale a tutte le aree e fasi di intervento, dalla prevenzione alla diagnosi, dalla terapia alle cure palliative e alla riabilitazione, con momenti dedicati alla bioetica, agli aspetti relativi alla relazione interpersonale e alla comunicazione, senza tralasciare l'importanza dell'umanizzazione e l'attenzione agli aspetti psicologici della malattia.

L'istituto si occupa dell'insegnamento accademico nei corsi di Laurea delle professioni Sanitarie e del tirocinio per diverse scuole di specializzazione dell'area biomedica; è in convenzione con l'Università degli Studi del Sannio per la realizzazione di due Master di II livello ed è stata realizzata una collaborazione con l'Università degli Studi di Urbino per Corsi di Alta Formazione in ambito sanitario



## Come orientarsi nell'Istituto

I.N.T. Fondazione Pascale



L'Istituto è composto da 4 edifici:

- ✓ l'**Edificio Degenze**, dove sono ubicate le sale operatorie e le camere di degenza, la Radioterapia e la Chemioterapia;
- ✓ l'**Edificio Day-Hospital**, nel quale si svolge prevalentemente l'attività ambulatoriale e sede della Direzione Sanitaria,
- ✓ la **Palazzina Amministrativa**, sede della Direzione Generale e della Direzione Amministrativa e di tutti gli Uffici Amministrativi ;
- ✓ la **Palazzina Scientifica**, sede della Direzione Scientifica e dei laboratori di ricerca.

### **Come raggiungere l'Istituto**

L'Istituto si trova in Napoli alla via Mariano Semmola, quartiere Vomero Alto, nella cosiddetta "zona ospedaliera". Dista circa 1 km dall'uscita della tangenziale n. 7 (uscita zona ospedaliera). E' possibile raggiungere l'Istituto mediante mezzi pubblici: autobus e metropolitana (fermata Rione Alto).

### **Accesso auto**

E' garantito l'accesso agli utenti:

- ✓ sottoposti a chemioterapia in regime di day hospital;
- ✓ in trattamento radioterapico ambulatoriale;
- ✓ ai donatori di sangue;
- ✓ il primo giorno di ricovero.



## 2. INFORMAZIONE SULLE STUTTURE ED I SERVIZI FORNITI

### I Dipartimenti Clinico-assistenziali

L'Istituto è organizzato in 13 Dipartimenti (11 Dipartimenti Sanitari, uno di ricerca, uno tecnico ed uno amministrativo) a cui afferiscono Strutture Complesse, Semplici e Semplici Dipartimentali. Di seguito si riporta lo schema organizzativo dei Dipartimenti dell'area clinico-assistenziale e di ricerca con le unità operative afferenti attualmente attivate ed i nominativi dei responsabili :

#### **DIPARTIMENTO DI DIREZIONE SANITARIA, FARMACIA E QUALITÀ DELLA VITA - Dott.**

*Strutture complesse:*

- ✓ Direzione Medica di Presidio – **Dott. G.Olivieri**
- ✓ Farmacia – **Dott.<sup>ssa</sup> P.Maiolino**

*Strutture Semplici Dipartimentali:*

- ✓ Dietologia e Nutrizione Artificiale - **Dott.<sup>ssa</sup> F.Trucillo**
- ✓ Psicologia Oncologica – **Dott. F. De Falco**
- ✓ Riabilitazione – **Dott.<sup>ssa</sup> M. Pinto**
- ✓ Farmacoeconomia – **Dott. A. Marfella**

#### **DIPARTIMENTO DI SENOLOGIA - Dott. G. D'Aiuto**

*Strutture complesse:*

- ✓ Chirurgica Senologica – **Dott. G. D'Aiuto**
- ✓ Oncologia Medica Senologica - **Dott. M. De Laurentis**

*Strutture Semplici Dipartimentali:*

- ✓ Senologia Preventiva – **Dott.<sup>ssa</sup> I. Capasso**
- ✓ Terapia Medica Preoperatoria neoadiuvante – **Dott. G. Frasci**

**DIPARTIMENTO MELANOMA-TESSUTI MOLLI-TESTA  
COLLO -MUSCOLO SCHELETRICI**

**Dott. N. Mozzillo**

*Strutture complesse:*

- ✓ Chirurgia oncologica della Cute Muscolo Scheletrico Testa collo- **Dott. N. Mozzillo**
- ✓ Melanoma, Immunologia oncologica, e terapie innovative – **Dott. P. Ascierio**
- ✓ Maxillo-Facciale e ORL Dott. – **Dott. F. Ionna**
- ✓ Oncologia Medica Testa – Collo-. **Dott. F. Caponigro**

*Strutture Semplici Dipartimentali:*

- ✓ Chirurgia Oncologica Muscolo Scheletrica -. **Dott. F. Fazioli**
- ✓ Chirurgia Oncologica Tiroide - **Dott. L. Pezzullo**
- ✓ Oncologia Medica Sarcomi ,ossa e parti molli - **Dott. G. Apice**

- ✓ **DIPARTIMENTO URO-GINECOLOGICO –  
Dott. S. Pignata**

*Strutture complesse:*

- ✓ Chirurgia Oncologica Ginecologica – **Dott. S. Greggi**
- ✓ Chirurgia Oncologica Urologia - **Dott. S. Perdonà**
- ✓ Oncologia Medica Uro-ginecologica – **Dott. S. Pignata**

DIPARTIMENTO DI ONCOLOGIA ADDOMINALE -

**Dott. G.Romano**

*Strutture complesse*

- ✓ Chirurgia Oncologica Addominale ad indirizzo generale – **Dott. G.Romano**
- ✓ Chirurgia Oncologica Addominale ad indirizzo colo-rettale – **Dott. P. Del Rio**
- ✓ Chirurgia Oncologica Addominale ad indirizzo epato- biliare **Dott. F.Izzo**
- ✓ Oncologia Medica Addominale - **Prof. V. R. Iaffaioli**

*Strutture Semplici Dipartimentali*

- ✓ Chirurgia Oncologica Gastro-pancreatica e carcinosi peritoneale- **Dott. R. Palaia**

DIPARTIMENTO TORACO-POLMONARE - **Dott. G.Rocco**

*Strutture complesse:*

- ✓ Chirurgia Oncologica Toracica - **Dott. G. Rocco**
- ✓ Oncologia Medica Toraco Polmonare - **Dott. A. Morabito**

*Strutture Semplici Dipartimentali:*

- ✓ Pneumologia

DIPARTIMENTO EMATOLOGICO - **Dott. A. Pinto**

*Strutture complesse:*

- ✓ Ematologia Oncologica - **Dott. A. Pinto**
- ✓ Medicina Trasfusionale - **Dott.<sup>ssa</sup> C. Cacciapuoti**

DIPARTIMENTO DI ANATOMIA PATOLOGICA E  
CITOPATOLOGIA - **Dott. G. Botti**

*Strutture complesse:*

- ✓ Anatomia Patologica e Citopatologia - **Dott. G. Botti**
- ✓ Medicina di Laboratorio - **Dott.<sup>ssa</sup> E. Cavalcanti**

*Strutture Semplici Dipartimentali*

- ✓ Anatomia Patologica - **Dott.<sup>ssa</sup> A. De Chiara**
- ✓ Citopatologia delle Masse Palpabili - **Dott. F. Fulciniti**
- ✓ Controllo Microbiologico Ambientale - **Dott. D. Grilli**
- ✓ Oncoendocrinologia- Immunometrica - **Dott. G. Esposito**

DIPARTIMENTO DI ANESTESIA, ENDOSCOPIA,  
CARDIOLOGIA - **Dott. A. Tempesta**

*Strutture complesse:*

- ✓ Anestesia, Rianimazione, Terapia Intensiva, Terapia Antalgica - **Dott. A. Cuomo**
- ✓ Cardiologia - **Dott. N. Maurea**
- ✓ Endoscopia Diagnostica ed Operativa – **Dott. A. Tempesta**

*Strutture semplici Dipartimentali*

- ✓ Chirurgia Day Surgery – **Dott. M. Del Giudice**
- ✓ Impianti e gestione cateteri venosi centrali – **Dott. P. Aprea**
- ✓ Tecniche Diagnostiche Innovative in Endoscopia **Dott. P. Marone**

DIPARTIMENTO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI,  
TERAPIA RADIANTE E METABOLICA

**Dott. A. D'errico Gallipoli**

*Strutture complesse:*

- ✓ Medicina Nucleare e Terapia Metabolica - **Dott. S. Lastoria**
- ✓ Radiodiagnostica Day-Hospital - **Dott. A. D'Errico Gallipoli**
- ✓ Radiodiagnostica Degenze - **Dott. <sup>ssa</sup> A. Petrillo**
- ✓ Radiologia Interventistica - **Dott. F. Fiore**
- ✓ Radioterapia - **Dott. P.Muto**

*Strutture Semplici Dipartimentali:*

- ✓ Fisica Sanitaria - **Dott. V. Cerciello**
- ✓ Radioterapia Addome - **Dott. B. Pecori**
- ✓ Radioterapia Uro-Ginecologica - **Dott. G. Silvestro**

Dipartimento Di Ricerca - **Dott. N. Normanno**

*Strutture complesse:*

- ✓ Biologia Cellulare e Bioterapia - **Dott. N. Normanno**
- ✓ Biologia Molecolare ed Oncogenesi Virale - **Dott. F. M. Buonaguro**
- ✓ Farmacologia Sperimentale - **Dott. A. Budillon**
- ✓ Genomica Funzionale - **Dott. G. Chiappetta**
- ✓ Sperimentazioni Cliniche - **Dott. F. Perrone**

*Strutture Semplici Dipartimentali*

- ✓ Epidemiologia - **Dott. M. Montella**
- ✓ Progressione Neoplastica - **Dott. <sup>ssa</sup> M. V. Carriero**
- ✓ Sperimentazione Animale - **Dott. C. Arra**

## Attività Clinica dell'istituto

L'Istituto è impegnato nell'attività di prevenzione, diagnosi e cura dei tumori, in particolare:

- ✓ nel caso di sospetta o già accertata neoplasia
- ✓ quando si desidera una seconda opinione su una diagnosi o una cura che sono state formulate altrove
- ✓ quando il cittadino-utente desidera accedere agli ambulatori dedicati alla prevenzione

Le prestazioni offerte sono erogate nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale

- ✓ Visite specialistiche ambulatoriali e Prestazioni ambulatoriali raggruppate
- ✓ Diagnostica di Laboratorio
- ✓ Diagnostica per Immagini e Medicina Nucleare
- ✓ Ricoveri in regime ordinario
- ✓ Ricovero in Day surgery
- ✓ Ricovero in Day Hospital per chemioterapia;
- ✓ Radioterapia;
- ✓ Terapia Antalgica;
- ✓ Riabilitazione;
- ✓ Consulenze dietetiche;
- ✓ Psicologia Oncologica
- ✓ Nutrizione artificiale.



## **Percorsi Assistenziali**

Nell'ambito dell' Istituto sono attivi dei Percorsi Assistenziali orientati alla gestione integrata e multidisciplinare delle prestazioni finalizzate alla diagnosi, al trattamento e al follow-up della patologia coniugando:

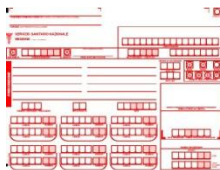
- ✓ qualità della pratica clinica
- ✓ efficienza operativa
- ✓ presa in carico globale del paziente.

Attraverso i percorsi assistenziali è possibile offrire, compatibilmente con la capacità di risposta organizzativa, il livello migliore di cure possibili ai pazienti per la loro specifica patologia, consentendo una piena valorizzazione delle competenze cliniche e scientifiche interne.

Anche in ambito prettamente psicologico, il paziente che "sa" quale sarà il suo percorso di cura è un paziente che si affida con maggiore fiducia al personale medico che lo prende in carico.

## GLI AMBULATORI

Per accedere alle visite ambulatoriali, indagini strumentali o altre prestazioni ambulatoriali occorre la prenotazione e l'impegnativa redatta su ricettario regionale dal medico curante, che è valida fino alla data in cui dovrà essere effettuata la prestazione.



### La prenotazione può essere effettuata:

#### presso gli Sportelli Del C.U.P.

al piano terra dell' Edificio Day-Hospital dal lunedì al venerdì ore 08:00-14:00 presentando:

- ✓ richiesta di visita o altra prestazione ambulatoriale redatta su ricettario regionale dal medico curante o, qualora trattasi di controllo programmato di pazienti già presi in carico dall'Istituto, della prescrizione del medico dell'Istituto.
- ✓ esibizione di un documento di identità della persona per la quale si richiede la visita o altra prestazione ambulatoriale
- ✓ esibizione della Tessera Sanitaria
- ✓ indicazione dei recapiti telefonici (anche cellulare) per eventuali modifiche della data prefissata.

**via fax**, al numero 081.5903.784 inviando:

- ✓ copia della richiesta di visita o altra prestazione ambulatoriale redatta su ricettario regionale dal medico curante o, qualora trattasi di controllo programmato di pazienti già presi in carico dall'Istituto, della prescrizione del medico dell'Istituto.
- ✓ copia di un documento di identità della persona per la quale si richiede la visita o altra prestazione ambulatoriale
- ✓ copia della Tessera Sanitaria
- ✓ indicazione dei recapiti telefonici dell'utente (anche cellulare) affinché il personale, entro i successivi 3 giorni lavorativi, possa comunicare la data prevista di effettuazione della prestazione.



Per effettuare **i prelievi ematici** non occorre prenotazione: è necessario presentarsi presso il Centro Prelievi muniti di impegnativa del medico curante e del documento di riconoscimento, a digiuno, tutte le mattine dal lunedì al venerdì ore 08:00-11:30.



Il giorno prefissato l'utente dovrà presentarsi presso il **salone dell'accettazione** situato al piano terra dell'Edificio Day-Hospital munito di: impegnativa rilasciata dal medico curante (art.8 bis co.2 D.Lgs 502/92), valido documento di identità; tessera sanitaria e il foglio di prenotazione e/o il numero di prenotazione .

Per le visite e gli esami erogati dal Servizio Sanitario Nazionale, è richiesto il **pagamento del ticket**

- ✓ in contanti **presso uno quattro sportelli automatici** – detti “punti rossi”- ubicati al piano terra Edificio Day-Hospital (in posizione adiacente al salone accettazione) oppure presso la sede bancaria ubicata al medesimo piano.
- ✓ **con bollettino postale** a 3 sezioni sul c/c n° 72793037 intestato a “INT Fondazione Pascale - Napoli”, specificando nella causale la data ed il numero di prenotazione (sul foglio di prenotazione in alto a sinistra), il tipo di prestazione e la data in cui è previsto che la prestazione sarà effettuata.

Alcune categorie di cittadini sono **esentati dal pagamento del ticket**, per patologia, per invalidità e per reddito, sulle prestazioni specialistiche e sui farmaci. I codici di esenzione vengono rilasciati dal proprio medico curante.

Nel caso di prestazione non erogata, l'Utente può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), piano terra Edificio Day-Hospital, per la compilazione di un modulo di richiesta di **rimborso ticket**. Il rimborso avverrà mediante bonifico bancario o assegno circolare che sarà inoltrato al domicilio dell'Utente circa 60 gg. dopo la richiesta.

I pazienti **Stranieri Temporaneamente Presenti sul territorio** e non iscritti al Servizio Sanitario Nazionale, per accedere alle prestazioni ambulatoriali erogate dall'Istituto, devono munirsi dell'apposito **modulo STP**, rilasciato dalla ASL territorialmente competente.

## II RICOVERO



L'Istituto eroga esclusivamente ricoveri programmati e pertanto, non svolge attività di emergenza e Pronto Soccorso. All'atto della visita, effettuata presso il Poliambulatorio dell'Istituto, il medico compila, ove ne riscontri la necessità clinica e con il consenso del paziente, una richiesta di ricovero da esibire al momento di prenotare il ricovero.

- ✓ **Il ricovero Ordinario** si prenota presso l'Ufficio Prenotazione ed Accettazione Ricoveri (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.30) per l'inserimento nella lista di attesa. I tempi di attesa variano per reparto e per tipo di patologia a seconda del livello di priorità sulla base dei dati clinici. La data di ricovero verrà comunicata telefonicamente, almeno 24 ore prima; per i ricoveri del lunedì la chiamata sarà effettuata nella giornata del venerdì precedente.

Il **giorno del ricovero** occorre presentarsi presso l'**Ufficio Prenotazione ed Accettazione Ricoveri** presso il piano Terra dell'Edificio Degenze, all'ora indicata, munito di tutti gli effetti personali necessari e di valido documento di identità; tessera sanitaria di assistenza rilasciata dalla ASL di appartenenza; ulteriori indicazioni fornite dal personale.

I reparti di degenza si trovano dal primo al sesto piano della palazzina ricoveri dell'Istituto.

Le **camere** sono climatizzate, con telefono e bagno con doccia. e dotate di apparecchio TV.

I **pasti**, che prevedono diversi menù stagionali, sono serviti ai piani nei seguenti orari:



Colazione: 07.30 – 8.00  
Pranzo: 12.30 - 13.00  
Cena: 18.30 – 19.00

I degenti hanno la possibilità di scegliere tra due menù quotidiani comunicandolo alla Dietista che prende l'ordinazione direttamente al letto del paziente. Inoltre, la struttura di Dietologia definisce la dieta più idonea per pazienti con restrizioni alimentari e le modalità per la nutrizione artificiale per coloro impossibilitati a nutrirsi per via orale.

I familiari ed amici potranno far **visita ai degenti** che lo desiderino tutti i giorni in orari prestabiliti dal Reparto. E' vietato l'ingresso ai reparti di degenza dei minori di anni 12.

In ogni reparto di degenza è previsto un **orario di colloquio con i Sanitari** che sarà comunicato dal Coordinatore di Reparto al momento del ricovero. Il personale dell'Istituto è tenuto ad attenersi al divieto di rilascio di informazioni telefoniche sullo stato dei degenti ricoverati.



- ✓ Il **ricovero per chemioterapia in Day Hospital**, è limitato ad una sola parte della giornata, e pertanto non prevede pernottamento.

Il paziente dovrà presentarsi nel giorno prefissato e all'orario stabilito: presso la struttura situata al 2°piano dell'Edificio Degenze (ingresso lato cappella) munito di: richiesta dello

specialista dell'Istituto che ha prescritto il ricovero; valido documento di identità e tessera sanitaria di assistenza rilasciata dalla ASL di appartenenza;

Per informazioni è possibile telefonare, (dal lunedì al venerdì, 9.30 -12.00) al numero 081.5903.494.

- ✓ Il **ricovero in Day Surgery** ovvero l'effettuazione di interventi chirurgici in anestesia locale, loco-regionale o generale, limitato alle sole ore diurne, si prenota presso la Stanza 12 - piano terra dell'edificio Day Hospital- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00

All'atto della prenotazione all'utente verrà comunicata la data del ricovero e tutte le informazioni necessarie per la preparazione al ricovero stesso.

Il paziente dovrà presentarsi nel giorno prefissato e all'orario stabilito presso la struttura situata al 5° piano dell'Edificio Day Hospital. munito di valido documento di identità; tessera sanitaria di assistenza rilasciata dalla ASL di appartenenza e di ulteriori indicazioni comunicategli al momento della prenotazione.

## Dimissione

All'atto della dimissione, al paziente verrà consegnata una relazione per il medico curante con tutte le indicazioni da seguire al domicilio e su eventuali terapie da praticare, verrà fissato l'appuntamento per il successivo controllo ambulatoriale, sarà inoltre informato circa i numeri telefonici a cui fare riferimento per eventuali problemi che dovessero

intervenire dopo la dimissione.

Verrà, altresì, consegnata all'utente, una scheda personale che, lo stesso, esibirà in occasione dei successivi accessi all'Istituto,

indispensabile per l'aggiornamento dei ricoveri/controlli e per la richiesta di copia della cartella clinica.



## **COME FARE PER ...**

### **Disdire una prenotazione ambulatoriale o un ricovero**

L'Utente, in caso di impossibilità a rispettare l'appuntamento fissatogli per la prestazione, per consentire e agevolare lo scorrimento delle le liste d'attesa, è tenuto a disdire la prenotazione al più presto possibile.

Si può disdire una prenotazione con un fax al numero 081.770.1475 inviando copia del documento d'identità e la scritta "disdetta" indicando l'oggetto e la data della prestazione da disdire.

### **Donare il sangue**

E' possibile effettuare la donazione del sangue c/o il Servizio di Medicina TrASFusionale ubicato al 2° piano dell'edificio degenze, dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 11.30.

A tal fine, occorre presentarsi a digiuno e muniti di documento di riconoscimento; possono donare i maggiorenni con un peso superiore ai 50 kg, previa valutazione clinica favorevole del Medico del Servizio stesso.

Per ulteriori informazioni è possibile telefonare al numero 081.5903.425.

### **Richiedere un certificato**

Gli Utenti che necessitano del rilascio di un certificato di ricovero (es. comunicazione di ricovero al datore di lavoro) possono richiederlo all'Ufficio Prenotazioni Ricoveri al momento dell'accettazione. Nel caso di richiesta di rilascio di certificazione medico-legale attestante lo stato clinico (ad esempio, per il riconoscimento dell'invalidità) l'Utente è tenuto a prenotare visita ambulatoriale con il medico di riferimento ed a pagare la quota del ticket che, allo

stato attuale, è di € 25,65 anche se esente per patologia.

### **Richiedere la documentazione clinica**

Per richiedere la documentazione clinica è richiesta l'esibizione del documento di identità in corso di validità e il cartellino personale (rilasciato dal reparto all'atto della dimissione). Se il soggetto richiedente non è l'intestatario della documentazione è necessaria delega scritta e copia documento di identità del delegante.

- ✓ **in caso di richiesta di copia della cartella clinica** l'utente dovrà presentarsi presso l'Ufficio Richieste e Rilascio Cartelle Cliniche, piano terra Edificio Degenze, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30. Per informazioni è possibile telefonare al numero 081.5903.674. E' anche possibile inviare richiesta di copia della cartella clinica tramite fax al numero 081.7701475.

Per ogni copia di cartella clinica è previsto il pagamento del ticket. Lo sportello automatico, ubicato al Piano Terra dell'Edificio Day-Hospital, rilascia doppia ricevuta di pagamento, una deve essere consegnata all'Ufficio Richieste e Rilascio Cartelle Cliniche, e l'altra custodita dall'Utente. Nel caso di richieste effettuate via fax, il pagamento potrà avvenire al momento del ritiro.



- ✓ **in caso di richiesta di radiogrammi** l'utente dovrà presentarsi presso la Segreteria della Direzione Sanitaria – piano terra Edificio Day-Hospital – dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 13.30 per l'autorizzazione, che va poi consegnata: al servizio di Radiodiagnostica o Medicina Nucleare (entrambe al piano terra Edificio Degenze) per il ritiro.



- ✓ **in caso di richiesta Referto Citologico** l'utente dovrà presentarsi dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 13.30 al Servizio di Citopatologia 1° piano dell'Edificio Day-Hospital.
- ✓ **in caso di richiesta di Referto Istologico** l'utente dovrà presentarsi dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 13.30 al Servizio di Citopatologia 3° piano della Palazzina Scientifica.

I radiogrammi ed i vetrini devono essere obbligatoriamente restituiti all'Istituto entro il termine massimo di 30 giorni dalla consegna.

### **Donare al Pascale**

- ✓ **Con il 5 X 1000**  
Nello spazio "Scelta per la destinazione del 5 per mille dell'IRPEF" nei modelli per la dichiarazione dei redditi, ovvero CUD, 730/1 e UNICO, per scegliere di destinarlo all'Istituto Pascale
  - 1) inserire il codice fiscale: **00911350635**
  - 2) firmare nel riquadro "Finanziamento della ricerca sanitaria" nello spazio dedicato
- ✓ **Tramite bonifico bancario**  
L'Istituto accetta le donazioni monetarie tramite bonifico bancario con formale deliberazione del Direttore Generale, copia della quale sarà poi trasmessa al donatore, esprimendo i sentimenti di gratitudine per il gesto di liberalità. Le somme donate verranno destinate secondo la preferenza espressa dal donatore, compatibilmente con le finalità e le progettualità dell'Istituto stesso. È altresì possibile donare beni, ma in tal caso è opportuno specificarne il valore.  
Il bonifico dovrà essere intestato a:  
Istituto Nazionale Tumori – I.R.C.C.S - Fondazione Pascale  
via Mariano Semmola - Napoli  
BANCO DI NAPOLI S.p.A. –  
IBAN: **IT54 D010 1003 4351 0000 0046 004**

## ALTRI SERVIZI DELL'ISTITUTO

### URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è preposto, in base a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di comunicazione nella Pubblica Amministrazione (Legge 150/2000 e successive modificazioni), all'espletamento delle attività di informazione e comunicazione esterna ed interna.

Il Cittadino può rivolgersi all'URP:

- ✓ per ottenere informazioni sulle strutture e i servizi offerti dall'Istituto
- ✓ ogni qualvolta necessita di essere aiutato ed indirizzato al meglio durante il suo percorso sanitario ed assistenziale;
- ✓ per presentare una segnalazione, un reclamo o un elogio estremamente importanti al fine di migliorare e adeguare in modo efficace i servizi alle esigenze dei cittadini.

I suggerimenti ed i reclami, così come anche gli elogi, possono essere inoltrati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) mediante compilazione dell'apposita "scheda per le segnalazioni dell'utente", reperibile nel suddetto Ufficio o scaricabile dal sito istituzionale [www.istitutotumori.na.it](http://www.istitutotumori.na.it). La scheda può essere presentata tramite consegna a mano presso l'URP o mediante posta ordinaria o inviate via e-mail. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupa, inoltre, periodicamente, del monitoraggio della qualità percepita dai propri utenti attraverso indagini di customer satisfaction sul gradimento di variabili quali: la relazione con il personale medico ed infermieristico, la qualità percepita delle cure, il valore delle strutture e dei servizi di contorno, i processi di gestione del servizio.

L'URP è ubicato al Piano Terra dell'Edificio Day-Hospital ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30, è possibile telefonare al numero 081.5903.332 o scrivere una e-mail all'indirizzo [urp@istitutotumori.na.it](mailto:urp@istitutotumori.na.it).

### **Sostegno psicologico all'utente e ai familiari**

Tutti coloro che lo desiderano possono rivolgersi al Servizio di Psicologia Oncologica sito al 7° piano dell'Edificio Degenze dalle ore 9.00 alle ore 13.00 dal Lunedì al Venerdì oppure telefonare ai numeri 081.5903.620 – 430 – 623.

### **Punto Accoglienza**

Presso le due Hall dell'Edificio Day-hospital e dell'Edificio Degenze sono ubicati n.2 Punti Accoglienza, dove gli operatori sono espressamente dedicati all'accoglienza e all'orientamento di tutti gli utenti che all'occorrenza ne necessitano, e all'accompagnamento dei pazienti in carrozzina.

### **Ludoteca**

E' una struttura di accoglienza e intrattenimento con personale specializzato, destinata ai figli dei ricoverati o di coloro in attesa di una visita. Situata al piano terra della Palazzina Amministrativa, è aperta a tutti i bambini dai 15 mesi ai 10 anni d'età, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.30, e con orario prolungato fino alle 18,00 il Martedì, il Mercoledì e il Giovedì.

Per informazioni è possibile telefonare al numero 081-5903860.

### **Assistenza religiosa**

Nell'Istituto è presente un Sacerdote che, insieme alle Suore degli Angeli, assicura assistenza religiosa ai pazienti ed ai loro familiari. E' contattabile al numero 081.5903.805.

La Cappella è ubicata al piano terra dell'Edificio Degenze; quotidianamente viene celebrata la Santa Messa nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì alle ore 18.45, di sabato alle ore 09.00 e di domenica alle ore 10.30. Il Santo Rosario si recita all'interno della cappella da Lunedì al Venerdì alle ore 18.10 e la Domenica alle ore 10.00.

L'Istituto provvede a reperire i Ministri di Religione diversa da quella cattolica per i Pazienti che ne facciano richiesta ai Coordinatori di reparto.

### **Progetto Fast-Beauty**

Il servizio è offerto a tutte le donne che desiderano imparare i piccoli segreti sul trucco, idee e consigli pratici per prendersi cura della propria immagine e affrontare l'eventuale caduta dei capelli. Il servizio è attivo (preferibilmente su appuntamento) il Mercoledì ed Venerdì dalle ore 10 alle ore 14.00. Per informazioni telefonare al numero 081/5903.620.



### **Associazioni di volontariato**

All'interno della struttura sono presenti alcune Associazioni di volontariato, regolarmente autorizzate ad effettuare particolari forme di assistenza ai degenti, non riconducibili ad atti ed interventi sanitari:

- ✓ **Associazione Volontari Ospedalieri (AVO)** I volontari AVO si occupano di assistenza ai degenti sono riconoscibili dal camice bianco con il colletto verde;
- ✓ **Cittadinanza attiva – Rete del Tribunale per i diritti del malato** Al 1° piano dell'Edificio Day-Hospital, il lunedì, il mercoledì ed il venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30, tel/fax 081.5903.287.
- ✓ **Legga Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT) di Napoli** Ha sede al 5° piano dell'Edificio Degenze ed è aperta agli utenti dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle ore 9.30 alle 17.30. Recapiti telefonici: 081.5903.444; 081.546.6888; tel/fax 081.546.5880. [www.legatumori.na.it](http://www.legatumori.na.it)
- ✓ **Donna come prima** Associazione di donne mastectomizzate, della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori. Lunedì dalle 10.00 alle 12.00

- ✓ **AIMaC - (Associazione Italiana Malati di Cancro parenti e amici)** Lo sportello "Informacancro", ubicato presso i Punti Accoglienza ed in Chemioterapia, offre ai pazienti ed ai loro familiari, informazioni sul cancro e sulle diverse opzioni terapeutiche, con l'ausilio di libretti informativi. Lo sportello dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 14.00. Per informazioni telefonare 081.5903.636. – 0815903.252
- ✓ **AVEP - ONLUS**

### **Biblioteca**

L'Istituto è fornito di una propria biblioteca scientifica, ubicata al piano terra della palazzina scientifica, nei pressi dell'Aula "Romolo Cerra". Possono accedere alla consultazione anche utenti esterni (medici, ricercatori, studenti), previa identificazione mediante esibizione di documento di riconoscimento. La Biblioteca è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 16.30.

Per informazioni è possibile telefonare al numero 081.5903.712-713, inviare un fax al numero 081.546.6089.

### **Bancomat - Sportello bancario**

Presso l'Edificio Day-Hospital, al Piano Terra, è attivo uno sportello bancario del Banco di Napoli aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.20 alle 13.20 e dalle ore 14.35 alle 16.05. Il Bancomat, attivo 24 ore su 24, è ubicato all'esterno dell'Edificio Day-Hospital (a destra guardando l'ingresso principale).

### **Ristorante Self-Service**

Al piano 1° Sottosuolo dell'Edificio Degenze è presente un ristorante self service cui possono accedere i familiari degli Utenti ricoverati e/o in trattamento. Il ristorante con menù ad ampia scelta è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 12.30 alle ore 15.30.



### **Bar**

Al piano terra dell'Edificio Degenze è ubicato il servizio bar. Gli orari di apertura al pubblico sono dal lunedì al sabato, dalle ore 06.30 alle ore 20.30; la domenica e i festivi, dalle ore 06.30 alle ore 14.30. E' possibile effettuare ordinazioni con consegna in camera telefonando al numero interno 750.

### **Edicola**

Al Piano Terra dell'Edificio Degenze è ubicata un'edicola aperta dal Lunedì al Sabato dalle ore 7.00 alle ore 16.30.

### **Accesso gratuito ad Internet**

In tutto l'Istituto è disponibile, in modalità gratuita, l'accesso ad internet tramite una rete Wi-Fi. Dopo aver compilato il modulo per l'autenticazione, le credenziali di accesso valide per una settimana verranno inviate via SMS.

### **Sito web [www.istitutotumori.na.it](http://www.istitutotumori.na.it)**

Rappresenta uno dei maggiori canali di dialogo e comunicazione con gli utenti. Ogni informazione riportata nella carta dei Servizi è consultabile anche sul portale istituzionale.

## MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

### Carta dei Diritti del Paziente

Nell'erogazione dei servizi a favore dei cittadini, l'Istituto conferma il proprio impegno, nel rispetto dei seguenti principi:

- ✓ Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche, filosofiche o religiose.
- ✓ Ogni operatore è impegnato a servire la Persona malata con competenza e professionalità, rivolgendosi ai pazienti con il "Lei" ed in tono cortese.
- ✓ E' dovere degli operatori conservare il segreto su tutte le notizie riguardanti i Pazienti.
- ✓ E' dovere degli operatori rispettare e far rispettare il divieto di fumare nei locali aperti al pubblico.
- ✓ L'Istituto si impegna a fornire ai cittadini Utenti tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- ✓ L'Istituto si impegna altresì ad articolare i propri servizi in modo da minimizzare i tempi di attesa per le prenotazioni e per tutti gli adempimenti burocratici connessi alle prestazioni sanitarie.
- ✓ L'Istituto favorisce la presenza del Volontariato e collabora con le Associazioni di Volontariato e di Tutela degli Utenti, per il miglioramento dei servizi destinati all'Utenza.
- ✓ Il Paziente ha diritto di identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura e di ottenere dai Medici che lo hanno in carico informazioni complete in merito alla diagnosi di malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. In particolare, ha diritto a ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato, prima di essere sottoposto a

indagini diagnostiche e/o terapeutiche invasive, terapie o interventi chirurgici; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti ai trattamenti e le possibili effetti indesiderati o complicanze.

- ✓ Il Paziente ha diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture sanitarie.
- ✓ L'Istituto si adopera affinché sia presa in considerazione l'opinione del minore rispetto alle scelte terapeutiche, in relazione all'età ed al suo grado di maturità.
- ✓ Il Paziente può chiedere di consultare la propria cartella clinica, che dovrà essere chiara, leggibile e contenere tutte le informazioni indispensabili.
- ✓ Il Paziente ha diritto, durante il ricovero in ospedale, a mantenere i propri rapporti familiari e sociali, nel rispetto degli orari e delle regole del reparto di ricovero.
- ✓ Il Paziente ha diritto di proporre osservazioni, suggerimenti o reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sugli esiti degli stessi.
- ✓ Nessun operatore sanitario può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difforni a quanto sopra descritto, dovranno essere segnalati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.

### **Diritto alla Cura del Dolore - Ospedale Senza Dolore**

L'Istituto si impegna a promuovere, secondo le Linee guida del 24 maggio 2001 e s.m.i., l'educazione continua del proprio personale coinvolto nel processo assistenziale sui principi di prevenzione, trattamento e controllo del dolore, sull'uso dei farmaci antidolorifici e sulle modalità di valutazione del dolore.

L'Istituto promuove l'elaborazione e distribuzione di materiale informativo agli Utenti relativo alla cura del dolore.



### **Diritto all'Informazione**

La visita dei medici ai Degenti è un momento particolarmente importante ai fini clinico-assistenziali; è quindi fondamentale che l'Utente permanga nella stanza durante l'orario stabilito per la visita. In questa occasione è possibile richiedere ai medici informazioni o chiarimenti sul decorso della malattia e sulle terapie che si intendano intraprendere durante la degenza. L'Utente o i suoi familiari possono avere un colloquio con il Direttore del Dipartimento/Area Funzionale/Struttura Complessa, negli orari di ricevimento definiti da ciascun reparto.

L'Utente, informandone esplicitamente e preventivamente i medici ed il personale di assistenza, ha diritto a non far conoscere ai familiari notizie sul proprio stato di salute.

Nessun Utente può essere sottoposto a trattamenti sperimentali senza essere stato debitamente e preventivamente informato ed in assenza di suo consenso scritto.

### **Diritto alla Riservatezza**

L'Istituto garantisce il trattamento dei dati personali nel totale rispetto di quanto stabilito dal (Codice Privacy (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.) ed esclusivamente per fini istituzionali di cura e di ricerca.

Gli operatori tutti sono tenuti all'obbligo del rispetto del segreto professionale, del segreto d'ufficio e della normativa vigente in materia di tutela della privacy. Gli sportelli dell'accettazione sottopongono a tutti i Pazienti ambulatoriali o candidati al ricovero il modulo di consenso al trattamento dei dati, previa loro prescritta informativa.

### **Tutela dei Pazienti arruolati negli Studi Sperimentali**

E' presente in Istituto un **Comitato Etico Indipendente (CEI)**, che ha la responsabilità di garantire la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei soggetti che decidano di aderire a studi clinici e protocolli di trattamento a carattere sperimentale e di fornire pubblica garanzia di tale tutela. Il CEI è un organismo indipendente che valuta

preventivamente i protocolli di ogni sperimentazione, in termini di scientificità, eticità e fattibilità ed è formato da personale sanitario e non sanitario, interno ed esterno all'Istituto, con competenze in materia scientifica, clinica e bioetica.

L'Istituto si attiene al contenuto della **Dichiarazione di Helsinki**:

- ✓ Nessuno può essere obbligato a partecipare ad una sperimentazione clinica.
- ✓ Il Paziente può liberamente accettare o rifiutare di partecipare a studi clinici sperimentali e decidere, in tale secondo caso, di essere curato con le sole terapie tradizionali, senza che l'Istituto venga pertanto meno al proprio impegno terapeutico che si è assunto nei suoi confronti. Il Paziente che abbia aderito ad uno studio clinico sperimentale, può ritirare in qualsiasi momento la propria adesione.
- ✓ Per entrare in una sperimentazione clinica il Paziente deve essere preventivamente e dettagliatamente informato dal medico, in un colloquio riservato, in ordine all'argomento e firmare, solo se lo ritiene opportuno, per accettazione, lo specifico modulo di Consenso Informato.

### **La Carta di Parigi**

L'Istituto recepisce la Carta predisposta e sottoscritta in occasione del vertice mondiale contro il Cancro per il Nuovo Millennio, svoltosi a Parigi il 4 febbraio 2000, che così può essere sintetizzata:

- ✓ Riconoscere che i diritti dei Pazienti oncologici sono diritti umani
- ✓ Eliminare lo stigma associato al cancro
- ✓ Ampliare le frontiere della conoscenza
- ✓ Garantire il diritto alle cure di qualità contro il cancro
- ✓ Promuovere la prevenzione contro il cancro

- ✓ Dare priorità allo screening e alla diagnosi precoce
- ✓ Potenziare il ruolo attivo del Paziente
- ✓ Migliorare la qualità di vita dei Pazienti
- ✓ Sostenere le strategie locali contro il cancro
- ✓ Sviluppare le reti di cooperazione per la lotta contro il cancro

### **Ci aspettiamo che il paziente:**

- ✓ Collabori con i medici ed il personale infermieristico, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie seguite.
- ✓ Informi il personale infermieristico dei farmaci e/o prodotti di erboristeria assunti a domicilio.
- ✓ Avvisi tempestivamente il medico o l'infermiere di qualsiasi cambiamento nel proprio stato di salute.
- ✓ Comunichi al medico o agli infermieri l'insorgere di ogni tipo di dolore.
- ✓ Informi il personale infermieristico nel caso desideri allontanarsi dal proprio reparto.
- ✓ Dimostri rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste.
- ✓ Si attenga alle prescrizioni raccomandate dal medico curante.
- ✓ Eviti qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri degenti.
- ✓ Utilizzi in maniera appropriata gli ambienti, le attrezzature e gli arredi dell'Istituto.
- ✓ Segnali eventuali disfunzioni riscontrate, al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.
- ✓ Rispetti il divieto di fumare in tutto l'ospedale e nell'area perimetrale esterna

## STANDARD DI QUALITA'

### Impegni dell'Istituto

L'Istituto è fortemente impegnato nell'attività di monitoraggio, revisione e riorganizzazione interna dei propri servizi, secondo il modello organizzativo del "Comprehensive Cancer Center", che mette l'Individuo al centro dell'interesse delle varie figure preposte alla sua presa in carico e garantisce un approccio interdisciplinare integrato e la necessaria continuità assistenziale ai suoi bisogni.

I programmi di intervento che l'Istituto si prefigge possono essere sintetizzati come segue:

- ✓ tendenziale riduzione dei tempi di attesa, compatibilmente con l'entità della "domanda" di prestazioni;
- ✓ ampliamento e semplificazione delle modalità di accesso degli utenti;
- ✓ miglioramento continuo dell'offerta delle prestazioni cliniche;
- ✓ sviluppo di "percorsi assistenziali" centrati sull'Utente;
- ✓ aggiornamento e formazione continua di tutti i professionisti, con particolare attenzione alla definizione dei percorsi diagnostico-terapeutici;
- ✓ implementazione di sistemi stabili di ascolto e monitoraggio del livello di soddisfazione dei cittadini attraverso l'avvio di indagini di customer satisfaction e un di nuovo sistema di gestione delle segnalazioni;
- ✓ prevenzione e attenzione agli eventi clinici indesiderati od avversi e miglioramento continuo della gestione del "rischio clinico";
- ✓ potenziamento del rapporto con le Associazioni di Volontariato e tutela degli Utenti, ai fini del miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni.

### **Attività Libero Professionale Intramuraria (ALPI)**

L'Istituto garantisce l'espletamento dell'ALPI dei propri Operatori, nei termini prescritti dalla normativa vigente. L'accesso alle prestazioni in regime ALPI avviene su libera ed autonoma scelta dell'Utente. Per ulteriori informazioni si può chiamare il numero 081.5903.662

### **Attività di informazione per i pazienti Stranieri Temporaneamente Presenti sul territorio (STP)**

L'Istituto si impegna a favorire ogni iniziativa utile a veicolare le informazioni occorrenti a semplificare l'accesso degli stranieri alla struttura ed ai "percorsi" definiti per la prevenzione, diagnosi, cura, follow-up e riabilitazione in campo oncologico.

### **Gestione del rischio clinico**

L'Istituto è dotato di un proprio, specifico Team per la Gestione del Rischio Clinico, cui è affidato il compito di elaborare e gestire, d'intesa con i Responsabili delle strutture cliniche, metodologie, sistemi e strumenti finalizzati al controllo ed alla minimizzazione del rischio di errore, correlato alle attività ed alle procedure assistenziali.

### **Relazione sullo stato degli standard di attività**

L'Istituto si impegna a monitorare annualmente l'attuazione dei propri standard di attività e riportarne i dati nell'annuale relazione clinico-scientifica.

A tal fine procede, nel corso dell'anno, a:

- ✓ Rilevazione periodica dei tempi di attesa agli sportelli accettazione/prenotazione;
- ✓ Rilevazione sistematica sui tempi di attesa per le prestazioni

### **Gestione delle Liste di Attesa**

La verifica dei tempi di attesa che intercorrono tra la richiesta di una prestazione e la sua erogazione, è garanzia di equità del Sistema. Il DPCM 16 aprile 2002, Linee guida sui

criteri di priorità per l'accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche e sui tempi massimi di attesa, sottolinea, infatti, che "l'erogazione delle prestazioni entro tempi appropriati alle necessità di cura degli assistiti rappresenta una componente strutturale dei livelli essenziali di assistenza".

In questo ambito, l'Istituto attua un monitoraggio dei tempi e delle liste di attesa, secondo quanto indicato dalle vigenti normative nazionali e regionali.

### **Piano Attuativo Aziendale per il Contenimento dei Tempi di Attesa**

L'Istituto si è dotato di un proprio Piano Aziendale per il Contenimento dei Tempi di Attesa (PACTA) che descrive la modalità di accesso dell'Utente all'Istituto e riconosce un ruolo centrale alla valutazione clinica, in ambulatorio, da parte degli Specialisti interni (in alcuni casi nell'ambito di Comitati multidisciplinari) in ordine alle indicazioni ed eventuali priorità cliniche.

L'Istituto, allo scopo di promuovere e favorire la massima integrazione professionale tra i Medici operanti sul territorio ed il Personale dell'Istituto, ha:

- ✓ proceduto ad incontrare le categorie interessate dei Medici di Medicina Generale, per renderle edotte dei percorsi assistenziali vigenti in Istituto, concordando procedure operative condivise;
- ✓ allestito uno specifico sportello informativo, posto in prossimità degli sportelli deputati alla prenotazione delle prestazioni sanitarie, in grado, anche, di fornire agli Utenti le informazioni necessarie in caso di richieste di prestazioni urgenti formulate da Medici di Medicina Generale e Specialisti Ambulatoriali esterni;
- ✓ provveduto all'aggiornamento degli addetti al CUP ed all'Ufficio Prenotazione ed Accettazione Ricoveri, mediante incontri periodici, sulle novità legislative d'interesse, finalizzate allo snellimento delle procedure burocratiche ed alla sempre più efficace gestione delle liste di attesa;

- ✓ sensibilizzato l'Azienda Sanitaria Locale territorialmente competente, a definire strategie comuni ed integrate, affinché le varie strutture sanitarie del territorio possano continuare ad erogare efficacemente quelle prestazioni sanitarie che, per loro intrinseca natura, non rientrano nella "mission oncologica" dell'Istituto e per le quali anche il CUREP (Centro Unico Regionale di Prenotazioni) può rappresentare un valido strumento operativo.

### **Monitoraggio dei Tempi di Attesa per Prestazioni Ambulatoriali**

L'Istituto dispone di un proprio Centro Unico di Prenotazione informatizzato per le prestazioni ambulatoriali e di un proprio Ufficio unico di Prenotazione e Accettazione Ricoveri, anch'esso informatizzato.

Le "prime visite" sono separate dalle "visite successive" programmate, di controllo o di follow up.

Nella gestione delle agende sono previste ed applicate correntemente la procedura del cosiddetto "overbooking" e quella definita di "pulizia periodica" delle liste, per consentire l'eliminazione dalle agende di quanti volontariamente rinunciano alla prestazione prenotata e di impegnare per l'assistenza tutti i posti disponibili, in base alle effettive potenzialità operative dell'Istituto e alla "domanda" di prestazioni.

La programmazione delle attività nelle agende informatizzate avviene sulla base della capacità operativa definita dai Direttori di Dipartimento.

Gli operatori autorizzati ad inserire materialmente i dati sono esclusivamente quelli del CUP e dell'Ufficio Ricoveri, che forniscono anche le dovute informazioni (tempi di attesa presumibili) ai Pazienti che prenotano, o loro delegati.

I tempi di attesa devono tener conto, comunque, della possibilità offerta all'Utente, in fase di prenotazione della prestazione, di avvalersi del CUREP (Centro Unico di Prenotazione Regionale) e di eseguire liberamente, se lo

ritiene, presso altre strutture sanitarie pubbliche del Servizio Sanitario Regionale le medesime prestazioni, nei casi in cui le liste di attesa dell'Istituto risultino più lunghe di quelle di altre strutture pubbliche ospedaliere o territoriali della Regione Campania.

La consegna/comunicazione, agli interessati, degli esiti di visite e/o esami strumentali, è prevista entro i tempi tecnici strettamente necessari alla diagnostica ed alla refertazione ed in conformità a quanto previsto nel Piano Regionale di contenimento dei tempi di attesa approvato dalla Regione Campania (PRCTA).

### **Monitoraggio dei Tempi di Attesa per Ricoveri Ordinari**

L'Ufficio Prenotazione e Accettazione Ricoveri dispone, per ogni Struttura Complessa di Degenza, di una lista di attesa con quattro categorie individuate, che ricalcano le tre classi di priorità indicate nella D.G.R. 170/2007:

- ✓ ricoveri indifferibili (pazienti, ai quali è stata rilevata, o si sospetta, una malattia neoplastica, che necessitano del primo trattamento medico o chirurgico in regime di ricovero programmato, nei tempi più brevi possibili) .
- ✓ ricoveri differibili
- ✓ ricoveri per trapianti di midollo
- ✓ ricoveri programmati per controlli, follow up, cicli di chemioterapia, ecc.

L'organizzazione che sottende alla tenuta delle agende informatiche del suddetto Ufficio è configurata sulla base delle "Linee guida per le agende di prenotazione dei ricoveri ospedalieri programmabili.

All'Utente viene consegnato, pertanto, un modulo, compilato dallo specialista ambulatoriale interno, che il Paziente dovrà consegnare all'Ufficio, il quale, a sua volta, fornirà all'Utente una informativa scritta necessaria al corretto "percorso" dell'Utente verso il ricovero.