AZIENDA OSPEDALIERA
"SAN PIO" - BENEVENTO
di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione
DEA di II Livello

CARTA DEI SERVIZI
AZIENDA OSPEDALIERA S. PIO – BENEVENTO
DIRETTORE GENERALE
DOTT.SSA MARIA MORGANTE

Aggiornamento 2023

Realizzazione ed aggiornamento a cura dell'UOC - Ufficio Relazioni con il Pubblico

INDICE

Sezione Prima……. pag. 3
Presentazione dell'Azienda e principi fondamentali
Emergenza Sanitaria

Sezione Seconda…….....…….. pag. 16
Prestazioni e Servizi
Attività ambulatoriali
Il Ricovero
L'attività libero professionale intramuraria (A.L.P.I.).
Percorsi assistenziali (P.D.T.A.)

Sezione Terza……. pag. 27
Modalità di prenotazione e servizi di supporto

Sezione Quarta……. pag. 32
Standard di qualità, impegni e programmi

Sezione Quinta……..……..… pag. 35
Meccanismi di tutela e verifica

Sezione Prima

Presentazione dell'Azienda e principi fondamentali

L'Azienda

Chi siamo

L' Azienda Ospedaliera "San Pio" di Benevento consta di due presidi ospedalieri: il presidio "Gaetano Rummo", articolato in sei padiglioni (S. Pio da Pietrelcina - San Giuseppe Moscati - Santa Teresa della Croce -San Bartolomeo - Gaetano Rummo - Direzione e Servizi Generali) con sede in Benevento alla Via dell'Angelo 1 ed il Presidio "Sant'Alfonso Maria de' Liguori" con sede in S.Agata dei Goti alla Contrada San Pietro.
Tale organizzazione di valenza pluripresidiale è recente per effetto del Decreto del Commissario ad Acta della Regione Campania n. 54 del 07/11/2017 che ha disposto l'annessione del Presidio Sant'Alfonso Maria dei Liguori di Sant'Agata dei Goti all' Azienda Ospedaliera Gaetano Rummo.
Quest'ultima, in occasione dell'adozione dell'Atto aziendale, disposta con delibera 493 del 03 agosto 2018, è divenuta Azienda Ospedaliera "San Pio" di Benevento lasciando invariate le storiche denominazioni dei presidi ad essa afferenti.

Sede legale
Via dell'Angelo n. 1
82100 Benevento
Tel 0824/57111

Direzione Generale, Amministrativa e Sanitaria
Via dell'Angelo n. 1
82100 Benevento

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via dell'Angelo n. 1
82100 Benevento
Tel 0824/57500
urp@aornsanpio.it
urp@pec.ao-rummo.it

Direzione Strategica

L'attuale Direzione Strategica dell'Azienda S.Pio si è insediata, con mandato triennale, a partire dal mese di agosto 2022 in esecuzione della delibera n. 416 del 09/08/2022 con cui la Regione Campania ha proceduto alla nomina del Direttore Generale.
Il Direttore Generale è responsabile della gestione complessiva dell'Azienda ed è coadiuvato, nell'esercizio delle proprie funzioni, dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario.

Mission e vision

I principi ed i valori che orientano la *mission* dell' A.O.R.N. S. Pio sono:

la **sostenibilità** al fine di sviluppare politiche gestionali attente ai problemi di sostenibilità ambientale, economica ed organizzativa con particolare attenzione all'assetto organizzativo, al rispetto dei principi di pari opportunità ed al contrasto qualsiasi forma di discriminazione;

la **centralità della persona** intesa sia come soggetto fruitore che erogatore di assistenza, allo scopo di realizzare un' organizzazione di "Persone che si prendono cura di Persone" attraverso:

- una corretta individuazione dei bisogni di salute nella loro globalità, pianificando un programma assistenziale attento ai bisogni "specifici" della singola persona assistita;
- una risposta assistenziale che coniuga l'elevato livello professionale e tecnico-scientifico agli aspetti relazionali ed all'umanizzazione dell'assistenza;
- la valorizzazione del ruolo degli assistiti nelle politiche di miglioramento della qualità attraverso la verifica sugli impegni assunti;
- la diffusione della cultura dell'empowerment quale strumento per consentire di compiere, in modo libero e consapevole, le scelte e le azioni che riguardano il proprio stato di salute;
- una trasparente informazione e la rendicontazione sull'utilizzo e la valorizzazione delle risorse assegnate all'Azienda ;

l'**equità** al fine di:

- rendere disponibili e facilmente accessibili le informazioni necessarie a consentire una fruibilità consapevole, corretta e tempestiva dei servizi e delle prestazioni offerte;
- garantire, in base al bisogno, pari e tempestive opportunità di accesso alle prestazioni, ai servizi e agli strumenti messi a disposizione dall'Azienda al fine di assicurare interventi adeguatamente sostenibili per la comunità;
- ridurre la variabilità dell'assistenza allineando le competenze professionali richieste su dichiarati standard di eccellenza e monitorandone l'aderenza nella pratica clinica;
- garantire l'accesso alle attività erogate in qualità di DEA di II livello, sviluppando modalità organizzative capaci di rispondere alle richieste in base all'appropriatezza e attraverso la creazione di "reti" che permettano ai professionisti di collaborare anche a distanza;

- contribuire al superamento di barriere ideologiche, culturali, sociali e religiose, valorizzando l'integrazione tra attività istituzionali e attività sociali, culturali, religiose, di volontariato e di assistenza sociale;

la **qualità dell'attività assistenziale** al fine di:

- promuovere percorsi assistenziali in grado di avvalersi delle diverse e specifiche competenze professionali allo scopo di realizzare un'assistenza appropriata, basata sui bisogni complessivi dei destinatari, fondata sulle migliori evidenze scientifiche e sul principio della sicurezza per i pazienti, nonché ispirata al principio delle cure progressive in relazione alle caratteristiche di intensità e complessità degli interventi necessari nell'ambito degli specifici processi clinici. Gli obiettivi di salute prefissati, dichiarati e monitorati, vengono conseguiti integrando molteplici competenze professionali attraverso la condivisione dei percorsi assistenziali basati sia sul lavoro di équipe che su un'organizzazione sinergica tra le diverse strutture coinvolte e tra i due presidi ospedalieri;

- assicurare agli utenti, in coerenza alla funzione di Azienda DEA di II livello, la conoscenza dell'offerta assistenziale e la possibilità di usufruire, in maniera appropriata, dei servizi dei quali hanno bisogno, nel tempo e nel luogo più opportuno, nel limite delle risorse disponibili;

- adeguare con continuità e coerenza le azioni, i comportamenti e il servizio prodotto alle necessità della persona assistita, alle priorità e agli obiettivi fissati dall'Azienda al fine di assicurare la compatibilità delle azioni e dei risultati degli impegni assunti nelle tempistiche dichiarate, tenendo in considerazione i ritorni derivati dal monitoraggio degli outcomes e della soddisfazione delle persone assistite;

- offrire prestazioni in condizione di tutela del rischio legato a possibili fattori ambientali con riferimento agli aspetti strutturali, tecnologici ed organizzativi, sia per gli utenti che per gli operatori;

- garantire la tracciabilità delle attività assistenziali erogate attraverso una corretta gestione della documentazione sanitaria e la trasparenza dei processi decisionali clinici nella tutela del trattamento dei dati concernenti lo stato di salute della persona assistita;

la **qualità dell'attività amministrativa** al fine di:

- promuovere l'adozione di procedure amministrative volte a prevenire/mitigare i rischi amministrativi-contabili e a garantire la massima efficienza, assicurandone l'uniformità e l'integrazione a livello aziendale;

- utilizzare le innovazioni tecnologiche, informatiche e gestionali come strumento per conseguire la semplificazione del procedimento amministrativo e la coerenza dei comportamenti degli uffici e servizi;

- basare l'attività amministrativa sui principi di legalità, trasparenza, riservatezza, buon andamento, efficacia, efficienza ed economicità attraverso un'azione coordinata ed integrata con tutte le Unità Operative aziendali per garantire la correttezza e l'incisività dell'azione amministrativa e la fruizione dei servizi da parte dei cittadini;

l'**eticità** al fine di riconoscere la rilevanza delle problematiche di natura etica relative alla pratica clinica, alla sperimentazione e all'organizzazione, impegnandosi a tutelarne i principi nei rispettivi ambiti anche attraverso la creazione di organismi dedicati;

la **trasparenza** al fine di:

- assicurare visibilità e chiarezza nei rapporti sia interni che esterni, in una logica di responsabilità dei risultati così da favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche;
- sviluppare un sistema di comunicazione che garantisca omogeneità, coerenza, diffusione e correttezza dell'informazione, verso l'interno e l'esterno, garantendo massima trasparenza verso il cittadino e le forze sociali, politiche ed economiche del territorio in cui opera;
- favorire la libera circolazione delle informazioni sulle attività espletate, sulle procedure adottate, sulle risorse impiegate, sulle tempistiche e sui risultati ottenuti, nel rispetto della legislazione in materia di tutela dei dati personali;
- rendere visibile e comprensibile il processo decisionale, all'interno e all'esterno dell'Azienda, attraverso la disponibilità al confronto, la definizione di regole esplicite nell'acquisizione e cessione dei servizi, degli obiettivi attesi, del loro stato di avanzamento e del grado di raggiungimento in attuazione del D. Lgs n. 33/2013 e ss.mm.ii., come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016.

La V*ision* aziendale, che indica l'azione programmatica definita dalla Direzione Generale, conferma il ruolo di primo piano dell'AORN S.Pio di Benevento nella rete dell'emergenza nel rispetto delle statuizioni regionali (DCA 103 del 28/12/2018 e 41 del 09/05/2019) e persegue l'obiettivo di erogare un servizio efficace (in termini di esiti), efficiente (nel rispetto dei vincoli di bilancio), equo (per quel che riguarda il mantenimento dei Livelli Essenziali di Assistenza) e trasparente (in un'ottica di prevenzione della corruzione), perseguendo l'obiettivo di realizzare il più alto livello di integrazione delle attività di assistenza con l'ASL territoriale di Benevento.

Storia dell'Ospedale

La nascita dell'Azienda, così come è conosciuta oggi, risale alla metà del '900; tuttavia, la sua storia vanta radici ben più antiche. Infatti, nel 1615 nacque, nelle vicinanze di Porta dei Rettori, l'ospedale "San Diodato" dell'Ordine dei Fatebenefratelli che, pur avendo una spiccata fisionomia religiosa, in realtà dipendeva dall'amministrazione comunale. Dopo alterne vicende, che videro più volte la soppressione del nosocomio e rapporti complessi tra l'amministrazione cittadina e i Fatebenefratelli, nel 1893, contestualmente alla fondazione dell'Ospedale Sacro Cuore da parte del predetto Ordine il Comune affidò la gestione dell'Ospedale San Diodato a medici laici. Nel 1921, l'Ospedale "San Diodato"(che accoglieva solo pazienti maschi) e l'Ospedale "San Gaetano" (altro nosocomio cittadino, collocato presso il quartiere Triggio, che accoglieva solo pazienti di sesso femminile) confluirono nei cosiddetti "Ospedali Civici Riuniti di Benevento". A seguito della distruzione della struttura durante i bombardamenti alleati del 1943, fu costruito un nuovo complesso che venne eretto nel quartiere Pacevecchia. Il nuovo Ospedale fu intitolato a "Gaetano Rummo" (insigne clinico beneventano, docente presso il prestigioso ateneo napoletano) e, durante il processo di aziendalizzazione delle strutture sanitarie, ottenne il riconoscimento di Ospedale di Rilievo Nazionale (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23.04.1993) acquisendo il requisito di Azienda Ospedaliera sede di DEA di II Livello (Legge Regionale n. 2 del 11.01.1994). L'Ospedale è stato oggetto nel corso degli anni di opere di ampliamento e ristrutturazione, ed oggi è composto da 6 padiglioni che, unitamente alle varie aree di collegamento, occupano nel loro complesso una superficie di circa sessantamila metri quadrati. Dal 01.01.2018, per effetto del DCA n. 54 del 2017, all'Azienda Ospedaliera "Gaetano Rummo" di Benevento, è stato annesso il Presidio Ospedaliero Sant'Alfonso Maria dei Liguori di Sant'Agata dei Goti e quest'ultima ha assunto il nome di Azienda Ospedaliera "San Pio" - Benevento .

L'Organizzazione

Al Direttore Generale compete la gestione complessiva dell'Azienda con il supporto della Direzione Sanitaria e della Direzione Amministrativa.(art. 3 del dlgs 502/92 e smi).

Il modello organizzativo è definito dall'Atto Aziendale che è stato adottato dall'AORN S.PIO con delibera n. 677 del 25/07/2023, approvato dalla Giunta Regionale della Campania con delibera n. 653 del 16/11/2023 pubblicata sul B.U.R.C. n. 82 del 20/11/2023 e di cui l'Azienda S.Pio ha preso atto con delibera n. 1306 del 12/12/2023 avente ad oggetto: *"Delibera di Giunta Regionale della Campania n.653 del 16/11/2023 ad oggetto Atto aziendale AORN S.Pio di Benevento. Approvazione-Presa d'atto e determinazioni"*.
Con la citata delibera n. 1306/2023 la Direzione Strategica ha deliberato, tra l'altro: 1) di dare avvio, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza e trasparenza, ad una serie di attività di implementazione e riorganizzazione dell'assetto aziendale in conformità a quanto previsto nell' Atto Aziendale approvato con DGRC 653/2023; 2) che per il tempo strettamente necessario alla riorganizzazione aziendale, in conformità a quanto previsto nell'Atto Aziendale approvato con la DGRC 653/2023 ed, al fine di garantire il rispetto degli standard assistenziali dei LEA e la corretta risposta ai bisogni di salute della popolazione, resta operativo l'attuale assetto organizzativo.

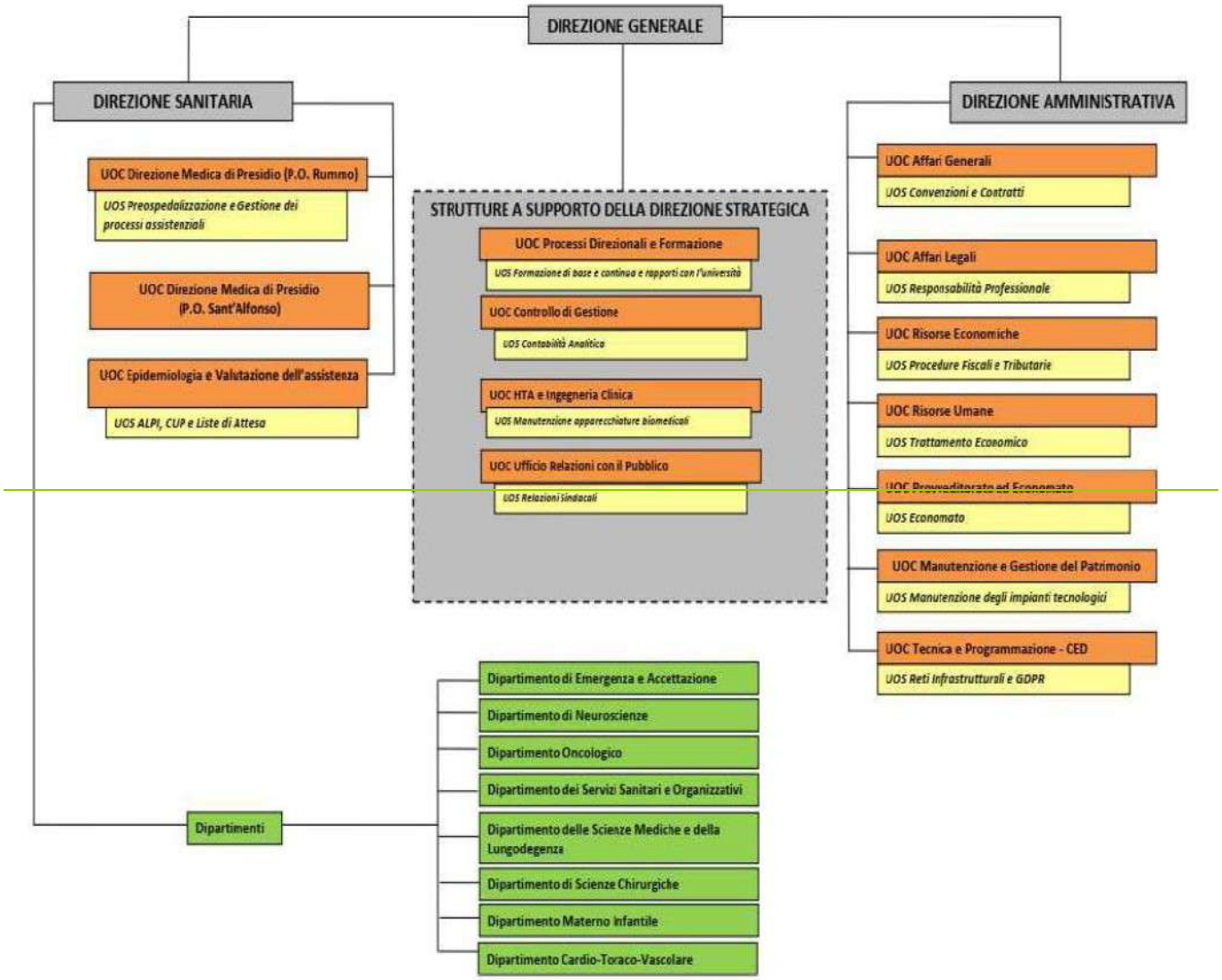
Il modello definito dall'Atto Aziendale è quello Dipartimentale che risponde al fine di perseguire l'ottimale realizzazione del percorso diagnostico-terapeutico valorizzando al massimo le risorse umane, tecniche e finanziarie.
Sono previsti otto Dipartimenti a ciascuno dei quali afferiscono diverse Unità Operative Complesse e/o Semplici Dipartimentali:

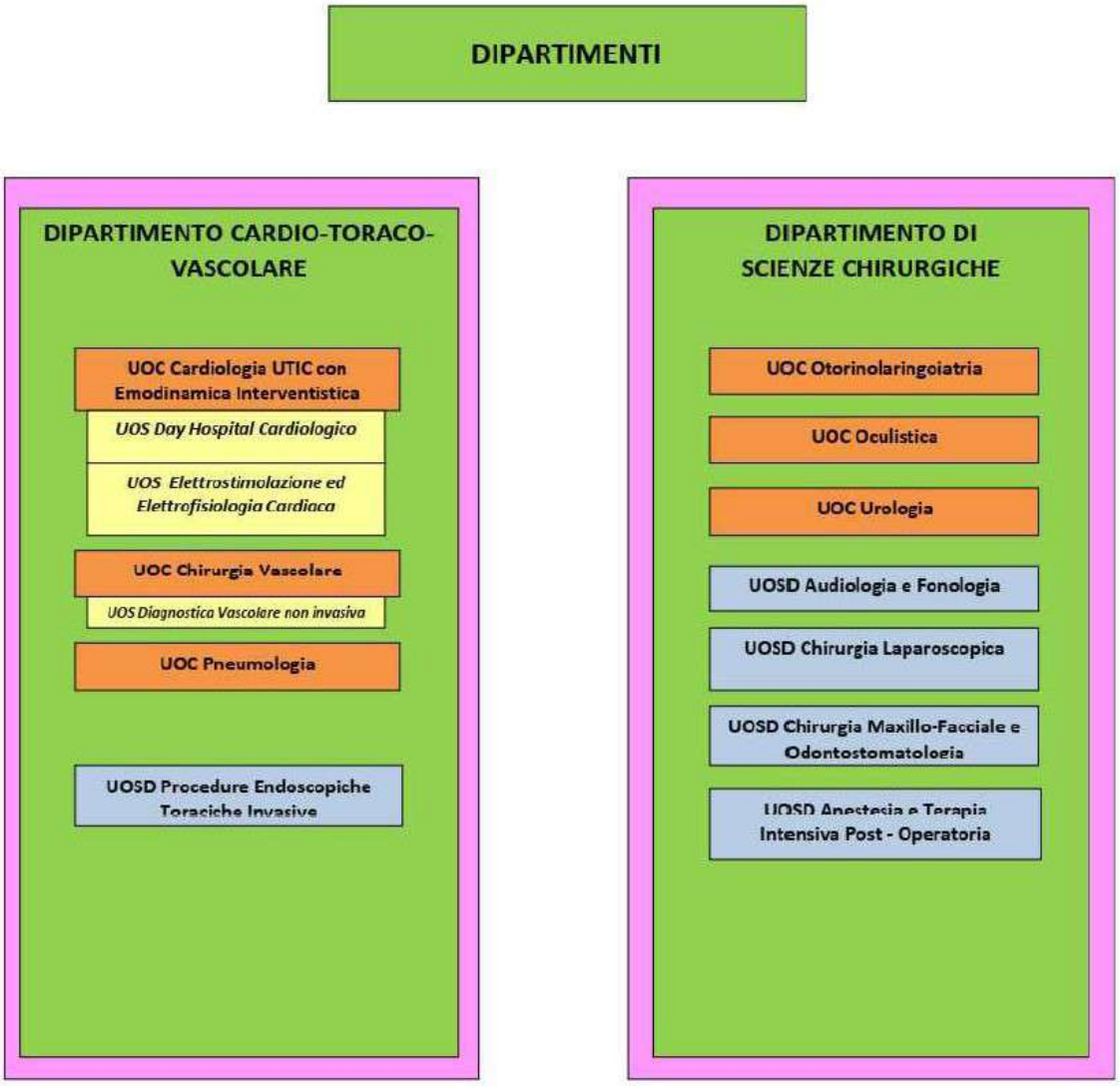
- Cardio Toraco Vascolare - Direttore Dott. Marino Scherillo
- Emergenza ed Accettazione – Direttore Maurizio Gennaro Buonanno
- Materno-Infantile - Direttore Dott. Francesco Cocca
- Neuroscienze - Direttore Dott. Giovanni Parbonetti
- Oncologico - Direttore Dott. Mario Annecchiarico
- Scienze mediche e della lungodegenza - Direttore Dott. Francesco Marchese
- Scienze chirurgiche - Direttore Dott. Luigi Salzano
- Servizi Sanitari ed Organizzativi - Direttore Dott. Alfonso Bencivenga

Le Unità Operative Complesse afferiscono alla Direzione Strategica, Sanitaria ed Amministrativa al fine di fornire, con funzioni diverse, supporto tecnico e specialistico per perseguire gli obiettivi aziendali ed assicurare lo sviluppo di valori e culture coerenti con la mission aziendale.

Organigramma aziendale

L'organigramma aziendale è stato ridefinito con l'Atto Aziendale adottato con delibera 677/23, approvato dalla Giunta Regionale della Campania con delibera n. 653 del 16/11/2023 e di cui l'Azienda S.Pio ha preso atto con delibera n. 1306 del 12/12/2023 come da prospetto esplicativo che segue.

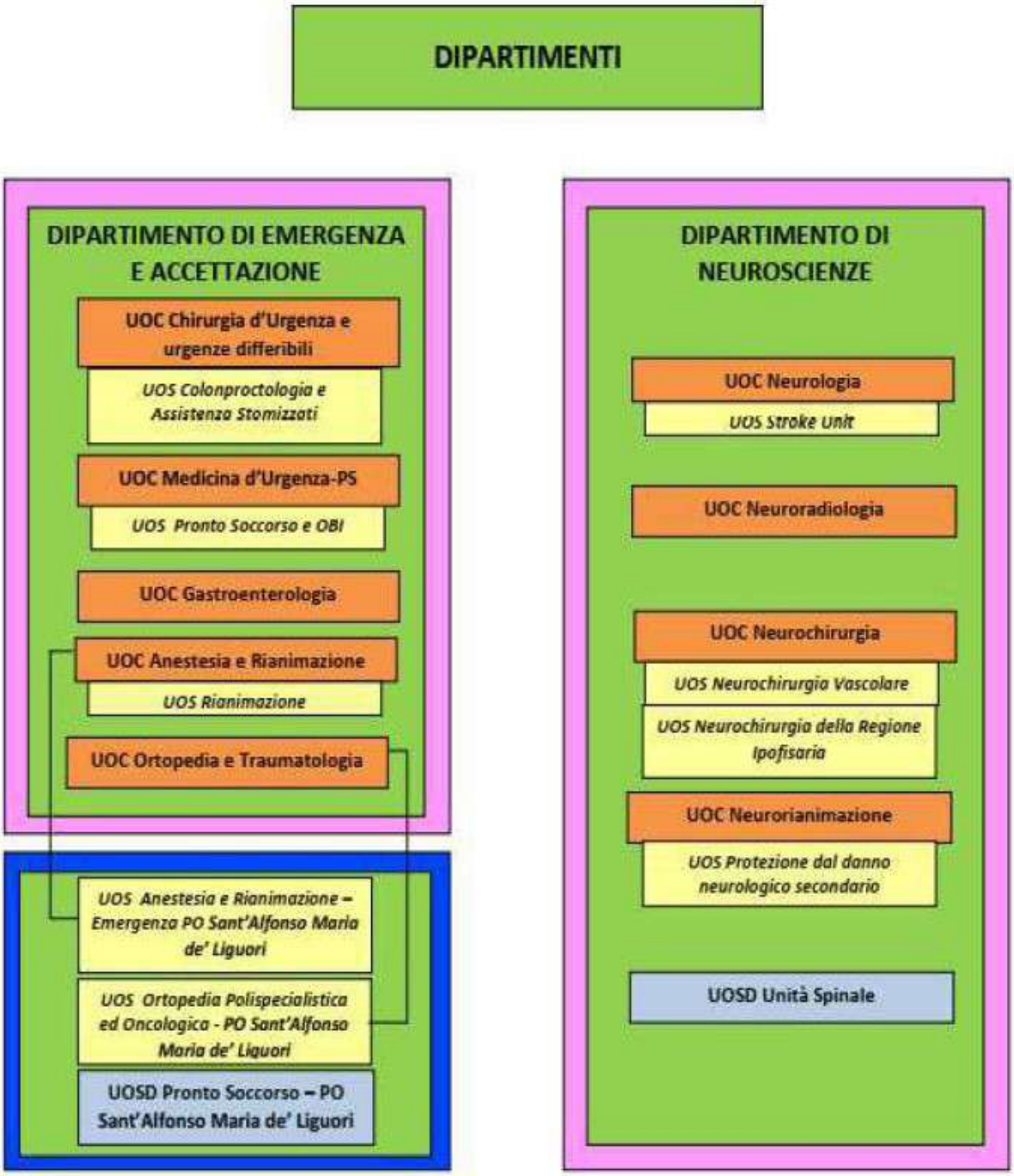




AZIENDA OSPEDALIERA
SAN PIO
Via dell'Angelo , 1- Benevento C.F. 01009760628

Presidio Ospedaliero "*Gaetano Rummo*"
Via dell'Angelo, 1 – 82100 Benevento
Tel. 0824 57111

Presidio Ospedaliero "*Sant'Alfonso Maria dei Liguori*"
Contrada San Pietro – 82019 Sant'Agata dei Goti
Tel. 0823 313111


DIPARTIMENTI
DIPARTIMENTO DI EMERGENZA E ACCETTAZIONE
UOC Chirurgia d'Urgenza e urgenze differibili
UOS Colonproctologia e Assistenza Stomizzati
UOC Medicina d'Urgenza-PS
UOS Pronto Soccorso e OBI
UOC Gastroenterologia
UOC Anestesia e Rianimazione
UOS Rianimazione
UOC Ortopedia e Traumatologia
UOS Anestesia e Rianimazione – Emergenza PO Sant'Alfonso Maria de' Liguori
UOS Ortopedia Polispecialistica ed Oncologica - PO Sant'Alfonso Maria de' Liguori
UOSD Pronto Soccorso – PO Sant'Alfonso Maria de' Liguori
DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE
UOC Neurologia
UOS Stroke Unit
UOC Neuroradiologia
UOC Neurochirurgia
UOS Neurochirurgia Vascolare
UOS Neurochirurgia della Regione Ipofisaria
UOC Neurorianimazione
UOS Protezione dal danno neurologico secondario
UOSD Unità Spinale

DIPARTIMENTI

DIPARTIMENTO MATERNO-INFANTILE

- UOC Ostetricia e Ginecologia
  - *UOS Interruzione Volontaria di Gravidanza (IVG)*
  - *UOS Gestione Parto e Parto analgesia*
- UOC Neonatologia con TIN
  - *UOS Percorso Nascita-Rooming In*
- UOC Pediatria
- UOSD Patologia Respiratoria-BPD
- UOSD Genetica Medica
- UOSD Fisiopatologia Riproduzione Umana e Diagnosi Prenatale Integrata
- UOSD Neuropsichiatria Infantile

DIPARTIMENTO ONCOLOGICO

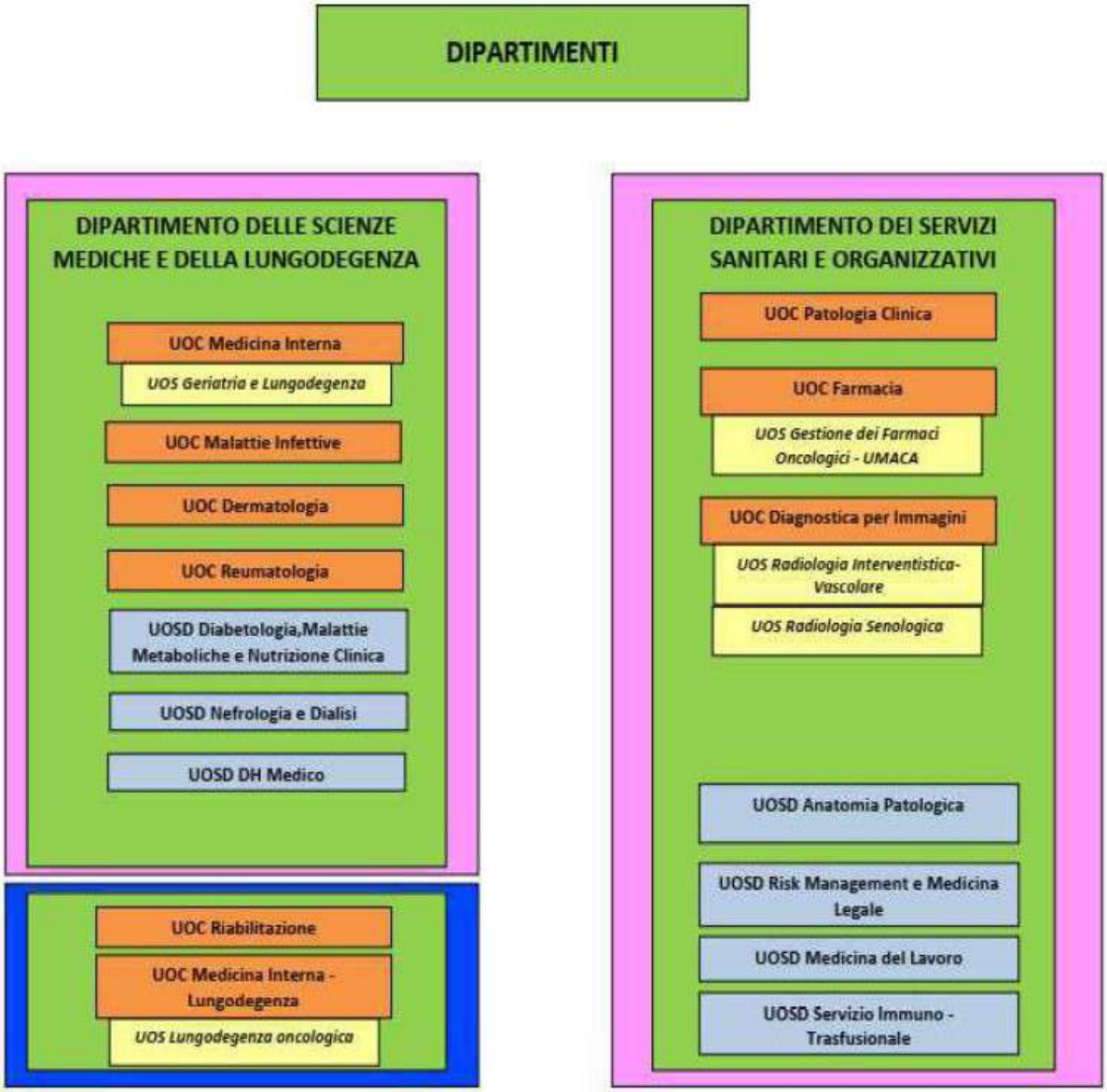
- UOC Radioterapia
- UOC Chirurgia Generale e Oncologica
  - *UOS Chirurgia Endocrina*
- UOC Oncologia Medica
- UOC Senologia
- UOSD Medicina Nucleare
- UOSD Terapia Antalgica e Cure Palliative
- UOSD Ematologia

- UOSD Day Surgery Polispecialistico – Oncologico – PO Sant'Alfonoso Maria de' Liguori
- UOSD Oncologia Medica – PO Sant'Alfonoso Maria de' Liguori

AZIENDA OSPEDALIERA
SAN PIO
Via dell'Angelo , 1- Benevento C.F. 01009760628

Presidio Ospedaliero "*Gaetano Rummo*"
Via dell'Angelo, 1 – 82100 Benevento
Tel. 0824 57111

Presidio Ospedaliero "*Sant'Alfonso Maria dei Liguori*"
Contrada San Pietro – 82019 Sant'Agata dei Goti
Tel. 0823 313111



AZIENDA OSPEDALIERA
SAN PIO
Via dell'Angelo , 1- Benevento C.F. 01009760628

Presidio Ospedaliero "*Gaetano Rummo*"
Via dell'Angelo, 1 – 82100 Benevento
Tel. 0824 57111

Presidio Ospedaliero "*Sant'Alfonso Maria dei Liguori*"
Contrada San Pietro – 82019 Sant'Agata dei Goti
Tel. 0823 313111

Emergenza Sanitaria

Organizzazione Aziendale per l'Emergenza Sanitaria Covid-19

Emergenza sanitaria

Stante l'emergenza COVID-19, che ha coinvolto l'Italia a decorrere dai primi mesi dell'anno 2020, l'Azienda, sulla scorta delle indicazioni regionali correlate all'andamento della curva pandemica, ha posto in essere, nel tempo, molteplici iniziative organizzative volte a:

- calmierare il rischio di contagio da Coronavirus in ospedale;
- gestire correttamente i pazienti affetti da patologie riconducibili al SARS CoV 2 (c.d. COVID 19) in riposta alla pressione sui servizi sanitari.

Il quadro delle azioni implementate è stato progressivamente aggiornato adattandosi, dunque, all'evoluzione dell'epidemiologia locale e rispondendo alle varie indicazioni sovra locali.

Nella prima fase l'Azienda ha provveduto a:

- dotarsi di una unità di crisi ad hoc;
- emanare un piano pandemico specifico;
- recepire gli atti sovra locali;
- tracciare i contagiati attraverso il raggiungimento dell'autonomia diagnostica;
- dotare gli operatori di tutti i necessari dispositivi di protezione individuale e delle procedure per il loro corretto uso;
- fornire importanti indirizzi comportamentali.

Nelle fasi successive l'Azienda ha provveduto a:

- riavviare tutte le attività assistenziali precedentemente sospese;
- approvare il piano anticontagio;
- continuare a recepire gli atti sovra locali;
- continuare a tracciare i contagiati attraverso il potenziamento della capacità diagnostica
- continuare a dotare gli operatori di tutti i necessari dispositivi di protezione individuale e delle procedure per il loro corretto uso;
- continuare a fornire indirizzi comportamentali
- realizzare momenti di addestramento agili compatibilmente con i vari DPCM e la sospensione della formazione in presenza;
- formare i dirigenti e i preposti ai sensi del DLgs 81 del 2008 su vari aspetti del COVID-19 in modalità di e-learning;
- potenziare progressivamente l'offerta COVID-19 dedicata;
- separare nettamente i percorsi COVID-19 dai percorsi COVID-19 free;
- mantenere elevata l'allerta anche dopo la fase 1 e nel periodo in cui l'ospedale è stato dichiarato COVID-19 FREE;
- potenziare l'offerta COVID-19 sia in termini di numero di posti letto dedicati sia in termini di personale assegnato all'assistenza specifica.

Tali provvedimenti hanno riguardato tutti gli elementi della possibile catena di contagio (pazienti, operatori e ambiente) che possono rappresentare una porta di ingresso per il COVID-19.

Tra i principali interventi organizzativi, sicuramente vanno annoverati i momenti di potenziamento dell'offerta di posti letto dedicati.
Nelle prime fasi è stato necessario dedicare un intero Padiglione (Santa Teresa) alla gestione dei pazienti COVID 19 con dotazione di posti letto flessibile e funzionale alla gestione dell'emergenza. Nelle fasi successive l'offerta dei posti letto è stata commisurata all'andamento della curva pandemica distinguendo tra bassa intensità presso l'UOC di malattie Infettive e media intensità presso l'UOC di Pneumologia.

Relativamente agli operatori, l'Azienda si occupa della sorveglianza sanitaria, della dotazione di DPI e di fornire indicazioni e raccomandazioni sul comportamento da tenere (uso dei DPI, uso dei disinfettanti, comportamenti da assumere durante le pause).
Relativamente all'ambiente, l'Azienda ha acquisito specifiche tecnologia per la disinfezione degli spazi dedicati all'assistenza.
Relativamente ai pazienti, in una prima fase in caso di ricovero, i pazienti sono stati sottoposti a tampone per la ricerca del virus e collocati in isolamento preventivo sino all'esito del test. Successivamente , nel corso del 2023, l'Azienda ha adeguato la propria organizzazione nel rispetto di quanto statuito dalla Circolare del Ministero della Salute n. 51961 del 31/12/2023 avente ad oggetto l'aggiornamento delle modalità di gestione dei casi e di contatti stretti con casi COVID-19

Costante è stata l' implementazione delle normative ministeriali/regionali (D.L. n. 44 del 1/4/2021 e s.m.i.) che regolamentano l'accesso dei visitatori/accompagnatori presso le strutture sanitarie in rapporto all'andamento della curva epidemiologica.
Analogamente, per quanto attiene il D.L. n. 52 del 22/04/2021 che regolamenta l'accesso degli accompagnatori di soggetti con riconosciuta disabilità con connotazione di gravità (art. 3 comma 3 Legge 104/92.)

Nell'autunno del 2023 l'Azienda, in adesione a quanto stabilito dal Ministero della Salute con Circolare n.30088 del 27/09/2023, ha promosso, con indicazioni e raccomandazioni, la campagna di vaccinazione anti - Covid 2023/2024 prevedendo specifiche sedute vaccinali riservate al personale dipendente.

Sezione Seconda

Prestazioni e Servizi

AZIENDA OSPEDALIERA
SAN PIO
Via dell'Angelo , 1- Benevento C.F. 01009760628

Presidio Ospedaliero "*Gaetano Rummo*"
Via dell'Angelo, 1 – 82100 Benevento
Tel. 0824 57111

Presidio Ospedaliero "*Sant'Alfonso Maria dei Liguori*"
Contrada San Pietro – 82019 Sant'Agata dei Goti
Tel. 0823 313111

Attività Ambulatoriali
Presidio Ospedaliero "G . Rummo" - Benevento

PEDIATRICHE

- Allergologia Pediatrica
- Cardiologia Pediatrica
- Endocrinologia Pediatrica
- Gastroenterologia Pediatrica
- Neonatologia
- Pediatria
- Pediatria nel campo delle Malattie Metaboliche Ereditarie e Genetiche
- Reumatologia Pediatrica

DIAGNOSTICA

- Anatomia Patologica
- Diagnostica per Immagini
- Ecografia Interventistica
- Endoscopia Digestiva
- Immunoematologia e Medicina Trasfusionale
- Neuroradiologia
- Patologia clinica
- Radiologia Interventistica

MEDICHE

- Allergologia
- Dermatologia
- Cardiologia
- Centro di riferimento per Malattie Rare
- Diabetologia
- Ematologia
- Endocrinologia
- Epatologia
- Gastroenterologia
- Genetica Medica
- Geriatria
- Nutrizione e Dietetica – Medicine Complementari
- Malattie Infettive
- Medicina del Lavoro
- Medicina Fisica e Riabilitazione
- Medicina Interna
- Nefrologia e Dialisi
- Neurologia
- Oncologia Medica
- Pneumologia
- Radioterapia
- Reumatologia
- Terapia del Dolore

AZIENDA OSPEDALIERA
SAN PIO
Via dell'Angelo , 1- Benevento C.F. 01009760628

Presidio Ospedaliero "*Gaetano Rummo*"
Via dell'Angelo, 1 – 82100 Benevento
Tel. 0824 57111

Presidio Ospedaliero "*Sant'Alfonso Maria dei Liguori*"
Contrada San Pietro – 82019 Sant'Agata dei Goti
Tel. 0823 313111

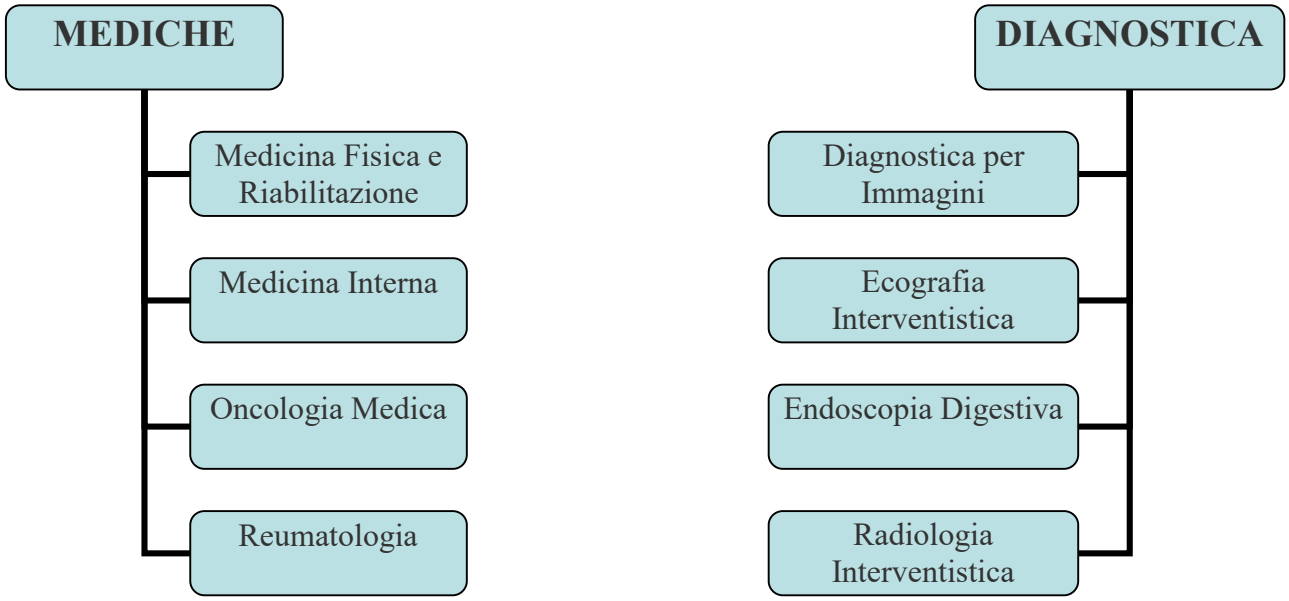
CHIRURGICHE

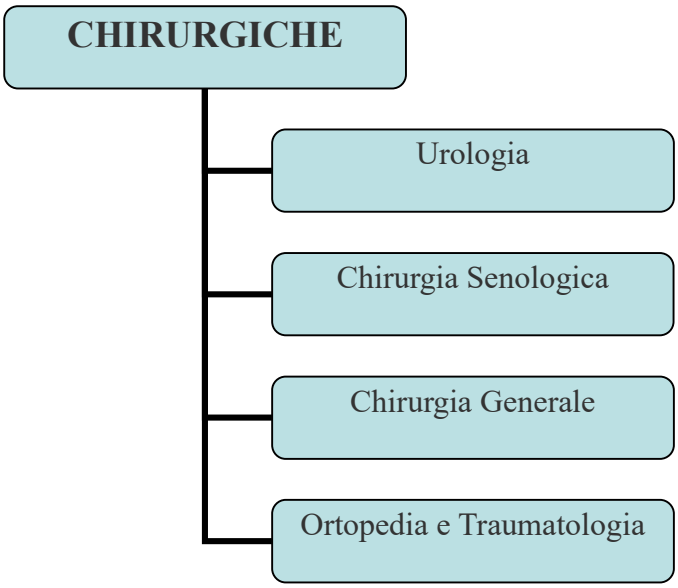
- Urologia
- Neurochirurgia
- Chirurgia del tratto alimentare
- Chirurgia Oncologica
- Chirurgia Vascolare
- Chirurgia Senologica
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Orale Maxillo - Facciale
- Chirurgia Proctolgica
- Ortopedia e Traumatologia
- Ginecologia ed Ostetricia
- Otorinolaringoiatria
- Oculistica

AZIENDA OSPEDALIERA
SAN PIO
Via dell'Angelo , 1- Benevento C.F. 01009760628

Presidio Ospedaliero "*Gaetano Rummo*"
Via dell'Angelo, 1 – 82100 Benevento
Tel. 0824 57111

Presidio Ospedaliero "*Sant'Alfonso Maria dei Liguori*"
Contrada San Pietro – 82019 Sant'Agata dei Goti
Tel. 0823 313111


MEDICHE
Medicina Fisica e Riabilitazione
Medicina Interna
Oncologia Medica
Reumatologia
DIAGNOSTICA
Diagnostica per Immagini
Ecografia Interventistica
Endoscopia Digestiva
Radiologia Interventistica

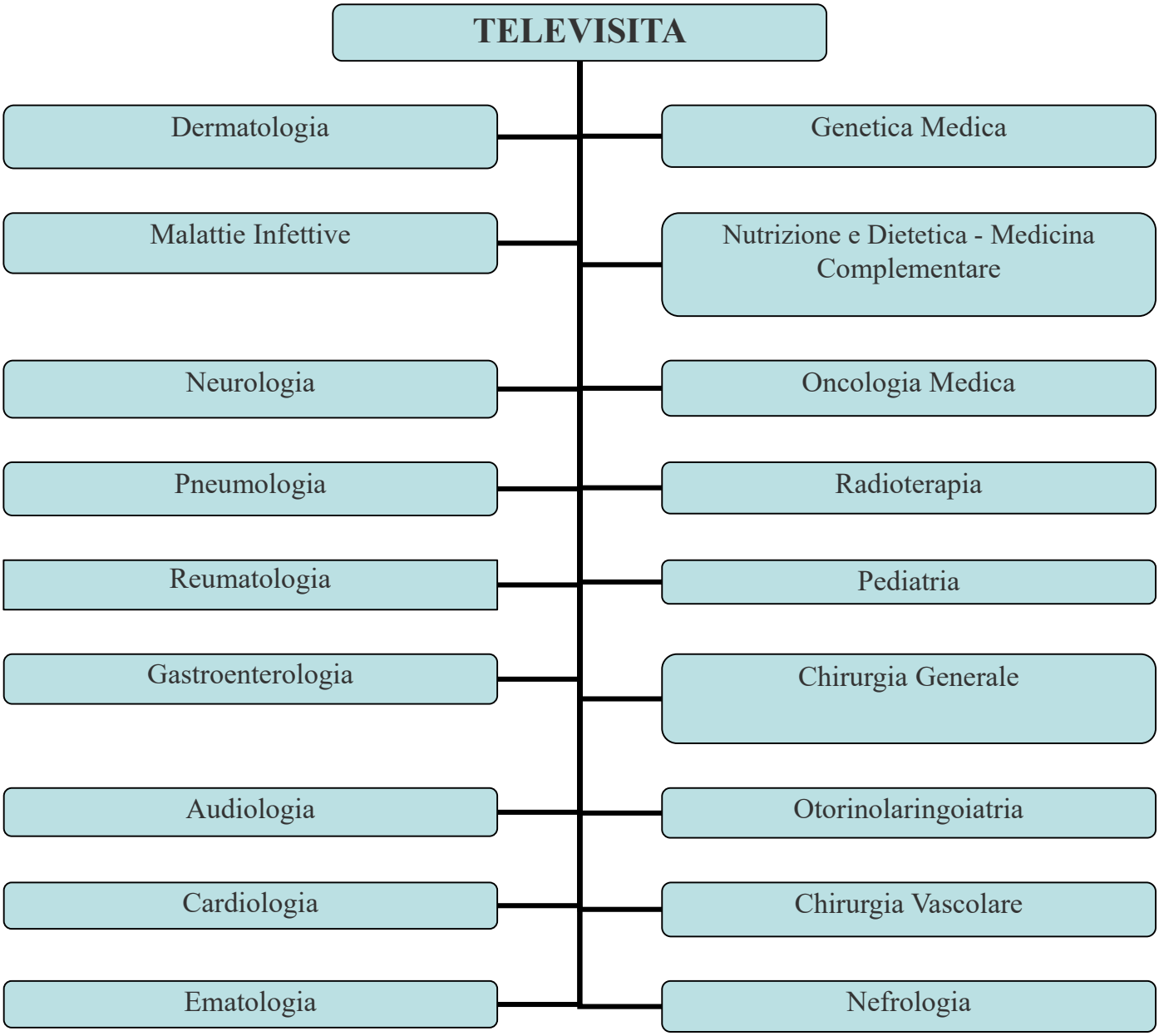

CHIRURGICHE
Urologia
Chirurgia Senologica
Chirurgia Generale
Ortopedia e Traumatologia

Attività ambulatoriali in modalità TELEVISITA

La Televisita è un atto sanitario in cui il medico interagisce a distanza con il paziente erogando una prestazione sanitaria in modalità alternativa alle presenza in ambulatorio.
Attraverso la televisita si offre al paziente assistenza sanitaria qualificata particolarmente utile per il monitoraggio delle patologie e per i pazienti anziani e fragili.
La diagnosi che scaturisce dalla televisita può dar luogo alla prescrizione di farmaci o di cure ed il referto è disponibile, in tempo reale, nel fascicolo sanitario elettronico del paziente.

UNITA' OPERATIVE

La modalità televisita è operativa **esclusivamente per visite di controllo e follow-up** presso le seguenti Unità Operative:



AZIENDA OSPEDALIERA
SAN PIO
Via dell'Angelo , 1- Benevento C.F. 01009760628

Presidio Ospedaliero "*Gaetano Rummo*"
Via dell'Angelo, 1 – 82100 Benevento
Tel. 0824 57111

Presidio Ospedaliero "*Sant'Alfonso Maria dei Liguori*"
Contrada San Pietro – 82019 Sant'Agata dei Goti
Tel. 0823 313111

- **COME PRENOTARE E PAGARE**

Per effettuare la prenotazione di una televisita occorre la prescrizione, da parte del medico di medicina generale, di *visita di controllo* in modalità televisita.

E' possibile effettuare la prenotazione contattando il call center del CUP aziendale, recandosi allo sportello CUP dei Presidi aziendali o attraverso il Portale della salute del cittadino CUP Regionale con le modalità specificate nella sezione terza della Carta dei Servizi –*Modalità di prenotazione e servizi di supporto.*

E' possibile pagare il ticket presso il CUP al momento della prenotazione o, comunque, prima dell'erogazione della prestazione. Il pagamento può essere effettuato in contanti, attraverso bancomat, carta di credito.
Il pagamento può essere effettuato anche attraverso la piattaforma digitale PagoPA.

- **COME SI ACCEDE ALLA TELEVISITA**

L'utente può accedere dal PC, da smartphone e Tablet tramite SPID all'app mobile "Campania in Salute" della Regione Campania, fare un semplice test per provare il microfono e la telecamera ed ovunque si trovi, all'orario stabilito nella prenotazione, può collegarsi con il medico che erogherà la prestazione in modalità televisita.

Il Ricovero

Il ricovero in Day Hospital

Il Day Hospital medico è una struttura semplice dipartimentale afferente al Dipartimento di Scienze Mediche. E' finalizzato ad agevolare il percorso diagnostico e terapeutico di chi deve sottoporsi a pratiche mediche allo scopo di giungere alla prima diagnosi in regime di ricovero giornaliero, o di chi deve sottoporsi a controlli periodici (follow-up), sempre in regime di ricovero giornaliero.
In un'unica giornata, senza necessità di pernottare in Ospedale, si effettuano perciò tutti gli esami necessari. In casi particolari può essere necessario completarli in una giornata successiva, sempre senza pernottamento.
Si accede al Day Hospital di Scienze Mediche su indicazione del medico della specialità che ha in carico il paziente. Per i pazienti HIV-positivi le prestazioni avvengono presso l'ambulatorio dedicato del reparto di Malattie Infettive.

Preospedalizzazione e Ricovero programmato

La preospedalizzazione chirurgica (P.O.C.) risponde ad un modello organizzativo, svolto in alternativa al ricovero tradizionale, finalizzato alla gestione clinica, medico-legale e amministrativa della fase precedente l'intervento chirurgico elettivo (non urgente) del paziente per il quale l'indicazione all'effettuazione dell'intervento chirurgico è già stata presa a livello ambulatoriale e per il quale non occorrono approfondimenti diagnostici ulteriori al fine di determinare la modalità chirurgica dell'intervento. Le prestazioni strettamente e direttamente correlate al ricovero programmato, preventivamente erogate al paziente dalla medesima struttura che esegue il ricovero stesso, sono remunerate dalla tariffa onnicomprensiva relativa al ricovero e non sono soggette alla partecipazione alla spesa da parte del cittadino. I relativi referti devono essere allegati alla cartella clinica che costituisce il diario del ricovero (l. 662/96). Finalità della Preospedalizzazione sono: Contenimento/riduzione delle giornate di degenza preoperatoria con maggiore efficienza nella gestione dei posti letto; migliore programmazione delle sedute operatorie di chirurgia elettiva; miglioramento degli indici di utilizzo dei posti letto; possibilità di introdurre protocolli e linee guida che uniformino i criteri per l'indicazione degli esami di laboratorio, degli esami strumentali e delle visite specialistiche. Pertanto in previsione di un intervento chirurgico programmato, la degenza può essere preceduta dal prericovero che, riducendo il periodo di degenza, ha lo scopo di concentrare in uno - due accessi ambulatoriali tutte le prestazioni e le visite necessarie finalizzate all'ottenimento del nulla osta anestesiologico.
Modalità di accesso: Il servizio di Preospedalizzazione svolge la propria attività i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00.In genere per il paziente è sufficiente un solo accesso che occupa la mattina e parte del pomeriggio (non oltre le ore 17.00). Si accede al servizio dopo essere stati visitati da un chirurgo delle Unità operative afferenti che provvede a compilare la base di ricovero e la consegne all'Ufficio Ricoveri. L'ufficio Ricoveri inserisce i pazienti in una lista d'attesa che può essere visionata dai medici delle Unità operative afferenti che evidenziano i nominativi dei pazienti per i quali è possibile effettuare la Preospedalizzazione. Il personale del Servizio di Preospedalizzazione contatta telefonicamente gli utenti, ai quali viene comunicato la data e l'ora di accesso. In tale occasione vengono fornite le indicazione sullo svolgimento della giornata. Il giorno d'ingresso viene redatta la cartella clinica con tutti i dati anagrafici del paziente e l'anamnesi. Il giorno stesso, al termine della visita anestesiologica, la cartella clinica completa dei referti delle indagini e della cartellina anestesiologica, viene consegnata al reparto.
Il giorno della visita e all'ora prefissati, il paziente deve:

- presentarsi con un documento valido
- presentarsi a digiuno (per il prelievo di sangue)
- portare l'elenco dei farmaci che assume a domicilio
- portare esami ematochimici e/o diagnostici che possiede (radiografie, elettrocardiogramma, ecocardiogramma ecc.).

L'organizzazione della giornata di Preospedalizzazione prevede:

- Registrazione dei dati anagrafici;
- Esecuzione di prelievo ematico e misurazione parametri vitali (es pressione arteriosa);
- Svolgimento di esami diagnostici (ECG, Radiografia del torace se necessario ecc...)
- Svolgimento di visite mediche finalizzate all'ottenimento del nulla osta anestesiologico all'intervento.

Al termine dell'accesso in Preospedalizzazione viene consegnato al paziente un modulo informativo relativo alle norme di comportamento da rispettare prima del ricovero.
L'Unità Operativa di preospedalizzazione ha sede al primo piano del Padiglione Gaetano Rummo.

Il Ricovero in Emergenza-Urgenza

L'AORN San Pio assicura, anche in considerazione dell'estensione territoriale della provincia di Benevento, ad un vasto bacino di utenza la tutela della salute dei cittadini che necessitano di assistenza e di soccorso sanitario erogati in emergenza. Il **Pronto Soccorso afferente all'UOC di Medicina di Urgenza e Pronto Soccorso** che fa parte del Dipartimento di Emergenza ed Accettazione è attivo 24/24 h. ed ***eroga assistenza per pazienti acuti affetti anche da patologie complesse che necessitano di un'assistenza multidisciplinare erogata in emergenza.*** Presso il Pronto Soccorso dell'AORN San Pio afferisce anche l'utenza che viene prelevata con il servizio di emergenza fornito dal 118 dedicato al trasporto dei cittadini che devono accedere al più vicino presidio di Pronto Soccorso per un intervento sanitario di urgenza.
Dall'inizio degli anni 2000 sono state razionalizzate le regole di accesso al Pronto Soccorso. Gli infermieri attribuiscono ai pazienti un codice colore per stabilire la priorità di accesso alle cure, al fine di evitare le attese per i casi più urgenti: è questo il processo di "triage" (dal francese "trier", selezionare), elaborato in origine nella sanità militare, per assicurare il più ampio beneficio di salute al maggior numero possibile di persone, nel tempo più breve possibile. Tale metodo consente di razionalizzare i tempi di attesa in funzione delle necessità dei pazienti, utilizzando quale criterio di scelta le condizioni cliniche degli stessi e non il criterio dell'ordine di arrivo. I codici di priorità attribuiti sono quattro, a seconda della gravità delle condizioni del paziente: codice rosso per le situazioni di emergenza che richiedono l'intervento immediato per grave pericolo di vita del paziente; codice giallo per le situazioni di urgenza in cui esiste il rischio di peggioramento delle condizioni tale da compromettere la vita del paziente; codice verde per il paziente poco critico che non presenta rischi evolutivi e che richiede prestazioni differibili nel tempo; codice bianco per i casi meno gravi, per i quali non esiste rischio di peggioramento e che potrebbero essere trattati in ambulatorio, senza ricorrere al pronto soccorso.
Per le prestazioni in codice bianco è previsto il pagamento di un ticket di euro 25,00. Le esenzioni dal pagamento del ticket per accesso al Pronto soccorso in codice bianco dono disciplinate dalla legge 296/06 art. 1 comma 796.
In caso di necessità viene disposto il ricovero d'urgenza direttamente nei reparti di degenza e, qualora ciò non sia possibile o siano necessarie cure eseguibili presso un'altra struttura sanitaria, può essere disposto il trasporto protetto, previo contatto con la struttura di destinazione.
In Pronto Soccorso sono garantiti, oltre agli interventi necessari per la rianimazione e la stabilizzazione del paziente critico, il primo inquadramento clinico e l'effettuazione dei primi accertamenti diagnostici, strumentali e di laboratorio.
Presso il P.O. S.Alfonso è attivo il Pronto Soccorso. Il servizio ha la funzione di accogliere e stabilizzare il paziente critico con prime cure, esami diagnostici e trattamenti del caso inviandoli, se necessario presso le Unità Operative di degenza interne o presso il presidio " G. Rummo", in un raccordo sinergico tra i due presidi.

PRONTO SOCCORSO OSTETRICO
L'attività di ricovero si avvale del pronto soccorso ostetrico aperto H24 , accessibile ininterrottamente per le pazienti che necessitano di assistenza per problemi inerenti la gravidanza e per l'accoglienza delle donne che devono partorire. Il pronto soccorso è anche aperto alle pazienti con problemi ginecologici urgenti che richiedono il ricovero immediato.

Distribuzione farmaci al momento della dimissione
L'UOC di Farmacia effettua le seguenti prestazioni per gli utenti esterni:
Erogazione Diretta di farmaci ai degenti in dimissione ospedaliera: i farmaci di fascia A, inseriti nel Prontuario Terapeutico Ospedaliero, sono distribuiti presso la Farmacia al momento della dimissione, ai sensi della legge 405/2001. Il paziente deve essere munito della ricetta di prescrizione, firmata dal medico di Unità operativa completa in ogni sua parte.
Erogazione Diretta dei farmaci del PHT (farmaci per la continuità terapeutica Ospedale-Territorio): per il ritiro dei farmaci, l'Utente deve presentarsi munito di prescrizione rispettante normative nazionali e regionali (Modelli AIFA, Piani Terapeutici, ecc).
Erogazione diretta dei farmaci per il trattamento di particolari patologie, secondo specifiche direttive regionali (es. nutrizione parenterale domiciliare, malattie rare etc.)
In fase di dimissione o in seguito a visita specialistica il paziente deve accedere allo sportello con la documentazione fornita dal reparto e ricevere i farmaci prescritti.
Non vengono forniti in dimissione i medicinali in classe C, i dietetici e gli integratori.
ORARI
Erogazione diretta farmaci **P.O. Gaetano Rummo** (padiglione Santa Teresa della Croce- piano terra): dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 18,00. Il sabato dalle ore 08,00 alle ore 14,00.

Erogazione diretta farmaci **P.O: Sant'Alfonso Maria de' Liguori**: dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 14,00
Entrambi i Presidi sono dotati di Farmacia, in grado di fornire all'utenza farmaci che rientrano in fascia H, farmaci ad alto costo contemplati nel prontuario ospedale - territorio e farmaci soggetti alla L. 648/86.
I farmaci di fascia A post ricovero, sono forniti al paziente solo per il primo ciclo di terapia all'atto della dimissione.

L'attività libero professionale intramuraria (A.L.P.I.).
Modalità di accesso
E' possibile , fruendo dell'istituto dell'ALPI, accedere alle prestazioni sanitarie erogate all'interno dell'Azienda anche a pagamento. L'erogazione di prestazioni in libera professione è un'opportunità per il cittadino di richiedere visite specialistiche, indagini strumentali o di laboratorio e ricoveri ospedalieri con comfort alberghiero di livello superiore ed avendo la possibilità di scegliere un medico di fiducia.
L'AORN San Pio gode della completa informatizzazione delle agende di prenotazione in Alpi.
Tutte le attività svolte in regime libero-professionale intramuraria sono registrate e gestite dagli sportelli CUP presso i due Presidi Ospedalieri e l'offerta di prestazioni in ALPI presso gli ambulatori aziendali comprende le discipline della specialistica ambulatoriale secondo calendari approvati dall'Azienda.
Il sistema informatico in uso consente di:
- effettuare le prenotazioni delle prestazioni in ALPI da parte del CUP tramite le relative Agende Informatizzate;
- rilasciare le fatture, assicurando in tal modo la completa tracciabilità del pagamento;
- gestire gli aspetti contabili ed amministrativi;

- registrare le prestazioni erogate;
- garantire il monitoraggio attività ALPI, la corrispondenza con attività istituzionali e relativi tempi di attesa;
- alimentare il Fascicolo Sanitario Elettronico.

Per le prenotazioni in regime alpi non esistono classi di priorità.

Nel sito aziendale ***www.aosanpio.it*** **al** ***link Attività libero professionale (A.L.P.I.) in home page*** è possibile consultare l'offerta ALPI 2023 con specifica delle prestazioni, del Presidio ove vengono offerte dei sanitari che le effettuano e con indicazione di giorni, orari in cui vengono effettuate e delle relative tariffe.
Al medesimo link è altresì possibile consultare la regolamentazione aziendale in materia di libera professione intramuraria.

Percorsi assistenziali (P.D.T.A.)

All'interno dell'Azienda Ospedaliera S.Pio di Benevento è diffusa la metodologia di lavoro basata sui Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PDTA) caratterizzati da una sequenza predefinita, articolata e coordinata di prestazioni erogate a livello ambulatoriale e/o di ricovero e sull'approccio multidisciplinare che vede diversi professionisti lavorare insieme.

I PDTA hanno lo scopo di migliorare l'appropriatezza clinica ed organizzativa nella gestione di pazienti affetti da specifiche malattie, sia acute che croniche definendo per ogni problema di salute il percorso di cura più efficace basato su evidenze scientifiche e sull'esperienza e le conoscenze dei professionisti coinvolti.
Di seguito i diversi PDTA attualmente attivi presso l'Azienda che riguardano principalmente patologie connesse a malattie rare:

- PDTA TUMORI CUTANEI NON MELANOMA (DLB 419/2021)
- PDTA patologia neoplastica maligna dello STOMACO (DLB 31/2021)
- PDTA patologia neoplastica maligna del TESTA COLLO (DLB 31/2021)
- PDTA patologia neoplastica maligna del SISTEMA NERVOSO CENTRALE (DLB 31/2021)
- PDTA EPATOCARCINOMA (DLB 31/2021)
- PDTA patologia neoplastica maligna del PANCREAS ESOCRINO (DLB 31/2021)
- PDTA MELANOMA CUTANEO E DELLE MUCOSE (DLB 31/2021)
- PDTA SCLEROSI LATERALE AMIOTROFICA (DLB 447/2017)
- PDTA patologia neoplastica maligna della MAMMELLA (DLB 263/2018)
- PDTA patologia neoplastica maligna del COLON (DLB 263/2018)
- PDTA patologia neoplastica maligna RETTO (DLB 263/2018)
- PDTA MALATTIA PSORIASICA (DLB 395/2018)
- PDTA interaziendale con Azienda Ospedaliera Cardarelli di Napoli per patologia neoplastica maligna del POLMONE (DLB 20/2022)
- PDTA patologia neoplastica maligna dell'ENDOMETRIO (DLB 437/2022)
- PDTA patologia neoplastica maligna della CERVICE UTERINA (DLB 437/2022)
- PDTA patologia neoplastica maligna dell'OVAIO (DLB 437/2022)
- PDTA patologia neoplastica maligna della PROSTATA (DLB 624/2018)
- PDTA patologia neoplastica maligna del TESTICOLO (DLB 624/2018)

- PDTA patologia neoplastica maligna della VESCICA (DLB 624/2018)
- PDTA patologia neoplastica maligna del RENE (DLB 624/2018)
- PDTA patologia neoplastica maligna del TESTA COLLO (DLB 624/2018)
- PDTA interaziendale con Fondazione IRRCS G. Pascale di Napoli per patologia neoplastica maligna della TIROIDE (DLB 544/2022)
- PDTA interaziendali con Casa di Cura GEPOS di Telese Terme per patologia neoplastica maligna di COLON, RETTO, PROSTATA, MAMMELLA (DLB 123/2022)
- PDTA PROFILASSI PRE E POST ESPOSIZIONE A HIV (DLB 629/2021)
- PDTA ASSISTENZA DOMICILIARE PER PAZIENTI AFFETTI DA HIV/AIDS (DLB 177/2022) in corso di implementazione con ASL Benevento
- PDTA FRATTURE DA FRAGILITÀ OSSEA (DLB 435/2021)
- PDTA GASTROENTERITE EOSINOFILA (DLB 197/2021)
- PDTA IPERTENSIONE POLMONARE ARTERIOSA IDIOPATICA (DLB 197/2021)
- PDTA FIBROSI POLMONARE IDIOPATICA (DLB 197/2021)
- PDTA PEMFIGO (DLB 197/2021)
- PDTA RETINITE PIGMENTOSA (DLB 197/2021) *in corso di implementazione*
- PDTA regionale per la gestione del PAZIENTE ADULTO AFFETTO DA MACULOPATIA (DD 319/2021)
- PDTA regionale SINDROMI CORONARICHE ACUTE (DD 281/2022)
- PDTA regionale per la GESTIONE MATERNO INFANTILE DELL'INFEZIONE DA HIV (DD 91/2018)

Sezione Terza

Modalità di prenotazione e servizi di supporto

AZIENDA OSPEDALIERA
SAN PIO
Via dell'Angelo , 1- Benevento C.F. 01009760628

Presidio Ospedaliero "*Gaetano Rummo*"
Via dell'Angelo, 1 – 82100 Benevento
Tel. 0824 57111

Presidio Ospedaliero "*Sant'Alfonso Maria dei Liguori*"
Contrada San Pietro – 82019 Sant'Agata dei Goti
Tel. 0823 313111

Documenti necessari per le prenotazioni
L'accessibilità ai servizi sanitari è uno degli aspetti cruciali e determinanti nel rapporto tra cittadini e Servizio Sanitario Regionale (SSR), in quanto le modalità adottate dall'organizzazione deputata alla gestione dei percorsi di accesso influenzano la qualità e l'efficienza del servizio.
Al momento della prenotazione è necessario che il paziente sia in possessori documento di identità, tessera sanitaria nonché di una prescrizione (ricetta) redatta dal medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta o Medico Specialista che deve comprendere:

- Dati identificativi
- Eventuali esenzioni alla compartecipazione alla spesa
- Prestazione richiesta
- Classe di priorità
- Quesito diagnostico

La ricetta del medico non è necessaria per gli accessi urgenti al Pronto Soccorso.

Criteri di priorità per l'accesso alle prenotazioni specialistiche
L'Azienda, con delibera 8/2020, ha adottato, ai sensi del DCA n. 52 del 04/07/2019, il Piano Aziendale di governo delle liste di attesa definendo il percorso per la presa in carico dei pazienti che necessitano di prestazioni di primo accesso, nonché prestazioni di accesso successivo al primo (controllo).
Con successivi atti, da ultimo la delibera n. 579/23, ha adottato un Piano di recupero liste di attesa per le prestazioni sanitarie in conformità alle disposizioni regionali in merito.
Il percorso di primo accesso alle prestazioni di specialistica ambulatoriale avviene in base alle seguenti classi di priorità, con riferimento alle condizioni di salute dell'utente e quindi alla gravità del quadro clinico. Per le prenotazioni ambulatoriali le classi di priorità sono:
P – Prestazioni ordinarie programmabili: si tratta di prestazioni che non rivestono carattere di urgenza. La classe P si riferisce alle prestazioni di primo accesso che non influenzano lo stato clinico-prognosi del paziente (120/180 giorni);
B – Prestazioni urgenti differibili: si tratta di prestazioni di specialistica ambulatoriale richieste con priorità, la cui effettuazione può essere differibile di qualche giorno, ma che necessitano comunque di una effettuazione in tempi brevi, massimo entro 10 giorni;
U – Prestazioni urgenti: si tratta di prestazioni ambulatoriali urgenti per le quali non è necessario l'accesso al Pronto Soccorso, ma la cui effettuazione deve avvenire con carattere di urgenza e comunque entro le 72 ore.
D – Differita: entro 30 giorni per le visite ed entro 60 giorni per le prestazioni strumentali.
Il percorso per le prestazioni di accesso successivo al primo concerne le prestazioni di follow-up, in cui l'utente viene seguito dallo specialista ospedaliero nel proprio percorso di prosecuzione e rivalutazione della cura con possibilità di prenotazione ed erogazione entro 90 giorni.
E' possibile consultare e prendere visione delle liste di attesa e della normativa di riferimento presso l'apposita sezione del sito web aziendale "*Amministrazione trasparente – Servizi erogati-Liste di attesa* alla quale è possibile accedere anche attraverso apposito link collocato in *home page.*

Modalità di prenotazione
È possibile effettuare la prenotazione di visite ambulatoriali, esami del sangue, citologici e radiologici tramite il Call Center di CUP, componendo il numero 0824/1813010. Attraverso il Call Center è possibile prenotare, disdire una prenotazione oppure spostare un appuntamento già fissato presso gli sportelli del CUP.
Per ulteriori informazioni:
rivolgersi al CUP telefonando al numero 0824/1813010 (il Call Center telefonico è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 18,00, il sabato dalle ore 08,00 alle ore 12,00) oppure presso gli sportelli dedicati, situati al piano terra del padiglione Gaetano Rummo.

Nel sito web , in *home page – "come prenotare"* è possibile consultare gli orari in cui gli sportelli CUP di entrambi i Presidi Ospedalieri sono aperti ed è possibile effettuare le prenotazioni anche per quanto concerne l'attività libero professionale intramuraria.

Nel perseguimento dell'obiettivo ***Burocrazia zero,*** è operativo h24 l'accesso al CUP Regionale per prenotare visite o accertamenti diagnostici e l'accesso al proprio fascicolo sanitario elettronico (FSE) attraverso il Portale salute del cittadino Regione Campania e l'APP Campania in Salute.
Il Portale è disponibile all'indirizzo**: https://sinfonia.regione.campania.it/**
Per scaricare l'APP dagli store è possibile utilizzare il QRcode disponibile al link: http://www.regione. campania.it/assets/documents/qr-code-sanita-digitale.

Come e dove pagare il ticket
ll ticket, per le prestazioni di specialistica ambulatoriale, per le prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio è dovuto dai cittadini non esenti e può essere pagato presso il CUP al momento della prenotazione o, comunque, prima dell'erogazione della prestazione. Il pagamento può essere effettuato in contanti, attraverso bancomat, carta di credito. Il pagamento può essere effettuato anche attraverso la piattaforma digitale PagoPA.

Richiedere il certificato di ricovero
Il certificato di ricovero può essere richiesto da:

- Paziente, se maggiorenne;
- Persona delegata dal paziente, ovvero da un soggetto munito di apposita delega del paziente su carta libera, purché corredata da tutti gli elementi necessari così come definiti dal DPR del 28 dicembre 2000, n. 445. Alla delega andrà obbligatoriamente allegata copia del documento di identità del soggetto delegante;
- Persona che esercita la potestà genitoriale su minore, o tutore, o curatore, o amministratore di sostegno di persona non in possesso della capacità di agire, o erede legittimo o erede testamentario.

Il Certificato di ricovero può essere richiesto all'ufficio accettazione e ricoveri.

Richiedere la documentazione sanitaria
La richiesta di copia conforme all'originale della cartella clinica/verbale di P.S. si effettua presso lo **sportello cartelle cliniche** (piano terra del Padiglione "G. Rummo"), dove sono presenti gli operatori del Consorzio CSA, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 ed il lunedì ed il mercoledì dalle ore 14 alle ore 16. Numero di telefono: 082457416.
Il pagamento si effettua presso gli sportelli del CUP. Il costo della copia cartella clinica è di € 15,00. Il costo di copia del verbale di P.S. è di € 5,00.
Nella copia della cartella clinica sono custoditi i referti degli esami di radiologici senza le immagini. Qualora esista la necessità di copia degli esami su supporto CD occorre:

- recarsi presso Ufficio ritiro referti (piano terra Padiglione Santa Teresa) con un documento di identità valido o con un modulo di delega compilato;
- compilare l'apposito modulo, reperibile anche nella sezione modulistica del sito internet.

Il costo del CD ammonta a € 3,00.
Per il ritiro della documentazione sanitaria (cartella clinica, esami radiologici, referti, ecc.) è necessaria la presenza del titolare o, in caso di indisponibilità, di una delega scritta. Al momento del ritiro della documentazione sanitaria è necessario presentare un documento di identità valido del delegato e fotocopia o originale di un documento valido del delegante. Per ritirare la documentazione ospedaliera relativa ai

minori o a una persona deceduta è indispensabile dichiarare, ai sensi del DPR 445/2000, di esserne in diritto. In presenza di curatore o amministratore di sostegno è necessaria la copia dell'atto di nomina del Tribunale. La dichiarazione, datata e firmata, deve essere accompagnata dall'esibizione di un proprio documento di identità valido.

Recapiti aziendali e dei servizi accessori
E' possibile consultare i recapiti telefonici aziendali, le caselle di posta elettronica istituzionale ed i recapiti dei servizi accessori (bar, edicola, fioraio, assistenza religiosa) presso l'apposita sezione del sito web aziendale ***"Amministrazione trasparente - Organizzazione - telefono e posta elettronica".***

Ulteriori informazioni
Ulteriori informazioni sull'attività e l'organizzazione dell'Ospedale possono essere reperite consultando il sito web aziendale,in home page ***"Informazioni utili - Opuscolo informativo".***

L'assistenza religiosa
Per i degenti di fede cattolica, è garantita in modo continuo dai Frati Minori Cappuccini. Il servizio religioso può essere contattato tramite il Coordinatore Infermieristico dell'Unità Operativa.

Servizio di video interpretariato per utenza non udente in lingua dei segni (LIS)
Le difficoltà comunicative che si nascondono dietro la disabilità uditiva sono spesso sottovalutate e spesso si riscontra una errata o nulla comprensione delle comunicazioni che il personale medico, infermieristico, amministrativo fornisce ai pazienti sordi. Questa mancanza di comprensione può causare dei problemi nelle somministrazioni delle terapie e nella gestione delle patologie.
L'Azienda San Pio dal 2020 ha messo a disposizione dell'utenza non udente un servizio che permette al personale di comunicare in maniera completa con i propri pazienti sordi e di avere la garanzia che tutte le informazioni possano essere comprese in modo esaustivo e completo.
Il servizio consente di stabilire una comunicazione orale tra due o più attori di una conversazione che non condividono lo stesso codice linguistico ove allo specialista in lingua dei segni si chiede di spiegare il significato di qualcosa, attraverso la istantanea traduzione da una lingua ad un'altra.

L'iniziativa è finalizzata:
a facilitare le relazioni e la comunicazione tra il personale sanitario e l'utenza affetta da handicap uditivo che accede in ospedale, al fine di rimuovere le barriere linguistiche e garantire equità nella fruizione dei servizi erogati .

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un'Unità Operativa Complessa che opera, anche attraverso il costante aggiornamento del sito web, per orientare i cittadini nei diversi momenti di contatto con l'Azienda Ospedaliera, fornisce informazioni chiare e complete sulle prestazioni sanitarie, sulle attività e sui servizi dell'Azienda, sulle procedure e sui tempi d'attesa.

L' URP garantisce la partecipazione e la tutela dei cittadini anche attraverso la redazione della Carta dei Servizi.

Gli utenti possono contattare l'URP

per richiedere informazioni telefoniche alle seguenti utenze:

0824/57500 per il P.O. Gaetano Rummo-Benevento

0824/313724 per il P.O. Sant'Alfonso Maria dei Liguori di S. Agata de Goti

recandosi personalmente presso lo sportello URP ubicato :

- al piano terra del Padiglione Rummo presso il P.O. Gaetano Rummo di Benevento.
- piano terra presso la Direzione medica di Presidio presso il P.O. Sant'Alfonso Maria dei Liguori di S. Agata de Goti.

Presso lo sportello URP del Presidio G. Rummo è attivo anche uno sportello per la consegna dei referti sanitari (esami di laboratorio, esami di radio diagnostica) all'utenza, che osserva i medesimi orari.

E' possibile consultare gli orari di apertura al pubblico che osservano gli sportelli presidiali URP sul sito web aziendale, *home page, Urp*.

a mezzo posta elettronica ai seguenti recapiti:

urp.sa@aornsanpio.it per il P.O. Sant'Alfonso Maria dei Liguori di S. Agata de Goti

urp@aornsanpio.it per il P.O. Rummo-Benevento

urp@pec.aornsanpio.it

Compito dell'URP è altresì raccogliere le segnalazioni di disservizio e reclami dei cittadini –utenti. Per inviare segnalazioni e/o reclami è a disposizione apposita modulistica pubblicata sul sito web aziendale sezione *Amministrazione trasparente-attività e procedimenti-tipologie di procedimento uoc urp-modulistica urp.*

Sezione Quarta

Standard di qualità, impegni e programmi

AZIENDA OSPEDALIERA
SAN PIO
Via dell'Angelo , 1- Benevento C.F. 01009760628

Presidio Ospedaliero "*Gaetano Rummo*"
Via dell'Angelo, 1 – 82100 Benevento
Tel. 0824 57111

Presidio Ospedaliero "*Sant'Alfonso Maria dei Liguori*"
Contrada San Pietro – 82019 Sant'Agata dei Goti
Tel. 0823 313111

INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA		
Fattori di qualità	**Indicatore di di qualità**	**Standard di qualità**
Informare il cittadino-utente	Linea telefonica dedicata all'informazione ed all'orientamento del cittadino presso i due presidi afferenti all'AO San Pio	URP - P.O. Rummo dal lunedi al venerdi dalle ore 9,00 alle ore 13,00. Apertura pomeridiana il lunedì ed il giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00. P.O. S. Alfonso Maria dei Liguori dal lunedi al venerdi, dalle ore 09,00 alle ore 13,00. Apertura pomeridiana il giovedì dalle ore 14,30 alle ore 17,30
Informare il cittadino-utente	Sportello URP INFO-POINT	P.O. Rummo SPORTELLO URP dal lunedi al venerdi dalle ore 9,00 alle ore 13,00. Apertura pomeridiana il lunedì ed il mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00. INFO-POINT dalle 8 alle 20 dal lunedì al sabato. P.O. S. Alfonso Maria dei Liguori dal lunedi al venerdi, dalle ore 09,00 alle ore 13,00 . Il giovedì dalle ore 14,30 alle ore 17,30
Informare il cittadino-utente	mail dedicata all'informazione ed all'orientamento del cittadino presso i due presidi afferenti all'AO S. Pio	URP - Riscontro in 3 giorni lavorativi
Accessibilità e tempestività documentazione sanitaria	Cartella clinica/verbale di P.S.: 1) consegna allo sportello; 2) spedizione a domicilio	Entro 30 gg feriali dalla data della richiesta fatta dagli interessati aventi diritto. Controllo a campione rimesso alla Direzione Medica di presidio
Accessibilità e tempestività documentazione sanitaria	Referti sanitari: 1)consegna allo sportello 2) Portale del cittadino-App Campania in salute	Sportello operativo presso il PO Rummo dal lunedi al venerdi dalle ore 9,00 alle ore 13,00. Apertura pomeridiana il lunedì ed il giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00

PERSONALIZZAZIONE ED UMANIZZAZIONE		
Fattori di qualità	**Indicatore di qualità**	**Standard di qualità**
Percorso ospedaliero bambini ricoverati	Umanizzazione percorso ospedaliero bambini ricoverati finalizzato ad evitare dispersione scolastica .	Accordo istituzionale con Istituto scolastico per attività didattica primaria presso l'UOC di Pediatria ed Adolescentologia
Miglioramento percorsi di accoglienza pazienti non udenti	Servizio di video interpretariato in LIS (lingua italiana dei segni) e/o lingua straniera disponibile presso il pronto soccorso, il padiglione ove si svolge l'attività ambulatoriale e l'info-point	Monitoraggio utilizzo del servizio

TUTELA E PARTECIPAZIONE		
Fattori di qualità	**Indicatore di qualità**	**Standard di qualità**
Tutela del cittadino-utente mediante procedura di gestione reclami(regolamento di pubblica tutela)	Presa in carico istruttoria e riscontro reclami. Rilevazione sistematica dei reclami e dei tempi di risposta	Percentuale di reclami risolti con soddisfazione dall'utente. Percentuale di reclami riscontrati nei termini -URP-

IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di qualità sono punti di riferimento sia per i cittadini-utenti che per gli operatori e servono ad orientare e valutare l'operato dell'Azienda. Prendono in considerazione l'esperienza del cittadino-utente analizzando i momenti di contatto con l'Ospedale. Gli impegni che l'Azienda assume nei confronti degli utenti assicurano la verifica periodica del rispetto degli standard dichiarati. La determinazione degli standard impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità dei servizi e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e colloquio con i cittadini.

L'Azienda si impegna:

- ad aggiornare annualmente la Carta dei Servizi;
- ad aggiornare costantemente il sito web con informative al cittadino.
- ad implementare, in ambito dipartimentale, linee guida e percorsi assistenziali improntati all'appropriatezza, umanizzazione e personalizzazione dell'azione clinica ed assistenziale.
- a perseguire obiettivi di miglioramento continuo della qualità coerenti con la programmazione strategica aziendale, regionale e nazionale.

AZIENDA OSPEDALIERA
SAN PIO
Via dell'Angelo , 1- Benevento C.F. 01009760628

Presidio Ospedaliero "*Gaetano Rummo*"
Via dell'Angelo, 1 – 82100 Benevento
Tel. 0824 57111

Presidio Ospedaliero "*Sant'Alfonso Maria dei Liguori*"
Contrada San Pietro – 82019 Sant'Agata dei Goti
Tel. 0823 313111

Sezione Quinta

Meccanismi di tutela e verifica

AZIENDA OSPEDALIERA
SAN PIO
Via dell'Angelo , 1- Benevento C.F. 01009760628

Presidio Ospedaliero "*Gaetano Rummo*"
Via dell'Angelo, 1 – 82100 Benevento
Tel. 0824 57111

Presidio Ospedaliero "*Sant'Alfonso Maria dei Liguori*"
Contrada San Pietro – 82019 Sant'Agata dei Goti
Tel. 0823 313111

L'Azienda Ospedaliera San Pio ha disciplinato le modalità con cui assicura la tutela del cittadino rispetto ad atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e rispetto ad eventuali disservizi, con apposito " Regolamento di pubblica tutela" adottato con delibera n. 493 del 20/07/2020 e pubblicata sul sito web aziendale sezione *"Amministrazione trasparente - Disposizioni generali - Atti generali".*

In particolare

Chi può inoltrare reclamo e/o segnalazione
L'Azienda Ospedaliera San Pio garantisce la tutela dei cittadini/utenti (di seguito utenti) che possono inoltrare reclami o segnalare disfunzioni (di seguito reclami), proporre suggerimenti in caso di atti o comportamenti da cui derivi disagio o disservizio.
Titolare del diritto alla tutela è ogni utente dei servizi e delle prestazioni erogate dall'Azienda attraverso le proprie Unità Operative. L' utente può inoltrare reclami in prima persona o, mediante formale delega, tramite parenti entro il secondo grado o affini entro il primo grado, ovvero tramite organismi di tutela ed associazioni di volontariato accreditate presso la Regione Campania e presso l'Azienda.

Come
I reclami possono essere inoltrati mediante:

a) colloquio con operatore dell'URP e compilazione di apposito modulo disponibile presso lo sportello URP e pubblicato sul sito web aziendale *sezione amministrazione trasparente-Attività e procedimenti- UOC Ufficio relazioni con il pubblico-modulistica reclami*;
b) trasmissione all' Azienda del reclamo con consegna al Protocollo Generale o mediante posta ordinaria;
c) all'indirizzo : urp@aornsanpio.it;
d) all'indirizzo pec: urp@pec.ao-rummo.it;
e) all'indirizzo pec istituzionale dell'Azienda: protocollo@pec.ao-rummo.it.

Termini di inoltro
Ai sensi dell'art. 14 , comma 5, del D.L. 502/1992 i reclami potranno essere presentati entro quindici giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Termini per il riscontro
Il riscontro all'utente che ha inoltrato reclamo è a cura dell' URP entro venti giorni dal ricevimento dello stesso qualora sia concluso l'iter dell'istruttoria. Per i casi di particolare complessità tale termine è esteso a trenta giorni.
Il riscontro all'utente può eccezionalmente configurarsi come interlocutorio e non conclusivo in caso di necessità di ulteriori accertamenti. Il riscontro interlocutorio deve essere seguito da riscontro definitivo non oltre i successivi sessanta giorni.
L'URP trasmette all'utente dettagliato e motivato riscontro riportando, in parte o integralmente, l'informativa ricevuta dal Responsabile della struttura interessata in cui siano esplicitati gli accertamenti effettuati e le misure adottate.

CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato è l'atto con cui il paziente accetta l'esecuzione di un intervento diagnostico e/o terapeutico al termine di un processo informativo per mezzo del quale è reso edotto sulle sue condizioni di salute e sulle necessità diagnostico-terapeutiche al fine di renderlo partecipe e protagonista delle scelte relative al proprio stato di salute.

L'informazione sullo stato di salute, sulle caratteristiche della malattia, sui trattamenti proposti (accertamenti diagnostici, farmaci, interventi chirurgici e loro modalità di esecuzione), sugli esiti e le possibili conseguenze, nonché sulle alternative diagnostiche e terapeutiche, è il presupposto fondamentale del consenso informato che rende legittima l'attività sanitaria.

Il consenso deve essere espresso dal paziente o dal suo legale rappresentante (in caso di minori o pazienti sottoposti a tutela, che vanno comunque informati nei limiti delle loro capacità); non ha valore giuridico se espresso da terzi, anche se familiari, a meno che non siano espressamente delegati in qualità di fiduciari del paziente, ai sensi della vigente normativa.

Nel caso in cui l'intervento medico-chirurgico sia necessario e urgente per la sopravvivenza del paziente e questi non sia in grado di esprimere una volontà cosciente, il medico può operare in stato di necessità senza acquisirne preventivamente il consenso avendo l'obbligo deontologico e giuridico di tutelare lo stato di salute e la vita del paziente sempre nel rispetto di eventuali esplicite disposizioni anticipate di trattamento espresse (DAT, ai sensi della Legge 219/2017).

TUTELA DELLA PRIVACY

L'Azienda Ospedaliera S.Pio , nel perseguimento dei propri obiettivi istituzionali, è costantemente impegnata a garantire il diritto alla riservatezza di ogni paziente adeguando la propria attività alla normativa vigente in tema di protezione dei dati personali.

A tale fine, l'Azienda promuove al proprio interno la sensibilizzazione di tutti gli operatori sulle tematiche connesse alla protezione dei dati attraverso corsi di formazione, strumenti/procedure finalizzati a supportare gli stessi nella gestione consapevole del paziente sotto il profilo della riservatezza; offre al cittadino la garanzia del rispetto dei principi contenuti nella normativa, adottando tutti gli strumenti necessari per fornirgli un'adeguata informazione sul trattamento dei dati effettuato all'interno dell'Azienda al fine di consentirgli di esprimere un consenso informato, libero, esplicito, specifico ed inequivocabile.

In Azienda e nell'ambito dell'UOC Affari Generali e Legali è presente un referente privacy che si occupa delle varie problematiche inerenti il rispetto della riservatezza si pone come punto di riferimento non soltanto per gli operatori interni, ma anche per gli utenti che desiderino maggiori informazioni sulle politiche adottate dall'Azienda a tutela della privacy o abbiano la necessità di chiarimenti o approfondimenti in materia.

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI – UTENTI

La Carta Europea dei diritti del malato sottoscritta nel 2002 riconosce al cittadino-utente il diritto

all'accesso:

- essere assistito e curato nel rispetto della dignità umana senza discriminazione dovute all' età, al sesso, alla razza, alla lingua, alla condizione sociale, alla religione ed alle opinioni politiche;
- poter accedere ai servizi sanitari nei tempi consoni in base alla prestazione di cui necessita;
- poter usufruire di cure urgenti ed essenziali sia in regime di ricovero che ambulatoriale

all' informazione

- informazione relativa alle prestazioni, alle modalità di accesso, ai tempi di attesa e ai diversi regimi assistenziali
- poter identificare immediatamente il personale medico e sanitario che lo ha in cura
- informazione sul proprio stato di salute (diagnosi, terapia proposta e alla relativa prognosi) corretta, costante, chiara, semplice, comprensibile e adeguata al proprio livello culturale, al proprio stato emotivo ed alle proprie capacità cognitive
- ricevere un'informazione comprensibile e continuamente aggiornata degli atti diagnostici e terapeutici cui è sottoposto, sui tempi di esecuzione, i rischi connessi, ritardi o variazioni rispetto al programma clinico stabilito
- essere informato sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi
- essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione e al caso individuale, con rispetto, gentilezza, pazienza

ad esprimere consenso informato

salvo casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la vita, diritto di ricevere tutte le informazioni sulle le modalità e le finalità della prestazione sanitaria poter esprimere il proprio consenso consapevole alle cure cui sarà sottoposto e, in ogni momento, possibilità di revocare il consenso precedentemente espresso

alla privacy ed al rispetto della propria riservatezza

- riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il proprio stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche
- riservatezza durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici secondo le vigenti norme di legge

al rispetto del proprio tempo

conoscere gli standard specifici per i tempi di attesa di ogni prestazione sanitaria in relazione al grado di urgenza e di poter consultare in qualsiasi momento sul sito web aziendale le liste di attesa

al rispetto di standard di qualità

- accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard (prestazioni , comfort, relazioni, umanizzazione, privacy ecc.)
- usufruire di ambienti consoni alle prestazioni sanitarie che riceve e privi di barriere architettoniche

a misure preventive, alla sicurezza ed al risarcimento

- servizi appropriati per prevenire la malattia
- non subire danni dalle cure mediche ea accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza
- ricevere un risarcimento adeguato in caso di danno fisico, morale, psicologico causato dai servizi sanitari

all'innovazione

avere accesso a procedure diagnostico-terapeutiche innovative secondo standard di appropriatezza riconosciuti a livello nazionale e internazionale

ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
in ogni fase della malattia, a non soffrire, a ricevere un'adeguata valutazione e gestione del dolore e ad avere accesso alle cure palliative
al reclamo
nonché a formulare proposte e suggerimenti in forma sia scritta che verbale ed essere informato sull'esito nei tempi previsti dalla normativa

Ogni cittadino-utente ha il dovere

- di mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto degli altri pazienti
- collaborare con il personale sanitario
- di adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari
- di non allontanarsi dal reparto senza comunicarlo ai sanitari
- di informare tempestivamente i sanitari circa eventuale rinuncia a cure e prestazioni sanitarie programmate allo scopo di evitare spreco di tempo e risorse
- di rispettare gli ambienti che lo ospitano
- di evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci, suoneria del telefono cellulare, volume alto del televisore ecc.)
- di evitare, durante le visite consentite, assembramento nelle stanze di degenza
- di rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti
- di rispettare il divieto di fumare
- di rispettare le prescrizioni igienico-sanitarie in vigore presso la struttura sanitaria
- di segnalare tempestivamente eventuali disfunzioni ed agevolare eventuali interventi manutentivi