



## **LA CARTA DEI SERVIZI**

**2018-2020**

*Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale "Santobono-Pausilipon"*

*Via della Croce Rossa, 8 – 80122 – Napoli*

*Codice Fiscale/Partita Iva n. 06854100630*

# INDICE

## I saluti del Direttore Generale --- pag 4

## Presentazione dell'Azienda --- pag 5

- Cenni Storici
- Identità e missione
- Obiettivi strategici 2016
- I Presidi Ospedalieri
- Numeri telefonici dell'Azienda

## Le attività --- pag 17

- **Il Pronto Soccorso**
  - Osservazione Breve
  - Astanteria
- **Prestazioni ambulatoriali e di diagnostica**
  - Come prenotare
  - Come disdire una prenotazione
  - Il giorno della visita
  - Ticket e prescrizione medica
  - Modalità di pagamento
  - ALPI
- **Il Ricovero**
  - Ricovero ordinario
  - Ricovero in Day Hospital
  - Ricovero in Day Surgery
  - Cosa portare e cosa non portare il giorno del ricovero
  - Richiesta copie di documentazioni sanitarie

**+ I Servizi dell'Azienda** **pag 26**

- **Per i bambini**

- Attività di accoglienza in collaborazione con l'AVO
- Attività di supporto e di sostegno
- Progetto Accoglienza Pausilipon
- Attività didattica
- Musicoterapia
- Arti Marziali

- **Per i genitori**

- Assistenza sociale
- Assistenza Psicologica
- Assistenza Religiosa
- Sportello Bancomat
- Accoglienza e disponibilità alberghiera
- Donazioni di sangue
- U.R.P.

**+ Modalità di presentazione dei reclami** **pag 30**

**+ Fondazione Santobono-Pausilipon** **pag 31**

**+ La carta dei diritti del bambino** **pag 32**

**+ Volontariato** **pag 35**

**+ Come si raggiungono i presidi** **pag 41**



## **Azienda Ospedaliera**

### **“Santobono-Pausilipon”**

*Cari genitori,*

*è nostro desiderio accogliervi nel miglior modo possibile, offrendo un’assistenza sicura ed efficace che tenga conto di tutte le vostre esigenze e che dia una risposta tempestiva ai bisogni del bambino e della sua famiglia.*

*La presente “Carta” si prefigge lo scopo di descrivere i nostri servizi in modo semplice e comprensibile, e di fornire riferimenti che possano orientarvi all’interno dell’ospedale, dove ciascun operatore è a vostra disposizione per ogni ulteriore chiarimento.*

*Con sensibilità e professionalità ci adoperiamo per creare un ambiente di cure efficaci ed amorevoli affinché il soggiorno vostro e del vostro bambino venga vissuto con tutta la serenità possibile e possiate così sentirvi protetti in un ambiente che garantisce i migliori risultati assistenziali.*

**Il Direttore Generale**  
**dott.ssa Anna Maria Minicucci**



# Presentazione dell'Azienda

## Cenni Storici

Sorti in origine come centri di prevenzione antitubercolare, gli ospedali Santobono e Pausilipon hanno fatto parte per molti decenni dello stesso Ente Ospedaliero Regionale Pediatrico, meglio conosciuto come "Ospedali Riuniti per Bambini di Napoli".

Posti in due diverse zone della città, i due ospedali traggono la loro denominazione dalle aree sulle quali sorsero: "*Santobono*" dal nome della proprietà, in origine "Parco di Villa Caracciolo di Santobono" e "*Pausilipon*", dal nome della zona collinare di Posillipo, letteralmente "*tregua dal dolore*".

La sede amministrativa e legale dell'Azienda è allocata in prossimità della Riviera di Chiaia, nei locali che furono del primo ospedale chirurgico pediatrico italiano, costruito dalla Duchessa Teresa Fieschi Ravaschieri, in memoria della figlia Lina Ravaschieri deceduta in tenera età.

## Identità e missione

L'Azienda costituisce elemento strutturale del Servizio Sanitario Nazionale e, in particolare, del Servizio Sanitario Regionale della Campania, nell'ambito del quale concorre alla tutela globale della salute dei cittadini.

In tale ambito, ed in considerazione della peculiarità delle proprie attività, l'Azienda opera per la tutela della salute dei bambini. Sono elementi specifici della missione aziendale: - assicurare la risposta adeguata alle urgenze/emergenze pediatriche, neonatali complesse per l'intero bacino di riferimento; - offrire cure specialistiche e di alta complessità in ambito pediatrico, promuovendo ed aggiornando le competenze e garantendo l'evoluzione dei servizi in coerenza con l'evoluzione scientifica e tecnologica. Nel perseguire la propria missione l'Azienda si propone alla collettività come insieme di persone, organizzate in funzioni e servizi, che: - pongono i bisogni dei propri assistiti al centro del proprio agire professionale, indipendentemente dal ruolo e dalla responsabilità; - aderiscono ai documenti internazionali e nazionali in tema di tutela dei diritti dei minori ed orientano a tale tutela la propria azione; - sviluppano e consolidano competenze pediatriche specialistiche, anche attraverso lo studio, la ricerca clinica, la formazione e l'aggiornamento; - progettano e realizzano, in forma dinamica ed evolutiva, modalità assistenziali e di erogazione di servizi per la cura del neonato, del bambino e dell'adolescente. L'Azienda esplica la propria missione e seleziona i propri principi operativi: - adottando come metodo fondamentale la programmazione basata sulle risorse disponibili ed operando nel rispetto del vincolo di bilancio; - consolidando il processo di decentramento dei poteri attraverso la dipartimentalizzazione delle attività e dei servizi; - realizzando un sistema di verifica e revisione continua della tipologia, quantità e qualità delle prestazioni rese, orientato ai criteri della assicurazione della qualità, dell'appropriatezza e della prevenzione del rischio.

## **OBIETTIVI STRATEGICI 2018**

<b>1. Controllo Strategico</b>	<b>sviluppo organizzativo</b>	sviluppo interventi previsti dal Piano di efficientamento e riqualificazione aziendale
		sviluppo delle azioni di miglioramento dell'appropriatezza gestionale e organizzativa e della relazione di efficienza.
	<b>sistema produttivo</b>	Incremento e corretta rappresentazione della Complessità della casistica trattata Facilitazione dell'accesso alle prestazioni e riduzione dei tempi di attesa Sviluppo delle best practice, della sicurezza delle cure
<b>2. Qualità delle Attività e dei servizi</b>	<b>processi clinici</b>	implementazione di modelli gestionali per la presa in carico di pazienti attraverso PDTA, reti cliniche intra e interaziendali per l'emergenza e l'alta specialità
	<b>Utenza</b>	Sviluppo di azioni promuoventi l'umanizzazione, l'accoglienza, il comfort, l'informazione e la partecipazione alle cure da parte dei pazienti e dei loro familiari – con particolare riguardo al rispetto della carta dei diritti del bambino in ospedale all'utilizzo
	<b>Trasparenza dei percorsi</b>	Potenziamento delle iniziative tese a migliorare i percorsi di trasparenza ed integrità e dei processi di prevenzione alla corruzione
<b>3. Salute dell'Azienda</b>	<b>HR e crescita professionale</b>	Sviluppo di attività formative, di studio e ricerca scientifica per la promozione dell'alta specialità nonché di progetti di collaborazione interaziendali per la sperimentazione di modelli assistenziali integrati ed innovativi
	<b>sistemi operativi e informativi</b>	Miglioramento dei processi di razionalizzazione ed informatizzazione delle procedure sanitarie, amministrative e contabili anche al fine del potenziamento delle attività di pianificazione e controllo direzionale

In aggiornamento del piano Triennale della Performance 2018/2020, sono stati individuati i seguenti indirizzi strategici: - aumento della complessità della casistica trattata ed incremento della produttività, facilitazione dell'accesso alle prestazioni, riduzione dei tempi di attesa; - aumento della produttività dei complessi operatori con razionalizzazione del calendario delle sedute e rispetto dei tempi programmati; - incremento delle attività diurne e rafforzamento della

funzione di osservazione breve. L'Azienda, al fine di riconoscere, valorizzare e stimolare le competenze e le professionalità dei propri operatori, pone in essere tutti gli idonei interventi e procedure per conseguire il riconoscimento quale istituto di Ricerca e Cura a Carattere Scientifico. L'Azienda, al fine di perseguire la massima integrazione dei percorsi di cura e la concentrazione delle proprie competenze interdisciplinari, si propone di operare per la realizzazione di una sede ospedaliera unica, anche per superare le duplicazioni e ripetizioni di servizi che, nell'attuale logistica, determinano riduzione dell'efficienza e dissipazione di risorse. L'Azienda attiva ogni forma di collaborazione nazionale e internazionale, anche attraverso specifiche intese per la costituzione di Dipartimenti a carattere transmurale e/o interaziendale, per la gestione di attività sanitarie rientranti nella propria missione. L'Azienda, attraverso la Fondazione Santobono-Pausilipon ed ogni altra utile iniziativa, opera per ampliare il sostegno economico alle proprie attività e per promuovere lo sviluppo professionale e tecnologico e la ricerca.

### **PDTA Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali**

Nell'Azienda Ospedaliera Pediatrica "Santobono Pausilipon" i PDTA, strumenti operativi di governo clinico, rivestono un ruolo centrale nello sviluppo delle attività di diagnosi, cura e riabilitazione. Sono stati attivati gruppi di lavoro multidisciplinari per i PDTA dedicati a condizioni cliniche caratterizzate dall'alta frequenza e da una grande variabilità clinica (es. gastroenterite acuta, convulsione febbrile, addome acuto, ingestione caustici e corpi estranei, trauma cranico).

I Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PDTA) sono uno strumento di gestione clinica per la presa in carico di gruppi specifici di pazienti, che condividono una condizione clinica durante un periodo di tempo ben definito.

Essi rappresentano la contestualizzazione in specifiche realtà organizzative (Aziende Sanitarie, Ospedali) di raccomandazioni di comportamento validate (Linee Guida), relative a determinati bisogni di salute, tenute presenti le risorse ivi disponibili.

Un PDTA persegue il raggiungimento del miglior risultato in termini di salute (efficacia), attraverso l'utilizzo delle migliori pratiche cliniche (appropriatezza) e l'ottimizzazione nell'impiego delle risorse e della tempistica (efficienza).

Gli obiettivi specifici sono rappresentati da:

- l'integrazione fra gli operatori sanitari;
- la riduzione della variabilità clinica;
- l'aumento del grado di sicurezza delle cure;
- la diffusione della medicina basata sulle evidenze scientifica (EBM);
- l'utilizzo appropriato delle risorse;
- la misurazione delle attività mediante indicatori.

Nella pratica clinica, l'adozione dei PDTA aumenta il grado di trasparenza e di chiarezza delle informazioni all'utente, inoltre, migliora la costanza, la riproducibilità e l'uniformità delle prestazioni erogate.

I PDTA sono, in pratica, strumenti che permettono agli attori coinvolti di delineare, rispetto ad una patologia o un problema clinico, il miglior percorso praticabile, individuato sulla base delle evidenze disponibili, all'interno della propria organizzazione sanitaria.

### **Ospedale senza dolore**

Presso la nostra Azienda è attivo da oltre 12 anni Il Centro di riferimento regionale di terapia del dolore, Hospice e Cure Palliative Pediatriche ed è uno dei pochi centri con specificità pediatrica esistenti in Italia.

L'attività di questa struttura è finalizzata alla prevenzione, al contenimento e trattamento del dolore e, più in generale, degli stati di ansia e di disagio dei piccoli pazienti. Vengono eseguite consulenze per l'inquadramento e la cura dei pazienti sofferenti per dolore acuto o cronico di diversa origine e natura.

Particolare attenzione viene rivolta al dolore procedurale, cioè a quel dolore che molto spesso si accompagna a procedure diagnostiche e terapeutiche eseguite durante il ricovero.

L'inquadramento e la valutazione delle manifestazioni dolorose è multidimensionale e viene eseguita di norma in collaborazione con uno psicologo; nello stesso spirito, alle terapie farmacologiche prescritte si affiancano, quando indicato, quelle non farmacologiche.

Il Centro prende inoltre in carico i pazienti di Cure Palliative con attività di coordinamento, di consulenza e di supporto realizzate in collaborazione con le strutture territoriali per i pazienti seguiti al domicilio. Viene inoltre offerta la possibilità di un ricovero, di Day Hospital o di tipo residenziale, che sia di supporto al paziente ed alla sua famiglia nella gestione delle patologie complesse e delle fasi finali della malattia. Grande attenzione viene poi rivolta alla formazione che si realizza con l'organizzazione di incontri, convegni e corsi di formazione con lezioni teoriche e pratiche.

## **Riabilitazione e Recupero funzionale**

Di recente istituzione la struttura dedicata alla Riabilitazione intensiva pediatrica con l'ausilio delle più moderne tecnologie robotiche ed in realtà virtuale e con un team di professionisti della riabilitazione assolutamente completo: medici specialisti fisiatra, fisioterapisti, psicologi, psicomotricisti, logopedisti terapisti occupazionali. L'attività ambulatoriale è orientata alla valutazione di patologie neurologiche ed ortopediche che necessitano di trattamenti conservativi e posturali (scoliosi, cifosi, lordosi, piattismo plantare)

Prestazioni:

- **Ricovero ordinario di riabilitazione cod. 56** i pazienti svolgono, in funzione del tipo di diagnosi, dalle 4 alle 6 ore giornaliere di terapia riabilitativa alternando riabilitazione robotica (ove possibile) alla riabilitazione tradizionale (in palestra), riabilitazione visiva (ove necessaria) e setting terapeutici di neuropsicomotricità e logopedia. A tutti i degenti ed alle famiglie gli psicologi in servizio garantiscono un'attività giornaliera di counseling e di monitoraggio.
- **Degenza in regime di Day hospital** effettuano da un minimo di 10 accessi ad un massimo di 40 con una media individuale di 20 accessi valutativi multidisciplinari e terapeutici caratterizzati, ognuno, da almeno tre ore di trattamento riabilitativo in particolare riabilitazione robotica integrata da riabilitazione tradizionale e dagli altri trattamenti previsti per le degenze ordinarie.  
Inoltre viene svolta attività ambulatoriale fisiatrica per interventi riabilitativi anche finalizzati alla selezione per un' eventuale degenza ed al follow-up dei pazienti dimessi dal

reparto ed alla valutazione di patologie neurologiche ed ortopediche che necessitano di trattamenti conservativi e posturali (scoliosi cifosi lordosi piattismo plantare).

### **Neuroriabilitazione e Neurofisiopatologia**

La UOC di Neuroriabilitazione è una unità ad alta specializzazione neuroriabilitativa (codice 75), a indirizzo pediatrico dell'Italia Meridionale. Nasce per rispondere alle necessità terapeutico - riabilitative dei pazienti con grave danno cerebrale che ha provocato in fase acuta coma e, successivamente menomazioni sensitivo-motorie, cognitive e/o comportamentali con conseguente disabilità. Oltre alle tradizionali procedure di valutazione funzionale il paziente viene sottoposto a registrazioni seriate dell'attività elettroencefalografica, elettrofisiologica e dei parametri vegetativi allo scopo di individuare eventuali risposte emotivo - cognitive, che rendano possibile la stesura di progetti riabilitativi personalizzati, finalizzati a stimolare intensivamente il recupero motorio, cognitivo, relazionale, occupazionale e nutrizionale di questi pazienti. Ciò comporta l'integrazione di attività plurispecialistiche abbinata ad un intervento riabilitativo multidisciplinare e un'assistenza infermieristica dotata di specifiche competenze per la stesura del Progetto Riabilitativo Individuale.

La UOC garantisce che il percorso sia attivato per tutti i pazienti che ne abbiano necessità, che i diversi interventi siano coerentemente in successione e ben integrati, che tutti gli interventi terapeutici siano effettuati in tempi adeguati con efficacia certa e propria e che il coinvolgimento del paziente e dei familiari sia una partecipazione attiva.

L'organizzazione della giornata è orientata alla normale vita familiare con il più alto livello possibile di partecipazione del paziente e della sua famiglia; in particolare:

- sono previsti momenti di valutazione e programmazione degli interventi attraverso riunioni verbalizzate tra gli operatori;
- si procede alla formulazione del Progetto Assistenziale Individuale sulla base della valutazione multidimensionale e multiprofessionale
- sono previste modalità finalizzate a favorire il mantenimento delle relazioni con l'esterno.

Il trattamento riabilitativo è svolto dal team multidisciplinare di riabilitazione, volto alla prevenzione del danno terziario, al recupero della funzionalità residua e alla stimolazione sensoriale, alla rieducazione della deglutizione, alla rimozione della tracheocannula, alla mobilizzazione, alla rieducazione cognitiva, agli aspetti affettivo-relazionali; si considerano parte integrante del trattamento riabilitativo le manovre di nursing che, sono sempre accompagnate da una forte componente relazionale.

La UOC di Neuroriabilitazione è dedicata pertanto: all'assistenza riabilitativa intensiva e personalizzata, all'assistenza neuropsicologica, psicologica e sociale, all'integrazione tra progetto clinico, riabilitativo, psicologico e sociale, all'ospitalità e comfort del familiare durante il periodo di riabilitazione, all'informazione, formazione e assistenza psicologica alla famiglia, al coinvolgimento della famiglia nella pianificazione e gestione del progetto assistenziale e degli obiettivi riabilitativi, alla comunicazione alla famiglia di conoscenze e competenze per l'assistenza a domicilio, al lavoro in team e per obiettivi ed all'integrazione con la rete dei servizi.

Parte integrante della UOC di Neuroriabilitazione è il Laboratorio di Neurofisiopatologia, ubicato presso il P.O. Santobono e specializzato nella esplorazione funzionale del sistema nervoso e dell'apparato neuro-muscolare. Il Laboratorio si avvale di metodiche neurofisiologiche

(Elettroencefalografia, Elettroencefalografia ed Elettromiografia, Potenziali Evocati, metodiche di Esplorazione del sistema Nervoso Autonomo) ed è specializzato nella diagnosi e nel trattamento delle patologie Neurologiche a cui queste metodiche si applicano (epilessie, malattie neuromuscolari, coma e disturbi di coscienza, disordini del movimento, distonie, spasticità, disturbi del sistema nervoso vegetativo).

In particolare le metodiche utilizzate sono: tutte le metodiche neurofisiologiche convenzionali (ambulatori di: Elettroencefalografia; Elettroencefalografia; Elettromiografia; Potenziali Evocati stimolo – correlati: visivi, acustici, somato-sensoriali, motori da stimolazione magnetica; Potenziali Evocati evento-correlati: P300) e molte metodiche avanzate: EEG con poligrafia; Elettromiografia di Singola Fibra; Elettromiografia del pavimento pelvico e riflessi sacrali; tecniche di esplorazione del sistema Nervoso Autonomo; elettroretinografia; elettroretinografia e tecniche di analisi automatica dei segnali elettrofisiologici: elettroencefalogramma con analisi spettrale e mappaggio).

È inoltre centro di riferimento:

per il trattamento della spasticità e delle distonie in età pediatrica sia per l'arto superiore che per l'arto inferiore attraverso l'uso della tossina botulinica a guida elettromiografia per l'identificazione delle sedi di incolo corrette.

La UOC di Neuroriabilitazione e Neurofisiopatologia è provvista inoltre di due sistemi di analisi del movimento ubicati al P.O. Santobono:

BTS Elite: ad 8 TVC indirizzato alla valutazione funzionale del movimento per la determinazione della cinetica, della cinematica, della dinamica e dell'elettromiografia di superficie integrate e comprendenti analisi specifiche per i disordini motori unitamente alle valutazioni di posturografia e di stabilometria;

Grail (Gait Real-time Analysis Interactive Lab): un laboratorio del passo completo per l'analisi ed il trattamento integrato con un feedback real-time per ogni parametro del cammino; fornisce un report di gait analysis completo in 30 minuti; tratta i pattern patologici del cammino; i parametri del GRAIL sono elaborati in tempo reale e direttamente disponibili per il training in ambienti di Virtual Reality sincronizzati.

Lo studio delle alterazioni posturali e motorie fornisce informazioni importanti per conoscere i livelli di limitazione funzionale, conseguenti la patologia e del loro evolversi nel tempo per effetto della crescita; inoltre fornisce importanti elementi di valutazione dell'efficacia di particolari tecniche o interventi riabilitativi. L'analisi del movimento permette di progettare il piano di cura, verificarne gli effetti durante l'attività terapeutica e monitorando il paziente nel tempo anche evidenziando l'efficacia dell'uso di ortesi e di protesi. Alla UOC sono stati assegnati otto posti letto, di cui 2 attualmente attivati; si avvale del personale e della strumentazione propria della Neuroriabilitazione.

## I Presidi Ospedalieri

Le attività sanitarie dell'Azienda sono svolte su **due** presidi ospedalieri:

- l'Ospedale **Santobono**, sito in Napoli alla Via M. Fiore n°6 dove sono collocati il Pronto Soccorso, i vari reparti, la sede della Medicina Iperbarica, la diagnostica di emergenza, gli sportelli polifunzionali e gli ambulatori. Il presidio appare articolato in quattro padiglioni: "Santobono", "Torre", "Volano" e "Ravaschieri"
- l'Ospedale **Pausilipon**, sito in Napoli alla Via Posillipo n°226 è **sede della rete nazionale dei centri di riferimento A.I.E.O.P (Associazione Italiana Ematologia ed Oncologia Pediatrica) nonché sede della Banca del Cordone Ombelicale e del Day Surgery.**

Le attività di Direzione Strategica, le attività amministrative centrali e quelle del polo didattico, sede del Corso di Laurea in Infermieristica Pediatrica, sono svolte presso l'ex Ospedale Ravaschieri sito in Via della Croce Rossa n°8.

### DIREZIONI AZIENDALI

Via della Croce Rossa, 8 – 80122 – Napoli

#### Direzione Generale

*Dott.ssa Anna Maria Minicucci*

Segreteria

Tel. 081/2205256

#### Direzione Amministrativa

*Dott. Giuseppe Gargiulo*

Segreteria

Tel. 081/2205255

#### Direzione Sanitaria Aziendale

*Dott. Rodolfo Conenna*

Segreteria

Tel.081/2205399

### DIREZIONI MEDICHE DI PRESIDIO

#### Direzione Medica Presidio Santobono

Segreteria

Tel. 081/2205734

#### Direzione Medica Presidio Pausilipon

## NUMERI UTILI

Centralino

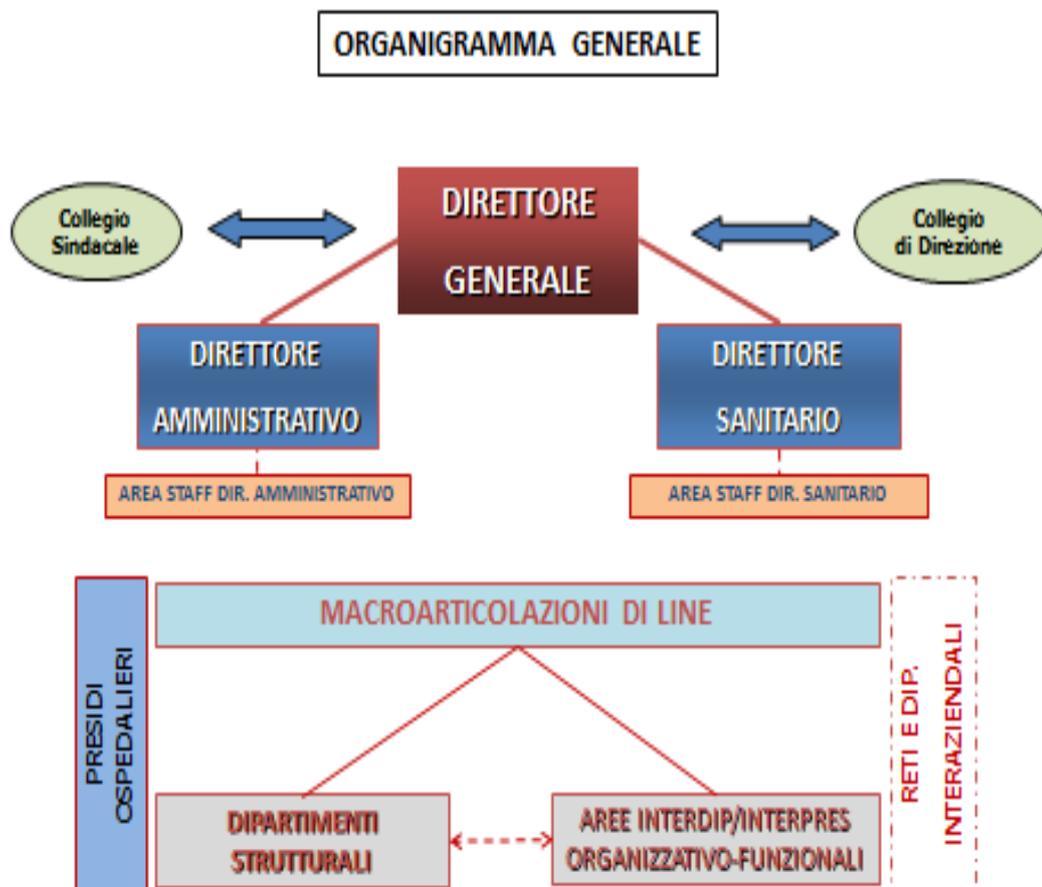
Tel. 081/2205111

Ufficio Relazioni con il Pubblico U.R.P.

Tel. 081/2205622

Centro Unico di Prenotazione

Tel. 081/19311026



## Organizzazione

I modello organizzativo dell'Azienda è ispirato ai criteri di, efficienza, efficacia, economicità, qualità, equità e di appropriatezza delle prestazioni e dei servizi sanitari e amministrativi.

### Organismi

#### Direzione Strategica

Il governo strategico aziendale è esercitato dalla Direzione Strategica, composta dal Direttore Generale, dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo, che si avvalgono, per la loro funzione, del Collegio di Direzione e delle altre articolazioni aziendali pertinenti, secondo quanto previsto dall'Atto Aziendale e dagli specifici regolamenti applicativi.

La Direzione Strategica definisce, sulla base delle indicazioni della programmazione regionale, le strategie e i programmi aziendali di cui controlla l'attuazione, rappresentando la sede ove si svolgono le interrelazioni che consentono il perseguimento della "missione direzionale".

#### Il Direttore Amministrativo

Il Direttore amministrativo dirige i servizi amministrativi dell'Azienda, assicura la correttezza, completezza e trasparenza dei processi di formazione dei documenti rappresentativi delle dinamiche economiche, finanziarie e patrimoniali, la legittimità degli atti e il corretto assolvimento delle funzioni di supporto tecnico amministrativo

#### Area di Staff Direzione Amministrativa

Strutture Complesse -UOC
Gestione Risorse Umane (TPA)
Acquisizione Beni e Servizi (TPA)
Gestione Economica Finanziaria (TPA)
Controllo Interno (TPA)
Progettazione Sviluppo e Manutenzione Immobili e Impianti, Sistemi Informatici e ICT (TPA)
Affari Giuridico-Legali e Contenzioso (TPA)
Affari Generali, Rapporti con gli organismi e Coordinamento Uffici di Staff (TPA)
Formazione, Comunicazione e Relazioni Istituzionali (TPA)

#### Il Direttore Sanitario Aziendale

IL Direttore Sanitario Aziendale dirige i servizi sanitari ai fini organizzativi ed igienico-sanitario negli ambiti previsti dal D.L.gs n.502/92 e successive modifiche e integrazioni e dalle L.R., fatte salve le competenze, le responsabilità e le funzioni individuali dei singoli dirigenti previste dagli art. 16 e17 del D.L.gs 29/93 e successive modifiche e integrazioni

### Area di Staff Direzione Sanitaria Aziendale

<b>Strutture Complesse</b>
<b>Programmazione Sanitaria</b>
<b>Farmacia</b>
<b>Direzione Medica Presidio "Santobono"</b>
<b>Direzione Medica Presidio " Pausilipon"</b>
<b>Servizio Infermieristico</b>
<b>Servizio Tecnico Sanitario</b>

<b>Unità Operative Semplici</b>
<b>Controllo di Gestione</b>
<b>Farmacia P.O. Pausilipon e UFA</b>
<b>Sistema informativo sanitario e coordinamento flussi informativi sanitari</b>
<b>Epidemiologia valutativa e Registro Tumori</b>

L'Organismo indipendente di Valutazione O.I.V.

L'Azienda in ottemperanza all'Art. 14 del D.L. n.150 del 27 ottobre 2009 ed alle linee guida regionali istituisce L'Organismo indipendente di Valutazione OIV che svolge un ruolo fondamentale nel processo di misurazione e valutazione della performance dell'Azienda ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso.

Comitato Unico di Garanzia CUG

L'Azienda ai sensi e con le modalità previste dalla normativa vigente costituisce al proprio interno il "Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni" che sostituisce, unificando le competenze, i comitati paritetici sul fenomeno del mobbing, per i quali possono essere previste due specifiche sezioni tecniche nell'ambito del CUG.

### Dipartimenti Sanitari

**Emergenza e Accettazione**

<b>Strutture Complesse</b>
<b>Rianimazione Pediatrica e Neuroanestesia</b>
<b>Terapia Intensiva Neonatale</b>
<b>Nefrologia Pediatrica e Dialisi</b>
<b>Pronto Soccorso O.B.I. e Astanteria Peditrica</b>

## Scienze Chirurgiche

<b>Strutture Complesse</b>
<b>Chirurgia Pediatrica</b>
<b>Ortopedia e Traumatologia</b>
<b>Urologia Pediatrica</b>
<b>Otorinolaringiatra</b>
<b>Anestesia e Centro di Medicina Iperbarica</b>

## Neuroscienze e Riabilitazione

<b>Strutture Complesse</b>
<b>Neurochirurgia Pediatrica</b>
<b>Neurologia</b>
<b>Neuroradiologia</b>
<b>Neurofisiopatologia e Neuroriabilitazione</b>

## Oncologia

<b>Strutture Complesse</b>
<b>Oncoematologia Pediatrica</b>
<b>SIT e trapianto Midollo Osseo</b>
<b>Oncologia Pediatrica</b>

## Pediatria

<b>Strutture Complesse</b>
<b>Pediatria 1</b>
<b>Pediatria 2</b>
<b>Pediatria 3</b>

**Pneumologia e UTSIR**

**Servizi Sanitari**

**Strutture Complesse**

**Radiologia Generale**

**Patologia Clinica**

**Anatomia Patologica**

# Le attività

## Il Pronto Soccorso

Il Pronto soccorso pediatrico, aperto 24 ore su 24, è dedicato a quei bambini e ragazzi (di età compresa tra 0 e 14 anni oppure di età superiore ai 14 anni se affetti da patologia cronica seguita presso la nostra struttura) che hanno sviluppato una malattia improvvisa, o che hanno subito un trauma e che quindi devono essere visitati il prima possibile o sottoposti a immediati interventi diagnostici e terapeutici. E' il servizio per le **urgenze** e le **emergenze** sanitarie, e tratta problemi acuti urgenti e non risolvibili dal pediatra di libera scelta o dal medico di medicina generale o da altri servizi territoriali disponibili. Diversamente il pediatra o il medico di famiglia deve essere l'interlocutore privilegiato per i genitori. Questa Unità Operativa Complessa è inserita nel Dipartimento di Emergenza e Accettazione e prevede il Pronto Soccorso, il reparto di Osservazione Breve Intensiva e l'Astanteria. Il Pronto Soccorso garantisce, oltre agli interventi di rianimazione e stabilizzazione del paziente, il primo inquadramento clinico-diagnostico e l'effettuazione dei primi accertamenti strumentali e di laboratorio.

Le aree di assistenza e cura sono:

- aree differenziate per discipline (medico, chirurgico e ortopedico)
- area rianimativa dedicata ai codici rossi
- area di Osservazione Breve Intensiva
- Astanteria

Il Pronto Soccorso dell'A.O.R.N. "Santobono-Pausilipon" è il pronto soccorso pediatrico d'Italia con il più alto numero di accessi, oltre 100.000 l'anno con circa 300 accessi al giorno (oltre il 25% avviene tra le ore 20 e le ore 24) con picchi che superano i 450 accessi nei giorni festivi.

L'attività di Pronto Soccorso si svolge esclusivamente presso il presidio "Santobono", con accesso in Via Caiazzo. Per garantire la migliore risposta assistenziale, l'accesso avviene per codici di priorità (**Triage pediatrico**) e gestito dal personale infermieristico di accoglienza, secondo protocolli e procedure standardizzate e formalizzate.

### Codici di Triage



**Rosso** Molto critico, pericolo di vita, **priorità massima**, accesso **immediato** alle cure



**Giallo** Mediamente critico, presenza di rischio evolutivo **priorità intermedia**



**Verde** Poco critico, assenza di rischi evolutivi, **prestazioni differibili**



**Bianco** non urgente

### **Norme del PS per i genitori**

- L'ingresso ai locali del PS è consentito ad un solo accompagnatore
- Munirsi di tessera sanitaria
- In caso di **ingestione** o sospetto **avvelenamento** è necessario portare un campione della sostanza
- L'ordine di accesso alle prestazioni non è quello di arrivo in PS
- La priorità di urgenza è stabilita dal personale medico infermieristico
- L'ingresso in OB è consentito al genitore che assiste il bambino, non vi è orario di visite trattandosi di una breve degenza

## **Osservazione Breve**

L'osservazione Breve è un reparto di pediatria aperto H24 in cui il paziente presenta un regime di ricovero della durata massima di 24 ore, oltre le quali verrà dimesso o, se necessario, trasferito in un reparto di lungodegenza. La struttura, dotata di n. 10 posti letto, è attigua ai locali del Pronto Soccorso. Questa modalità di ricovero assicura al paziente un iter diagnostico-terapeutico erogato in tempi brevi. La maggior parte dei pazienti che accedono al Pronto Soccorso e che necessitano di un approfondimento diagnostico e/o terapeutico, vengono trasferiti nell'Osservazione Breve e successivamente allocati nel setting assistenziale appropriato. L'attività della struttura di Osservazione Breve oltre a migliorare l'azione di filtro del Pronto Soccorso consente una maggiore appropriatezza nella dimissione e nel ricovero.

## **Astanteria**

L'Astanteria è un reparto di pediatria dotato di n. 8 posti aperto H24 letto che accoglie pazienti con patologie acute a media complessità che necessitano di una degenza prevedibile nelle 72 ore. L'accesso può essere diretto dal PS oppure dall'OBI. Il medico di turno al Pronto Soccorso può inoltre predisporre il ricovero urgente in lungodegenza per patologie di maggiore complessità diagnostica o per patologie ad indirizzo specialistico. Nel caso in cui il ricovero non sia possibile presso la nostra Azienda o siano necessarie cure presso altro istituto si organizza il trasferimento protetto, previo contatto con la struttura di destinazione.

## **Prestazioni ambulatoriali e di diagnostica**

Presso l'AORN "Santobono Pausilipon" vengono erogate in regime ambulatoriale, visite finalizzate alla diagnosi, alla cura e alla riabilitazione delle patologie pediatriche; vengono inoltre erogati esami di laboratorio. Infatti all'Ospedale Pausilipon è attivo un punto prelievi per pazienti esterni, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 11:00, dove è possibile effettuare indagini senza necessità di prenotazione con prescrizione medica seconda normativa vigente. La diagnostica di

laboratorio si articola in: - chimico-clinica (da sottolineare l'utilizzo presso la nostra struttura della cromatografia liquida ad alte prestazioni HPLC per lo studio delle emoglobine anomale, per il dosaggio delle catecolamine urinarie, della dopamina e del 5-idrossitriptamina, e i test per le cardiopatie come il dosaggio del BNP, della troponina, della mioglobina e del CKMB); - ematologia (per la coagulazione previo appuntamento al numero 0812205414); - batteriologia; - virologia; - biologia molecolare ( i prelievi si effettuano lunedì e giovedì senza prenotazione dalle ore 8-12 e con prescrizioni, per informazioni è possibile telefonare ai numeri 0812205490 e 0812205494); - immunologia (per l'immunoallergologia previa prenotazione al numero 0812205453 invece per l'immunogenetica al numero 0812205581); - celiachia (a totale carico dell'utente).

Le prestazioni specialistiche si distinguono in:

- prima visita
- seconda visita o controllo o follow-up o accesso successivo

Per effettuare una visita o altra prestazione specialistica è sempre necessario esibire:

- ✓ Impegnativa del pediatra di libera scelta
- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ Eventuali referti medici (esami di laboratorio, radiografie, consulenze specialistiche etc.)
- ✓ Lista dei farmaci e la loro posologia, nel caso in cui il bambino segua un trattamento farmacologico.

## **Come Prenotare**

Per effettuare le visite specialistiche è possibile scegliere tra diverse modalità di prenotazione: prenotazione telefonica, prenotazione online, prenotazione allo sportello CUP. Qualunque sia la modalità di prenotazione prima di procedere è necessario munirsi di:

- prescrizione medica, la cosiddetta impegnativa o ricetta medica correttamente compilata
- tessera sanitaria

### **Prenotazione telefonica**

Si può chiamare il Centro Unico Prenotazioni (CUP) dell'AORN Santobono Pausilipon al numero 081/19311026. Gli orari per contattare il CUP sono i seguenti:

- dal lunedì al venerdì: dalle 08.00 alle 18.00
- il Sabato dalle 08.00 alle 12.00

### **Prenotazione online**

Il servizio di prenotazione online permette di accedere in modo diretto alle agende delle singole prestazioni e scegliere autonomamente, in base alla disponibilità, data e sede della visita o dell'esame. Il servizio di prenotazione online consente di prenotare solo visite NON URGENTI. Per le prestazioni ritenute urgenti è necessario chiamare il numero del CUP. E' il medico che prescrive la prestazione a dover indicare nell'impegnativa la classe di priorità e quindi il carattere d'urgenza.

A prenotazione avvenuta sarà possibile effettuare la stampa del promemoria, con indicato il numero di prenotazione e il codice identificativo. Nel caso di prestazioni erogate in regime di libera attività professionale **Intramoenia** è possibile scegliere il nome dello specialista di fiducia, visionare i costi delle prestazioni richieste e procedere con la prenotazione della visita.

### **Prenotazione allo sportello - C.U.P. Centro Unico di Prenotazione**

Gli sportelli del C.U.P. sono presenti sia al Presidio Ospedaliero "Santobono" che al "Pausilipon". Al Presidio Ospedaliero "Santobono" gli sportelli polifunzionali (prenotazioni visite ambulatoriali, pagamento ticket, prenotazioni Alpi, ufficio ricoveri) sono al piano terra del padiglione Ravaschieri, ingresso da Via Caiazzo, ed effettuano i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì ore 8,00 – 17,30
- il sabato ore 8,00 – 12,00

Al Presidio Ospedaliero "Pausilipon" lo sportello è situato al piano terra del presidio ed effettua i seguenti orari.

- dal Lunedì al Venerdì ore 7,30 – 15,30
- il Sabato ore 8,00 – 12,00

### **Come disdire una prenotazione**

Quando non è possibile presentarsi all'appuntamento prenotato è importante disdire la prenotazione, per consentire ad altre persone di usufruire del posto che si è liberato. La disdetta può essere effettuata al telefono, chiamando il numero dedicato o di persona presso gli sportelli amministrativi/casse presenti nelle sedi dell'ospedale.

### **Il giorno della visita**

Prima di effettuare qualsiasi visita o esame, è necessario recarsi presso gli sportelli del C.U.P. presenti nei due Presidi Aziendali. Per questo motivo è sempre consigliabile arrivare con almeno mezz'ora di anticipo sull'orario comunicato al momento della prenotazione. Nel caso di visite o esami per i quali la prenotazione non è prevista, è opportuno presentarsi nelle prime ore di apertura (laboratorio analisi ) o almeno 1 ora prima dell'orario di chiusura degli sportelli (visite pediatriche).

Le visite ambulatoriali nel Presidio Ospedaliero Santobono vengono espletate presso il Padiglione Volano, Piano Terra.

### **Ticket e prescrizione medica**

All'atto della registrazione presso lo sportello del C.U.P. occorre presentare:

- la tessera sanitaria di chi deve fare la visita o l'esame;

- l'impegnativa o prescrizione del medico su ricettario del Servizio Sanitario Regionale, che consente di pagare per la prestazione richiesta solamente il TICKET, cioè una quota parte della tariffa intera.

Per essere accettabile dagli sportelli amministrativi l'impegnativa deve essere compilata dal medico, in modo corretto e leggibile, in tutti i suoi campi. E' bene ricordare che la prescrizione medica ha validità un anno dalla data di compilazione, passato il quale non è più utilizzabile.

Per avvalersi del diritto di esenzione dal pagamento del ticket è necessario che nell'impegnativa del Servizio Sanitario Regionale, il pediatra di libera scelta indichi correttamente il codice di esenzione .

## **Modalità di pagamento**

Le visite specialistiche possono essere pagate a partire dal momento della prenotazione fino al giorno dell'erogazione della prestazione.

Il pagamento può essere effettuato agli sportelli amministrativi, secondo gli orari di apertura, in ciascuna sede dell'Ospedale; può essere realizzato in contanti, bancomat, o carta di credito.

## **CLASSI DI PRIORITÀ PER LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

A tutte le prestazioni ambulatoriali, erogate dal SSN vanno applicate le classi di priorità. Pertanto le liste di attesa generate dalle suddette attività dovranno essere composte tenendo conto della classe di priorità cui appartiene il paziente da iscrivere.

I pazienti con uguale livello di priorità dovranno essere trattati secondo l'ordine cronologico di prenotazione (giorno e ora di registrazione nel sistema).

La Regione Campania ha disposto che il Medico di base (Medico di Famiglia o Pediatra di Base) indichi obbligatoriamente sull' apposita casella della ricetta rossa del SSN il codice di priorità associato alla richiesta, limitatamente alle prescrizioni delle prime visite specialistiche e delle prime prestazioni diagnostiche/terapeutiche e riabilitative.

In esecuzione a quanto previsto dal PNGLA 2010-2012, il medico prescrittore è obbligato ad apporre il quesito diagnostico su tutte le prescrizioni di prestazioni ambulatoriali, comprese le analisi di laboratorio e di ricovero.

Le prestazioni di specialistica ambulatoriale garantite dal SSN devono obbligatoriamente riportare nelle procedure di prenotazione l'indicazione di prima visita e controllo.

Il tempo di attesa correlato con la classe di priorità prescritta deve essere calcolato a partire dalla data di prenotazione della prestazione. La classificazione delle classi di priorità per tutte le prestazioni ambulatoriali garantite dal SSN , in conformità a quanto previsto nell'Accordo Stato Regioni dell'11 luglio 2002 e nel PNGLA 2010-2012 è articolata come di seguito:

- **U (Urgente)**, da eseguire nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 72 ore; classe U prestazione la cui indifferibile esecuzione debba essere riferita a condizioni di particolare gravità clinica;
- **B (Breve)**, da eseguire entro 10 giorni; classe B prestazione la cui tempestiva esecuzione condiziona in un arco temporale breve la prognosi a breve del paziente o influenza marcatamente il dolore , la disfunzione o la disabilità;

- **D (Differibile)**, da eseguire entro 30 giorni per le visite o 60 giorni per gli accertamenti diagnostici; Classe D prestazione la cui tempestiva esecuzione non influenza significativamente la prognosi a breve ma è richiesta sulla base della presenza di dolore o di disfunzione disabilità;
- **P (Programmata)**, da eseguire entro un arco temporale massimo di 180 giorni; classe P prestazione che può essere programmata in un maggiore arco di tempo in quanto non influenza la prognosi, il dolore, la disfunzione, la disabilità.

Il medico che fa la prescrizione è tenuto a fornire al cittadino tutte le informazioni utili riguardo la inclusione nelle classi di priorità, ai fini della espressione del consenso informato e consapevole.

I tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali sono in riferimento esclusivamente alle prime visite e le prime prestazioni diagnostiche/terapeutiche/riabilitative, ovvero quelle che presentano il primo contatto del paziente con il sistema relativamente al problema di salute posto, mentre sono escluse tutte le prestazioni di controllo e le prestazioni di screening .

In assenza di indicazione del “codice di priorità”, la prestazione si considera “programmata (P)”.

Per i controlli e il follow-up la tempistica è a discrezione del medico che segue il caso.

L’elenco completo dei Tempi di Attesa delle principali prestazioni ambulatoriali dell’Azienda aggiornato mensilmente è pubblicato sul sito web dell’AORN Santobono Pausilipon.

<http://www.santobonopausilipon.it/content/servizi-erogati>

## **Attività Libero-Professionale - A.L.P.I**

L’attività libero-professionale (A.L.P.I. o intramoenia) è esercitata da medici specialisti al di fuori dell’orario di lavoro, utilizzando strumenti e ambienti dell’azienda ospedaliera. Il ricorso a questo tipo di prestazione avviene esclusivamente su libera scelta dell’assistito e le tariffe sono a totale carico del cittadino. Per prenotare una prestazione in intramoenia, dopo aver scelto lo specialista di fiducia, è necessario telefonare al Centro Unico di Prenotazione i cui operatori sono in grado di fornire anche informazioni sulle tariffe e sulle modalità di pagamento.

Le prestazioni erogate in libera professione sono:

- visite specialistiche;
- prestazioni diagnostiche (es. ecografia, elettrocardiogramma, ecocardiogramma);
- piccoli interventi ambulatoriali (day hospital e day surgery)

## **Il ricovero**

Per i casi non urgenti, dopo la visita ambulatoriale è possibile, accedendo alle liste d’attesa, secondo un criterio cronologico che tiene però conto delle priorità della patologia, organizzare il ricovero ospedaliero in regime ordinario, in regime di Day Hospital o in regime di Day Surgery.

### **Ricovero in regime ordinario**

Il giorno del ricovero il paziente deve presentarsi alla Unità Operativa presso la quale sarà ricoverato, dove il personale sanitario avvia la compilazione della cartella clinica. Successivamente, al fine di completare la pratica amministrativa relativa al ricovero, i genitori che hanno accompagnato il paziente al ricovero ,devono recarsi presso l’Ufficio Accettazione ricoveri programmati situato al piano terra Padiglione Ravaschieri del Presidio Ospedaliero Santobono. Durante tutto il periodo del ricovero è possibile per uno dei genitori rimanere accanto al proprio

figlio. Le caposala delle Unità Operative forniranno notizie utili per la sistemazione all'interno delle stanze di degenza. Presso le Unità Operative di Terapia Intensiva e Rianimazione , di Patologia Neonatale e di Terapia Intensiva Neonatale (T.I.N.) non è consentita la permanenza dei genitori in reparto. Gli orari di visita sono: Terapia Intensiva e Rianimazione dalle 14:30 alle 16:30 e dalle 20:30-21:30; Patologia Neonatale e T.I.N. dalle 15:00 alle 16:30 e dalle 20:30-21:30 .Durante la visita i genitori potranno accedere al reparto indossando l'apposito abbigliamento protettivo. Familiari ed amici possono visitare i piccoli ricoverati secondo orari prestabiliti e comunicati al momento del ricovero. Nel corso del ricovero, i medici delle Unità Operative sono disponibili quotidianamente, in orari prestabiliti, per colloqui con i genitori circa l'andamento delle cure. Al momento della dimissione il medico della Unità Operativa farà firmare ai genitori del paziente la cartella clinica che conterrà tutte le notizie relative al ricovero ed alle prestazioni e terapie effettuate dal paziente. Sarà fornita tutta la prescrizione terapeutica da seguire a casa e le indicazioni dietetiche da osservare. Verrà fornita una lettera per il medico di famiglia/pediatra di libera scelta, in cui verranno annotate tutte le principali notizie relative a quanto avvenuto durante il ricovero: esami eseguiti, visite effettuate, terapie somministrate, risultati, conclusioni diagnostiche. I sanitari dell'Unità Operativa possono programmare successivi ricoveri di controllo che verranno concordati e annotati nella lettera di dimissione (Dimissione Protetta).

### **Ricovero in regime di Day-Hospital**

È un ricovero programmato che si effettua nelle 12 ore diurne e consente l'erogazione di prestazioni plurispecialistiche di carattere diagnostico e/o terapeutico. Il paziente deve presentarsi digiuno presso l'Unità Operativa in cui è programmato il Day Hospital, dove il personale sanitario avvia la compilazione della cartella clinica. Il pranzo verrà fornito presso il DH stesso. Successivamente, al fine di completare la pratica amministrativa relativa al ricovero in Day Hospital, il genitore del paziente deve recarsi presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri. Al momento della dimissione il medico dell'Unità Operativa farà firmare ai genitori del paziente la cartella clinica che conterrà tutte le notizie relative alle prestazioni e alle terapie effettuate dal paziente durante il Day Hospital.

### **Ricovero in regime di Day-Surgery**

Il Day-Surgery (chirurgia di giorno) è un ricovero programmato, solitamente compreso tra le 7:00 e le 18:00, durante il quale si effettuano interventi chirurgici in anestesia generale. L'Unità di Day-Surgery è situata presso l'Ospedale Pausilipon in via Posillipo 226, Napoli (piano -1). Il percorso assistenziale del ricovero in regime di Day-Surgery si realizza attraverso **tre accessi** presso l'Ospedale. Il **Primo accesso** consiste nella valutazione pre-operatoria. Non è prevista l'esecuzione routinaria di indagini preoperatorie a meno che non lo richiedano il chirurgo o l'anestesista. In tale occasione i genitori firmeranno il consenso informato all'intervento. Il **Secondo accesso** è il giorno dell'intervento in occasione del quale il bambino dovrà arrivare all'Ospedale Pausilipon presso l'Unità di Day Surgery alle ore 7:30. Entrambi i genitori possono restare con il proprio figlio durante tutta la durata del ricovero. Non sono previste altre visite. A partire dalle ore 17:00 il chirurgo verificherà la dimissibilità del bambino e consegnerà ai genitori le istruzioni post-operatorie e la relazione per il pediatra curante. Il **Terzo accesso** consiste nel controllo clinico ed eventuale medicazione da effettuarsi senza impegnativa del medico curante.

## Cosa portare con se il giorno del ricovero

Tessera sanitaria del bambino, un documento d'identità dell'accompagnatore e la documentazione medica degli esami e delle visite precedenti. Necessario ricordarsi di mettere in valigia pigiama (o tutina per i più piccoli) in cotone o lana (evitare tessuti sintetici), vestaglia e pantofole, occorrente per la toilette (sapone, dentifricio spazzolino, crema per il cambio, asciugamani). Utile portare con se il giocattolo preferito o comunque qualsiasi altro oggetto che possa contribuire a tranquillizzare il bambino o a ricreare l'ambiente familiare.

## Cosa non portare il giorno del ricovero

Cibo, bevande e dolciumi (il vitto personalizzato ed adatto alle esigenze nutrizionali sarà consegnato ai bambini dal personale sanitario). Medicine (tranne quelle concordate con i medici del reparto). Si sconsiglia di portare con se preziosi o ingenti somme di denaro.

## Richieste copie di documentazioni sanitarie

I documenti che si possono richiedere sono: - cartella clinica, - attestati di degenza, - radiografie, TAC e RMN.

La **cartella clinica** può essere richiesta:

- presso lo **sportello CUP-Ticket** dell'ospedale presso il quale il bambino è stato ricoverato (PP.OO. "Santobono", "Pausilipon") con pagamento anticipato di € 10,00 (dieci/00) e successivo appuntamento per il ritiro presso l'Ufficio "Cartelle Cliniche";
- via **fax**, con richiesta da inviare alla Direzione Medica del Presidio Ospedaliero dove il bambino è stato ricoverato (P.O. "Santobono" – Fax. 081/2205608; P.O. "Pausilipon" – Fax. 081/2205412) con successivo appuntamento da concordare, il pagamento avviene all'atto del ritiro. Volendo usufruire di detta modalità, il genitore dovrà dettagliatamente specificare i dati anagrafici del bambino, le date del/dei ricovero/i (ammissione e dimissione), il/i reparto/i di degenza, nonché i recapiti telefonici e/o gli indirizzi e-mail per le successive comunicazioni;
- via **e-mail** con richiesta da inviare:  
all'indirizzo di posta elettronica [cartellecliniche@santobonopausilipon.it](mailto:cartellecliniche@santobonopausilipon.it) o alla PEC [cartellecliniche.santobono@pec.it](mailto:cartellecliniche.santobono@pec.it) con successivo appuntamento da concordare, il pagamento avviene all'atto del ritiro. Anche con questa modalità il genitore dovrà dettagliatamente specificare i dati anagrafici del bambino, le date del/dei ricovero/i (ammissione e dimissione), il/i reparto/i di degenza, nonché i recapiti telefonici e/o gli indirizzi e-mail per le successive comunicazioni.

La cartella può essere ritirata: - da un genitore del minore ricoverato, munito di valido documento di riconoscimento; - da una persona delegata al ritiro, munita di valido documento di riconoscimento + delega a suo favore sottoscritta dal genitore del delegante + fotocopia del documento del genitore delegante; - dal diretto interessato, se maggiorenne, munito di valido documento di riconoscimento.

**Il ritiro della cartella clinica viene effettuato presso l'Ufficio "Cartelle Cliniche" del Presidio, dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 12,00.** Su espressa e motivata richiesta, trasmessa con una delle modalità su riportate, la cartella clinica può anche essere spedita al domicilio. In tal caso il genitore richiedente, per ottenere la spedizione, dovrà far pervenire via fax alla Direzione Medica del Presidio presso cui il bambino è stato ricoverato:

1. la ricevuta del Bonifico Bancario di € 20,00 (venti/00) (cartella clinica € 10,00 + spedizione €10,00) intestato a: Tesoreria A.O.R.N. "Santobono-Pausilipon" di Napoli c/o "Banco di Napoli" s.p.a. – Sportello Enti Diversi – c/c n. **100000301474** - ABI: **01010**- CAB: **03593** – IBAN: **IT20X0101003593100000301474** - BIC: **IBSPITNA** - Causale del versamento: "**Pagamento copia cartella clinica + spedizione**";
2. copia del documento di riconoscimento;
3. dichiarazione liberatoria, in carta semplice, con la quale si autorizza la Struttura Ospedaliera alla spedizione della cartella clinica;
4. indirizzo presso il quale si desidera far pervenire il documento richiesto.

Gli **attestati di degenza** vengono rilasciati, su richiesta, dall'Ufficio Ricoveri aperto dalle 8:00 alle 16:00 situato all'ingresso del padiglione Ravaschieri.

Per richiedere copie di **Radiografie TAC e Risonanza Magnetica** è necessario riempire un modulo da ritirare all'Ufficio Cartelle Cliniche che dovrà essere autorizzato dalla Direzione Sanitaria specificando la tipologia dell'esame, e se la richiesta riguarda tutti i radiogrammi oppure solo i più significativi. I costi sono di euro 10,00 per copia di TAC o Risonanza Magnetica e di euro 15,00 per radiografia. Se il rilascio di quest'ultima avviene su cd il costo scende a 10,00 euro.

## Servizi dell'Azienda

### Per i bambini

#### Attività di accoglienza in collaborazione con l'AVO.

Il Personale volontario di quest'associazione è presente presso il P.S. ogni giorno sia al mattino che al pomeriggio; accoglie ed intrattiene i bambini in entrata, fa da supporto all'infermiere del "Triage" e collabora per l'accompagnamento dei bambini nei reparti garantendo supporto e sostegno sia ai piccoli degenti che ai genitori. Il Personale dell'AVO è presente anche presso le sale di attesa degli ambulatori di Neuropsichiatria e Ortopedia solo al mattino. La stessa Associazione è presente inoltre in tutti i Reparti.

#### Attività di supporto e di sostegno



L'Azienda Ospedaliera "Santobono-Pausilipon" da tempo ha intrapreso una serie di iniziative che tendono a contenere, per quanto possibile, il disagio e la paura che un bambino incontra nel momento in cui accede in un ambiente "tradizionalmente" intriso di sofferenza, come l'ospedale. L'intento che si vuole perseguire è quello di poter offrire ai piccoli utenti, oltre alle necessarie, indispensabili e migliori terapie mediche, tutte quelle attività che fanno parte del vissuto quotidiano di un bambino, dalla scuola al gioco. È

convincione che, offrire un ambiente a misura di bambino non troppo distante dalla realtà quotidiana, come la ludoteca, aiuti molto ai fini di una più rapida risoluzione dell'evento malattia-infortunio nonché a limitarne il disagio psicologico. Le ludoteche sono luoghi protetti e stimolanti per i momenti di gioco e di aggregazione che distolgono i piccoli pazienti dalla malattia, consentendo un rapporto più sereno con la struttura ospedaliera. Le attività ludiche prevedono, a seconda delle fasce di età dei piccoli degenti, disegno, manipolazione, giochi da tavolo, lettura, narrazione di favole, drammatizzazione delle stesse, attività ricreative, organizzazioni di feste in occasione di festività importanti. Le Ludoteche sono presenti nei seguenti Reparti: Pediatria al V, IV e III Piano del Padiglione Santobono, Neurochirurgia, Ortopedia. Negli altri Reparti sprovvisti di Ludoteca si garantiscono comunque attività di intrattenimento dei piccoli degenti. Presso il Santobono si svolge il Programma SORRISO (Sostegno Rotary-Rotaract-Infanzia Service ospedaliero) con assistenza, donazione beni (cineteca, doni a Natale, uova a Pasqua e realizzazione di segnaletica per bambini nel Reparto ORL) ed Eventi natalizi e pasquali.

#### Progetto Accoglienza Pausilipon

Le Associazioni attive presso il reparto di Oncoematologia, coordinate dalle Psicologhe garantiscono supporto e sostegno sia ai piccoli degenti che ai genitori. Dal lunedì al sabato si svolgono attività ludiche che prevedono, a seconda delle fasce di età dei piccoli degenti, disegno, manipolazione, giochi da tavolo, lettura, narrazioni di favole, drammatizzazione delle stesse, attività creative, organizzazione di feste in occasione di festività importanti. La domenica invece ci sono in reparto i clown. Nella sala ludica denominata "Scugnizzo Club" sita al primo piano, si realizzano laboratori creativi per bambini e ragazzi e sono volti a favorire lo sviluppo della creatività e dell'immaginazione individuale con percorsi che sviluppano le modalità di intrattenimento, la vena artistica dei giovani ospiti e che allo stesso tempo possano favorire la

cooperazione tra questi e gli adulti. la sala, occasionalmente ospita anche spettacoli di musica e teatro.

## **Attività didattica**



Affinché l'interruzione del normale percorso educativo non rappresenti per i giovani ricoverati un'ulteriore ingiustificabile penalizzazione e isolamento, esiste il servizio "Scuola in ospedale". L'attività didattica viene realizzata attraverso il coordinamento con la scuola di provenienza e con il coinvolgimento degli operatori sanitari e delle famiglie dando la possibilità ai pazienti in terapia di seguire un corso di studi regolare.

## **Musicoterapia**

Attraverso la musica si dà ai pazienti la possibilità di esprimere e percepire le proprie emozioni, di mostrare o comunicare i propri sentimenti o stati d'animo attraverso il linguaggio "non verbale" per meglio realizzare l'integrazione intra e interpersonale e migliorare la qualità della vita grazie a un processo preventivo, riabilitativo e terapeutico. Un volontario esperto qualificato attraverso l'uso della musica e degli strumenti musicali favorisce la comunicazione, la relazione, l'apprendimento, l'espressione al fine di soddisfare le necessità fisiche, emotive, mentali, sociali e cognitive.

## **Arti Marziali**

Grazie all'Associazione "Kids KickingCancer" i bambini attraverso esercizi di respirazione, rilassamento e meditazione imparano a gestire meglio il dolore e ad affrontare con maggiore determinazione, coraggio anche con serenità interiore la malattia e le terapie a cui devono sottoporsi. Queste pratiche favoriscono la coordinazione dei movimenti sviluppando i riflessi, migliorano il tono muscolare e l'efficienza dell'apparato cardio-respiratorio.

## **Per i genitori**

### **Assistenza sociale**

Presso il presidio "Santobono" è attivo il Servizio di Assistenza Sociale che, su richiesta, interviene anche sui casi che si presentano presso il presidio "Pausilipon". Tale Servizio garantisce il supporto ai genitori dei bimbi degenti e fornisce informazioni utili per sapere se, per alcune patologie, è possibile ottenere sussidi, indicando quali pratiche sono necessarie per usufruirne. Il Servizio di Assistenza Sociale, inoltre, collabora attivamente con i servizi territoriali, Asl, Comune e Tribunale per i Diritti dei Minori.

### **Info Contatti**

**Presidio "Santobono"**

**I° piano Padiglione Ravaschieri**

**Lunedì – Venerdì dalle 8,00 alle 15,00**

## **Assistenza Psicologica**

All'interno del dipartimento di Oncologia del presidio "*Pausilipon*" è assicurata l'assistenza psicologica al bambino degente e ai genitori.

L'attività svolta dal servizio riguarda:

- psico-diagnosi e terapia;
- umanizzazione dell'assistenza;
- attività integrata di formazione con la scuola in Ospedale, il Volontariato e le Università.

## **Assistenza Religiosa**

All'interno dei due Presidi vi è una cappella dove è possibile consultare gli orari delle messe per i fedeli cattolici. Al Presidio "*Santobono*" è situata al piano terra del padiglione Ravaschieri, mentre al Presidio "*Pausilipon*" si trova al piano -1. Per chi professa altri credi religiosi si può fare esplicita richiesta al servizio di Assistenza Sociale. L'assistenza religiosa offre anche: ascolto spirituale dei genitori, in particolare delle mamme, esposte a maggiore sofferenza e a più lunghi ricoveri dei piccoli; ascolto spirituale dei dipendenti, su richiesta; celebrazione dei Sacramenti in corsia ove richiesto.

## **Mediazione culturale**

Per favorire la comunicazione tra operatori e cittadini stranieri per una migliore fruizione dei servizi sanitari offerti è stato attivato un programma di mediazione culturale. Gli interventi di mediazione socio culturale e interpretariato linguistico sono forniti da personale proveniente da varie aree linguistiche. All'occorrenza il loro intervento può essere richiesto dal Coordinatore Infermieristico o dai medici delle strutture sanitarie.

## **Sportello Bancomat**

Presso il presidio "*Santobono*", all'esterno dell'atrio del padiglione Ravaschieri, è operativo uno sportello Bancomat mentre nel presidio "*Pausilipon*" è allocato presso l'ingresso principale.

## **Accoglienza e disponibilità alberghiera**

Accoglienza e sostegno alle famiglie dei piccoli pazienti non residenti vengono garantite anche attraverso l'offerta di alloggi; viene offerta alle famiglie, con particolari situazioni socio-economiche la possibilità di usufruire di servizi dedicati all'accoglienza in appartamenti in grado di ospitare l'intero nucleo familiare o il solo genitore. Alcune di queste strutture sono presenti all'interno del Presidio Pausilipon altre localizzate in case di accoglienza gestite dalla Fondazione Santobono Pausilipon, dall'Ordine di Malta, dall'Associazione Onlus "*Gioia e Speranza*" e dall'Associazione "*Noi Genitori Insieme*". La richiesta di utilizzo degli alloggi, munita del visto del responsabile dell'U.O. cui afferisce il paziente, verrà sottoposta alla valutazione della Direzione Medica di Presidio, che terrà conto di diversi criteri quali: la gravità della patologia e delle condizioni del bambino, la lontananza della propria residenza, la situazione economica familiare. Per quanto riguarda il Presidio Santobono c'è la Family Room presso il reparto di Neonatologia. La realizzazione del reparto di terapia intensiva neonatale con annessa la casa di accoglienza da destinarsi ai familiari dei neonati lungodegenti e/o provenienti da altre provincie e regioni e' una novità assoluta nell'offerta assistenziale nazionale poiché coniuga l'innovazione tecnologica e

l'accoglienza ai familiari che potranno in tal modo partecipare attivamente alla cura dei loro bambini. Quest'attività è particolarmente richiesta in Reparti ad elevata complessità come la Rianimazione, TIN e Neurochirurgia, dove peraltro, essendo più frequente la lungodegenza, il supporto alle esigenze del piccolo paziente e della sua famiglia riveste una valenza fondamentale. La richiesta di utilizzo degli alloggi viene sottoposta dalle caposala dei reparti di degenza alla valutazione della Direzione Medica di Presidio, che terrà conto di diversi criteri quali: la gravità della patologia e delle condizioni del bambino, la lontananza della propria residenza, la situazione economica familiare .

### **Donazione di sangue**

È possibile donare sangue presso l'Unità di Raccolta all'Ospedale Santobono nei giorni da lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 11.00. La donazione delle piastrine può avvenire dopo prenotazione telefonica al 0812205469 dal lunedì al sabato negli orari stabiliti dalla prenotazione.

È possibile inoltre donare presso il Servizio Trasfusionale dell'Ospedale Pausilipon SIT (Via Posillipo n. 226, secondo piano) dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 10.30.

### **L'U.R.P.**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra l'Azienda e gli utenti quindi fornire, su richiesta, informazioni sulle unità organizzative competenti e sui relativi responsabili, nonché sullo svolgimento dei servizi sanitari e dei procedimenti amministrativi. L'U.R.P. valuta la qualità percepita dagli utenti, al fine di migliorare il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini. Inoltre attiva sistemi di monitoraggio della qualità ed efficienza dei servizi erogati, rilevando bisogni e preferenze, mediante l'ascolto e l'attivazione di questionari di *customer satisfaction*. Le competenze dell U.R.P. sono: - promuovere e facilitare l'accesso alle informazioni ed ai servizi dell'Azienda; - ricevere e trasmettere all'ufficio interessato le richieste di accesso agli atti dell'Azienda e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla legge 241/90; - orientare l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi dell'Azienda; - informare ed orientare l'utenza sui propri diritti stabiliti dalle leggi e dai regolamenti aziendali.

## Modalità di presentazione reclami

Gli utenti dell'Azienda Ospedaliera "Santobono-Pausilipon", personalmente o a mezzo di parenti o affini o attraverso gli organismi di volontariato operanti nel settore sanitario e assistenziale e accreditati presso la Regione Campania mediante iscrizione all'Albo istituito ai sensi della L.R. 08/02/93 n. 9 e regolarmente accreditati presso l'Azienda Ospedaliera "Santobono-Pausilipon", possono presentare osservazioni opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria con : - comunicazione scritta, in carta semplice, purché chiaramente leggibile; - compilazione dell'apposito modello scaricabile dal sito [www.santobonopausilipon.it](http://www.santobonopausilipon.it); - colloquio diretto con il responsabile dell'U.R.P. o suo delegato; - invio mediante posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: [urp@santobonopausilipon.it](mailto:urp@santobonopausilipon.it).

Le comunicazioni e i modelli vanno indirizzati al Direttore Generale dell'A.O. e consegnati a mano o inviati a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o spediti via mail all'U.R.P. Le segnalazioni non sottoscritte non determineranno alcun obbligo di presa in considerazione del loro contenuto.

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere inviati non oltre il 15° giorno da quello in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con il disposto dell'art. 14, comm.5 del Decreto legislativo 502/92, come modificato dal decreto legislativo 517/93. Il Responsabile dell'URP fornirà gli opportuni chiarimenti se consentono il superamento dell'atto. In caso contrario si attiva l'istruttoria presso la competente Direzione e gli esiti degli accertamenti e i provvedimenti saranno portati a conoscenza degli utenti secondo i termini previsti per legge.

### Info Contatti

Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Responsabile: dott.ssa A. Coppola  
Dal lunedì al venerdì 8:00 - 15:00  
Tel.081/2205622  
e-mail: [urp@santobonopausilipon.it](mailto:urp@santobonopausilipon.it)

## Fondazione Santobono Pausilipon

La **Fondazione Santobono Pausilipon Onlus** è una organizzazione di diritto pubblico non lucrativa di utilità sociale che ha sede a Napoli ed ha un'estensione territoriale di intervento di portata nazionale. La Fondazione è stata istituita nel febbraio 2010 sulla scorta di esperienze già da anni avviate presso altri Ospedali Pediatrici Italiani, quali il Meyer di Firenze, il Gaslini di Genova, il Bambin Gesù di Roma, il Burlo Garofolo di Trieste, tutti sede di fondazioni. La missione della Fondazione è affiancare e supportare l'Azienda Ospedaliera pediatrica "*Santobono-Pausilipon*" di Napoli, eccellenza del Mezzogiorno, nelle attività di assistenza, nello sviluppo di progetti di formazione e ricerca sia in campo nazionale che internazionale. Denominatore comune di tutte le attività della Fondazione è il miglioramento della vita in ospedale per i piccoli pazienti ed i loro familiari con particolare riferimento alle problematiche sanitarie e a quelle relative ad aspetti sociosanitari e psico-pedagogici. Grazie ai fondi raccolti fino ad oggi la Fondazione Santobono Pausilipon ha: - assegnato, fra le altre cose: borse di studio a giovani laureati in diverse discipline, - realizzato Aree Gioco per i bambini negli Ospedali, - acquistato moderne attrezzature per diagnosi veloci in Pronto Soccorso e per interventi operatori di neurochirurgia (che ogni anno sono oltre 500), portando l'Ospedale Pediatrico "*Santobono-Pausilipon*" ad essere uno dei migliori centri italiani, contribuendo così a raggiungere l'importantissimo risultato di evitare trasferimenti, anche di molti mesi, in altre regioni d'Italia, ai bambini campani ed ai loro familiari. Vuoi aiutare i bambini e sostenere la ricerca pediatrica? Dona il tuo cinque per mille all'Ospedale Pediatrico "*Santobono-Pausilipon*". Puoi destinare, **senza alcuna spesa**, il tuo 5 per mille dalla dichiarazione dei redditi (CUD, 730, 730-I, UNICO) inserendo nell'apposito spazio il numero di Codice Fiscale della Fondazione Santobono Pausilipon: **C.F. 06570281219** Grazie al contributo dei nostri sostenitori, ogni anno possiamo garantire a migliaia di bambini cure adeguate e nuove speranze di guarigione. Sostenere l'Ospedale Pediatrico "*Santobono-Pausilipon*" significa difendere il diritto alle migliori cure per i bambini colpiti da malattia, con semplicità, con impegno. Ogni contributo è utile e prezioso per creare un ospedale sempre più attrezzato ed a misura di bambino.

Per sostenere i progetti di crescita dell'Ospedale basta poco:

- **Bonifico bancario** intestato a: Fondazione Santobono Pausilipon Onlus  
IBAN: IT80E0514203419118571075123 – Banca di Credito Popolare – ag. 19;
- **Donazione del 5 per mille**
- **PayPal o carta di credito.**



## Carta dei diritti del bambino

### 1. Il bambino ha diritto al godimento del massimo grado raggiungibile di salute.

*L’Ospedale si impegna alla promozione della salute del bambino già in epoca prenatale attraverso interventi educativi e di assistenza durante la gravidanza ed il parto.*

*Il personale favorisce un sereno inserimento del neonato all’interno del nucleo familiare e promuove l’allattamento al seno. L’Ospedale concorre ad attuare interventi di educazione sanitaria nei confronti del bambino e della famiglia, con particolare riferimento alla nutrizione, all’igiene personale ed ambientale, alla prevenzione degli incidenti e delle malattie.*

### 2. Il bambino ha diritto ad essere assistito in modo “globale”.

*L’assistenza del personale si esprime oltre che nella “cura” anche nel “prendersi cura” delle condizioni generali del bambino e del suo contesto di vita. Il personale opererà integrandosi con le altre strutture sanitarie, educative e sociali competenti sul territorio.*

### 3. Il bambino ha diritto a ricevere il miglior livello di cura e di assistenza.

*Tutto il personale dell’Ospedale, in base alle proprie specifiche responsabilità, funzioni ed attribuzioni, si adopera per garantire al bambino ed alla famiglia il miglior livello di cure e di assistenza, anche impegnandosi ad aggiornare la propria competenza professionale in rapporto allo sviluppo tecnico scientifico. Il bambino ha diritto ad essere ricoverato in zone a lui dedicate e architettonicamente adeguate e ad essere accudito e assistito da personale formato nell’area pediatrica. Il ricorso all’ospedalizzazione è limitato solo alle situazioni in cui non sia possibile far fronte in altro modo alle esigenze assistenziali del bambino. Vengono, pertanto, favoriti il Day-Hospital, il Day-Surgery e l’assistenza domiciliare. Nel caso in cui le risorse dell’Ospedale non consentano di far fronte alle esigenze del bambino è dovere dei sanitari indirizzare la famiglia presso altre strutture che offrano maggiori garanzie di cure e di assistenza.*

### 4. Il bambino ha diritto al rispetto della propria identità sia personale che culturale ed al rispetto della propria fede religiosa.

*Il personale ha il dovere di identificare il bambino con il suo nome in tutte le circostanze legate alla sua permanenza in ambiente ospedaliero e di non sostituire il nome con termini che rimandano alla sua patologia, al numero di letto, ecc.....*

### 5. Il bambino ha diritto al rispetto della propria privacy.

*Il personale dell’Ospedale garantisce il rispetto del pudore e della riservatezza di cui hanno bisogno i bambini ed i loro familiari. Una particolare attenzione sarà dedicata alle esigenze degli adolescenti. Il personale è tenuto a rispettare l’obbligo del segreto professionale. Il trattamento dei dati “sensibili” è conforme a quanto disposto dalla normativa vigente.*

### 6. Il bambino ha diritto alla tutela del proprio sviluppo fisico, psichico e relazionale. Il bambino ha diritto alla sua vita di relazione anche nei casi in cui necessiti di isolamento. Il bambino ha diritto a non essere trattato con mezzi di contenzione.

*Il personale assicura e promuove il rispetto delle esigenze affettive, espressive ed educative ed in particolare la continuità delle relazioni familiari. L'Ospedale offre la possibilità di un contatto diretto e continuativo madre-neonato (rooming-in) al fine di favorire il reciproco attaccamento. La famiglia viene coinvolta attivamente nel processo di cura.*

*Sarà garantita la permanenza di un familiare, o di un'altra figura di riferimento, anche nei servizi di cure intensive e nelle situazioni assistenziali in cui si prevedono interventi invasivi, compatibilmente con le esigenze cliniche. Un numero maggiore di visitatori al di fuori degli orari definiti, è subordinato alle condizioni del bambino, alle caratteristiche del reparto/servizio, e soprattutto al rispetto della privacy di tutti i ricoverati. Viene favorito il collegamento con i servizi socio-educativi del territorio e il coinvolgimento con le associazioni di volontariato riconosciute in conformità alla normativa vigente per garantire al bambino relazioni significative, qualora si dovesse trovare in situazione di "abbandono" o di temporanea difficoltà del nucleo familiare. Il bambino può decidere di tenere con sé i propri giochi, il proprio vestiario e qualsiasi altro oggetto da lui desiderato purché questi non rappresentino un pericolo od un ostacolo per il suo o l'altrui programma di cure. In caso di ricovero prolungato, viene garantita al bambino la continuità del suo percorso educativo – scolastico. Il ricorso a mezzi limitanti la libertà di azione e di movimento avviene nelle situazioni in cui si ravvisa un rischio di compromissione del processo diagnostico-terapeutico, ovvero nelle situazioni in cui venga messa in pericolo l'incolumità del bambino stesso o di altri.*

- 7. Il bambino ha diritto ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto, con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo ed alla sua maturazione. Ha diritto ad esprimere liberamente la sua opinione su ogni questione che lo interessa. Le opinioni del bambino devono essere prese in considerazione tenendo conto della sua età e del grado di maturazione.**

*Il personale si impegna ad instaurare con il bambino e la sua famiglia una relazione improntata sul rispetto e sulla collaborazione.*

- 8. Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione dell'assenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano.**

*Un assenso/dissenso progressivamente consapevole in rapporto alla maturazione del minore va sempre promosso e ricercato anche, e soprattutto, attraverso le relazioni familiari. Tenuto conto che il bambino non ha tutti gli strumenti per utilizzare appieno un'informazione adeguata ad esprimere un assenso/dissenso in merito a decisioni legate alla malattia, va tuttavia considerato che il silenzio aumenta le paure. È difficile pensare ad un assenso/dissenso informato prima dei sette anni. Successivamente quando il bambino esplora meglio le proprie motivazioni e le confronta con ciò che gli altri dicono e fanno, è concepibile un assenso/dissenso informato insieme con quello dei genitori. A partire dai dodici anni, si può credere in un assenso o dissenso progressivamente consapevole, perché anche di fronte a situazioni di accanimento terapeutico i preadolescenti e gli adolescenti riescono a prefigurarsi il futuro e ad assumersi la responsabilità di fronte al proprio progetto di vita. Pertanto, l'assenso/dissenso va sempre richiesto, non soltanto per un'esigenza giuridica o etica, ma soprattutto per far comprendere al bambino quanto gli sta accadendo intorno. È opportuno presentargli tutti gli scenari che è in grado di comprendere o immaginare/pensare. L'assenso/dissenso su atti concreti vicini alla sua esperienza farà nascere la necessaria alleanza tra l'adulto e il bambino.*

- 9. Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione dell'assenso/dissenso ad entrare in un progetto di ricerca – sperimentazione clinica.**

*I medici hanno l'obbligo di informare il bambino ed i genitori, con un linguaggio comprensibile, della diagnosi, del tipo di trattamento sperimentale proposto, delle alternative terapeutiche disponibili, degli effetti collaterali e tossici, della libertà di uscire dal progetto in qualsiasi momento e della possibilità di conoscere i risultati conclusivi del progetto stesso. In caso di rifiuto ad entrare nel progetto, i sanitari hanno comunque l'obbligo di garantire al bambino le cure convenzionali.*

- 10. Il bambino ha diritto a manifestare il proprio disagio e la propria sofferenza. Ha diritto ad essere sottoposto agli interventi meno invasivi e dolorosi.**

*Una specifica attenzione del personale sanitario è dedicata alla prevenzione e alle manifestazioni del dolore del bambino. Vengono, infatti, adottate tutte le procedure atte a prevenire l'insorgenza e a ridurre al minimo la percezione, nonché tutti gli accorgimenti necessari a ridurre le situazioni di paura, ansia, e stress, anche attraverso il coinvolgimento attivo dei familiari. Un supporto particolare, sarà fornito ai familiari al fine di favorire la comprensione ed il contenimento del dolore dei propri figli.*

- 11. Il bambino ha diritto ad essere protetto da ogni forma di violenza, di oltraggio o di brutalità fisica o mentale, di abbandono o negligenza, di maltrattamento o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale.**

*Il personale sanitario ha il dovere di fornire al bambino tutto l'appoggio necessario ai fini dell'individuazione del maltrattamento e delle situazioni a rischio, che comportano la segnalazione alle autorità competenti e/o ai servizi preposti alla tutela del minore.*

*Il personale si impegna altresì a collaborare, nell'ambito delle proprie specifiche competenze, con gli enti accreditati. Il personale si impegna ad instaurare con il bambino e la sua famiglia una relazione improntata sul rispetto e sulla collaborazione. Lo spazio per l'ascolto, i tempi, le modalità e gli strumenti comunicativi più idonei andranno sempre ricercati. Si utilizzerà un linguaggio quanto più vicino a quello del bambino ricorrendo anche al gioco, alle narrazioni, ai disegni, alle immagini. Per le persone straniere, con una scarsa padronanza della lingua italiana, l'Ospedale attiva rapporti con le Associazioni di Volontariato, con i mediatori culturali e/o con i Consolati di riferimento.*

- 12. Il bambino ha diritto ad essere educato ad eseguire il più autonomamente possibile gli interventi di "auto-cura" e in caso di malattia ad acquisire la consapevolezza dei segni e dei sintomi specifici.**

*Il personale sanitario ha il dovere di mettere il bambino e la famiglia nella condizione di poter acquisire tutte le conoscenze, le capacità e le abilità richieste per una gestione il più possibile autonoma della malattia.*

- 13. Il minore ha diritto a usufruire di un rapporto riservato paziente medico, ha diritto altresì a chiedere e a ricevere informazioni che lo aiutino a comprendere la propria sessualità. Ha diritto inoltre a chiedere e a ricevere informazioni sull'uso dei farmaci, sostanze nocive ed eventuali evoluzioni verso le tossicodipendenze, nonché ad essere adeguatamente indirizzato ai servizi di riabilitazione se necessario.**

*Il personale, adeguatamente preparato, si impegna a rispondere alle domande poste dal minore anche indirizzandolo ai servizi preposti alla prevenzione, al trattamento e alla riabilitazione delle problematiche adolescenziali.*

- 14. Il bambino e la famiglia hanno diritto alla partecipazione.**

*L'ospedale promuove iniziative finalizzate al miglioramento della qualità delle prestazioni erogate coinvolgendo attivamente i bambini, le famiglie e le associazioni di volontariato. La tutela e la partecipazione degli utenti è conforme a quanto previsto dalla normativa vigente*

## Volontariato

L'Azienda privilegia il rapporto con le Associazioni di Volontariato con l'adozione del regolamento che disciplina e legittima i rapporti con le Organizzazioni di volontariato, regolarmente accreditate. L'Azienda "Santobono – Pausilipon" infatti intende promuovere, tutelare e sostenere - in conformità alle disposizioni normative vigenti e nella reciproca condivisione dei valori e delle rispettive missioni, le attività delle diverse Organizzazioni che pongono al centro del proprio operare il "prendersi cura" dei piccoli pazienti e dei loro familiari, nel riconoscimento della dignità e dei diritti di ciascuna persona.

<p><b>FONDAZIONE SANTOBONO PAUSILIPON</b></p> <p>Finalità: attività di sostegno dirette al miglioramento della vita in ospedale per i piccoli pazienti e dei loro familiari con particolare riferimento alle problematiche sanitarie e a quelle relative ad aspetti socio-sanitari e psico-pedagogici</p>	<p>Sede Legale:</p> <p>Via Croce Rossa, 8 - 80132 Napoli          Segreteria: tel. 081 2205256          fax 081 2205218</p> <p>e-mail: <a href="mailto:info@fondazione.sp.it">info@fondazione.sp.it</a>          sito: <a href="http://www.fondazione.santobonopausilipon.it">www.fondazione.santobonopausilipon.it</a></p> <p>Presidi: Santobono e Pausilipon</p>
<p><b>A.B.I.O - ONLUS</b>          Associazione per il bambino in Ospedale          Presidente: Rita Titti Suman</p> <p>Finalità: Progetti finalizzati a fornire un supporto ai piccoli degenti dei presidi ospedalieri dell'A.O.R.N Santobono-Pausilipon.</p>	<p>Sede Legale:          c/o Ospedale SS. Annunziata          Via Egiziaca a Forcella, 18 – 80100 Napoli</p> <p>Segreteria: cell. 349 2177673          e-mail: <a href="mailto:segreteria@abionapoli.org">segreteria@abionapoli.org</a>          Sito internet: <a href="http://www.abionapoli.org">www.abionapoli.org</a>          Presidi: Santobono e Pausilipon</p>
<p><b>NEMECA</b></p> <p>Presidente: Laura Donnarumma</p> <p>Finalità: Realizzazione del progetto "Laboratori creativi di solidarietà".</p>	<p>Sede Legale:          Viale degli Astronauti, 6 - 80131 Napoli</p> <p>Segreteria: cell. 338 2100658          e-mail: <a href="mailto:lau.donnarumma@gmail.com">lau.donnarumma@gmail.com</a></p> <p>Presidio: Santobono</p>
<p><b>APS Genitori Insieme Onlus</b></p> <p>Presidente: Fiorella Di Fiore</p> <p>Finalità: Progetti finalizzati al supporto dei</p>	<p>Sede Legale:          c/o Dipartimento di Oncoematologia Ospedale Pausilipon          Via Posillipo, 226 – 80123 Napoli</p>

<p>bambini e dei genitori, nonché a sostenere economicamente, congiuntamente all’A.O.R.N. Santobono- Pausilipon, attività di formazione, ricerca e aggiornamento per il personale del presidio ospedaliero Pausilipon.</p>	<p>Segreteria: tel. 081/5754268 cell. 366/6422367</p> <p>Presidio: Pausilipon</p>
<p><b>OPEN ONLUS</b> Associazione Oncologica Pediatria e Neuroblastoma</p> <p>Presidente: Anna Maria Alfani</p> <p>Finalità: Realizzazione del progetto finalizzato a fornire supporto alle attività del Dipartimento di Oncologia.</p>	<p>Sede Legale: Via Laurogrotto,19 - 84135 – Salerno</p> <p>Segreteria: tel. 089 2750530 089 799509</p> <p>e-mail: <a href="mailto:info@openonlus.org">info@openonlus.org</a> Sito internet: <a href="http://www.openonlus.org">www.openonlus.org</a> Presidio: Pausilipon</p>
<p><b>S.O.S.</b> Sostenitori Ospedale Santobono Onlus Presidente: Ugo De Luca</p> <p>Finalità: Realizzazione di progetti finalizzati alla raccolta fondi per supportare l’attività istituzionale dell’Azienda, per migliorare la qualità del soggiorno di bambini e delle loro famiglie in ospedale. Per migliorare la qualità dell’assistenza sanitaria attraverso l’acquisto di apparecchiature medicali all’avanguardia e mediante tutte le attività tese a migliorare l’assistenza ospedaliera.</p>	<p>Sede Legale: c/o Ospedale “Santobono” Via Mario Fiore, 6 - 80129 – Napoli</p> <p>Segreteria: cell. 392/0228600 – fax. 081 0060365</p> <p>e-mail: <a href="mailto:info@sostenitorisantobono.it">info@sostenitorisantobono.it</a> <a href="mailto:e.capuano@sostenitorisantobono.it">e.capuano@sostenitorisantobono.it</a></p> <p>Sito internet: <a href="http://www.santobono.it">www.santobono.it</a></p> <p>Presidio: Santobono</p>
<p><b>Fondazione Sorrisi Onlus</b></p> <p>Presidente: Davide Dell’Aquila</p> <p>Finalità: Realizzazione di progetti finalizzati all’attività di clown-terapia rivolta ai bambini ricoverati nel reparto di Pediatria diretto dal dottore Paolo Siani.</p>	<p>Sede Legale: Via S. Maria del Pianto, 156/A – 80144 - Napoli</p> <p>Segreteria: tel. 081/19109969 fax. 081/19109966</p> <p>e-mail: <a href="mailto:info@fondazionesorrisi.it">info@fondazionesorrisi.it</a> Sito internet: <a href="http://www.fondazionesorrisi.it">www.fondazionesorrisi.it</a> Presidio: Santobono</p>
<p><b>ADISCO Onlus Sezione</b> “Serena Tracaro</p>	<p>Sede Legale: c/o Ospedale Pausilipon Via Posillipo, 226 - 80123 Napoli</p>

<p>” Presidente: D’Oriano Tommaso</p> <p>Finalità: Progetti finalizzati al supporto dell’attività scientifica, in collaborazione con il SIT e la BASCO e di campagne informative sulla Banca del Cordone Ombelicale.</p>	<p>Segreteria: tel. 081/2205516 – 081/8708145 cell. 347/6100147</p> <p>e-mail:<a href="mailto:segreteria-campania@adisco.it">segreteria-campania@adisco.it</a> <a href="mailto:catdorian81@live.it">catdorian81@live.it</a></p> <p>Sito Internet: <a href="http://www.adisco.it">www.adisco.it</a></p> <p>Presidio: Pausilipon</p>
<p><b>Associazione “THEOTOKOS”</b></p> <p>Presidente: Rosaria Capano</p> <p>Finalità: Realizzazione di progetti attraverso il finanziamento di Borse di Studio per medici e infermieri e attivazione di corsi di formazione sull’artigianato per il recupero di giovani in stato di bisogno fisico e psicologico.</p>	<p>Sede Legale: Via Chiaia, 209 – 80121 Napoli</p> <p>Segreteria: tel. 081/197 18 380</p> <p>e-mail: <a href="mailto:associazionetheotokos@gmail.com">associazionetheotokos@gmail.com</a></p> <p>Sede Amministrativa</p>
<p><b>Associazione “Teniamoci per mano”</b></p> <p>Presidente: Orlando Antonio</p> <p>Finalità: Realizzazione di progetti finalizzati a fornire, mediante la clown-terapia, un supporto ai piccoli degenti nelle strutture del presidio ospedaliero Santobono, preferendo i giorni del fine settimana</p>	<p>Sede Legale: Via Giannone, 4 – 80141 Napoli Segreteria: Tel/Fax. 081/445687 E-mail: <a href="mailto:teniamocipermanoonlus@live.it">teniamocipermanoonlus@live.it</a></p> <p>Presidio: Santobono</p>
<p><b>Associazione “Sclerosi Tuberosa onlus”</b> Presidente: Macari Francesca</p> <p>Finalità: Attivazione di uno sportello di Ascolto, informazione e sostegno per l’inclusione di persone affette da Sclerosi Tuberosa, in collaborazione con la S.C. di Neurologia diretta dal dottore Salvatore Buono, al fine di continuare l’attività diagnostica, clinica e terapeutica già intrapresa, per consentire di sviluppare, ulteriormente, la presa in carico del paziente e dei familiari, dedicando attenzione anche alla</p>	<p>Sede Legale: Via A. Ambrosini, 72 – 00147 Roma</p> <p>Segreteria: Tel/Fax. 06/65024216 Cell. 338/6747922</p> <p>E-mail: <a href="mailto:info@sclerosituberosa.org">info@sclerosituberosa.org</a></p> <p>Sito Internet: <a href="http://www.sclerosituberosa.org">www.sclerosituberosa.org</a></p> <p>Presidio: Santobono</p>

<p>parte sociale.</p> <p><b>Associazione “Kids Kicking Cancer” Italia Onlus</b></p> <p>Presidente: Stefano Orselli</p> <p>Finalità: Realizzazione di progetti finalizzati a promuovere l’utilizzo delle tecniche e della filosofia proprie delle arti marziali, per aiutare i bambini affetti dal cancro ad affrontare e gestire meglio la propria malattia.</p>	<p>Sede Legale: Viale Mazzini, 119 – 00195 Roma Segreteria: Cell. 347/3295168 E-mail: <a href="mailto:info@kkcitalia.it">info@kkcitalia.it</a></p> <p>Referente Napoli: Nicolae Bucataru - Cell. 338/3060950 Email: <a href="mailto:nicu06@msn.com">nicu06@msn.com</a></p> <p>Presidio: Pausilipon</p>
<p><b>“AcLTI”</b></p> <p>Associazione contro le Leucemie ed i Tumori nell’ infanzia”</p> <p>Presidente: Cavaliere Alfredo</p> <p>Finalità: Realizzazione di progetti finalizzati a fornire, mediante spettacoli di animazione, marionette, recitazione, musica e canti, un supporto ai piccoli degenti del presidio ospedaliero Pausilipon.</p>	<p>Sede Legale: Via Peppino Impastato,19 80144 Napoli</p> <p>Segreteria: Tel/fax 081 5430969 E-mail: <a href="mailto:info@aclti.it">info@aclti.it</a> Sito Internet: <a href="http://www.aclti.it">www.aclti.it</a></p>
<p><b>“ARLIT”</b></p> <p>Associazione Regionale Leucemia Infanzia Tumori</p> <p>Presidente: Eugenio Miradossa</p> <p>Finalità: Realizzazione di un progetto finalizzato a garantire un servizio di navetta per i trasferimenti dei bambini da e per il presidio Pausilipon</p>	<p>Sede Legale Via addolorata,1 80055- Portici (Napoli)</p> <p>Segreteria: Tel/fax 081 270466</p> <p>E-mail: <a href="mailto:associazione-arlit-onlus@hotmail.it">associazione-arlit-onlus@hotmail.it</a> Sito Internet: <a href="http://www.arlit.it">www.arlit.it</a></p> <p>Presidio: Pausilipon</p>
<p><b>“Barcollo ma non Mollo Francesca Tambaro”</b></p> <p>Presidente: Giuseppina Palma</p>	<p>Sede Legale Corso Italia,3 80010 – Villaricca (Napoli) Segreteria: Tel 081 5065132 E-mail:</p>

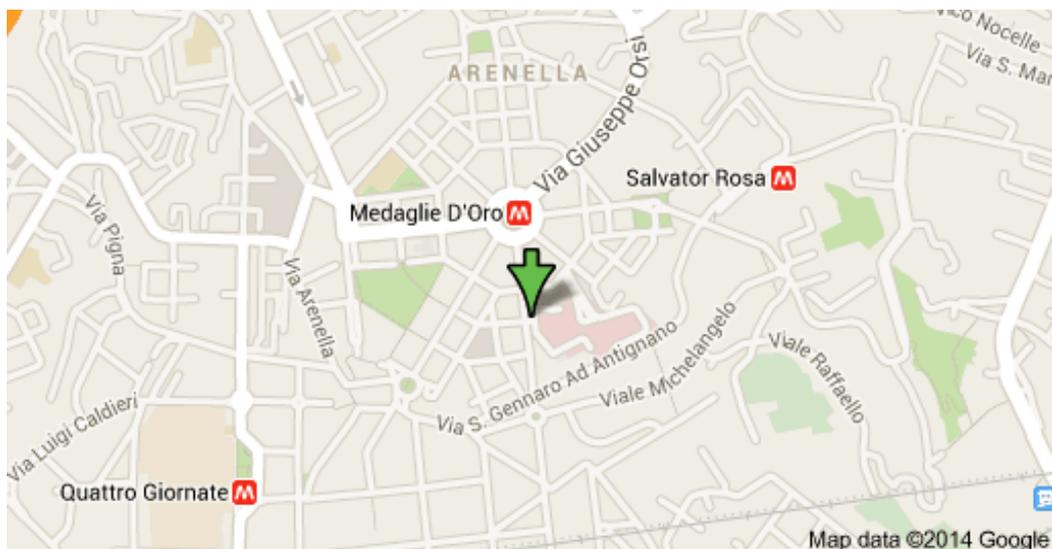
<p>Finalità: Realizzazione di progetti finalizzati a finanziare Borse di studio da destinare alla ricerca e al sostegno delle famiglie dei bambini ricoverati presso il presidio ospedaliero Pausilipon.</p>	<p><a href="mailto:barcollomanonmollofrancesca@gmail.com">barcollomanonmollofrancesca@gmail.com</a>          Presidio: Pausilipon</p>
<p><b>ARLI</b>          “ Associazione Regionale Leucemie Infantili Onlus”</p> <p>Presidente: Mercadante Vincenzo</p> <p>Finalità: Realizzazione di un progetto finalizzato a garantire, attraverso l’ausilio di volontari muniti di propri autoveicoli, ai bambini in terapia presso il presidio ospedaliero Pausilipon, un servizio di accompagnamento da casa all’ospedale e viceversa, in tutta la provincia di Napoli e, compatibilmente con la disponibilità dei loro volontari, anche in altre province della Campania.</p>	<p>Sede Legale          Via Foria,81          80137 (Napoli)</p> <p>Segreteria: Tel 081 445502          e-mail:info@arli.it</p> <p>Presidio: Pausilipon</p>
<p><b>FONDAZIONE ALE DOTOLI ONLUS</b></p> <p>Presidente: Dotoli Antonio Arturo</p> <p>Finalità: Realizzazione di un progetto finalizzato all’intrattenimento dei piccoli pazienti attraverso giochi di animazione, pittura e disegno coinvolgendo, ove lo desiderassero, anche le mamme, nell’ottica di una proficua collaborazione con le Associazioni già presenti nel presidio ospedaliero Pausilipon.</p>	<p>Sede Legale Via          Manzoni,95          80123 (Napoli)</p> <p>Segreteria: Tel 081 7142339</p> <p>E-mail:  <a href="mailto:fondazionealedotoli@gmail.com">fondazionealedotoli@gmail.com</a></p> <p>Presidio: Pausilipon</p>
<p>Associazione Campana</p> <p><b>DOLORE NO DO.NO</b></p> <p>Presidente: Paola Coppola</p> <p>Finalità: Realizzazione di un progetto di sostegno psicologico alla condizione di disagio da dolore cronico e procedurale nel paziente in età pediatrica, attraverso interventi ad hoc in equipe multidisciplinare, finalizzati</p>	<p>Sede Legale          Via Santa Lucia, 173          80132 (Napoli)          Segreteria: Tel 081 5529597</p> <p>E-mail: <a href="mailto:associazionecamapanado.nopec.it">associazionecamapanado.nopec.it</a></p> <p>Presidio: Pausilipon</p>

<p>alla riduzione e alla gestione del dolore percepito</p>	
<p><b>A.V.O.</b> Associazione Volontari</p> <p>Ospedalieri Presidente: Angelina De Cesare</p> <p>Finalità: Realizzazione di progetti finalizzati ad alleviare il disagio nei piccoli pazienti ricoverati presso i presidi ospedalieri dell' A.O.R.N. Santobono-Pausilipon nonché di sostegno ai genitori mediante supporto psicologico.</p>	<p>Sede Legale Via Maddalena,40 80139 (Napoli)</p> <p>Segreteria: Tel 081 5541493</p> <p>E-mail: <a href="mailto:avonapoli@tin.it">avonapoli@tin.it</a></p> <p>Presidi: Santobono e Pausilipon</p>
<p><b>Fondazione Theodora Onlus</b> Presidente: Basso Petrino Emanuela</p> <p>Finalità: Offerta di programma di umanizzazione da svolgere presso il reparto di Oncoematologia e il Day Hospital Oncologico del presidio ospedaliero Pausilipon che prevede la visita settimanale di un "Dottor Sogni", artista professionista adeguatamente formato per lavorare in ambito ospedaliero.</p>	<p>Sede Legale: Via G.A. Boltraffio, 19 20159 (Milano)</p> <p>Segreteria: 02801116 Fax: 0289016155</p> <p>E-mail: <a href="mailto:info@theodora.it">info@theodora.it</a></p> <p>Presidio: Pausilipon</p>
<p><b>Associazione "Gioia Concreta"</b></p> <p>Presidente: Luca Dalla Serra</p> <p>Finalità: realizzazione di laboratori di ceramico-terapia dove i bambini ospedalizzati, alla presenza di un team di volontari (ceramisti e arte-terapeuta), formati dalla Fondazione Contessa Lene Thun Onlus, potranno manipolare l'argilla come terapia ricreativa, creando oggetti e manufatti che faranno parte di opere collettive.</p>	<p>Sede Legale Via Rita Castagna,1 46100 Mantova</p> <p>Segreteria: 0471 245430-938 Fax 047 245185</p> <p>E-mail: <a href="mailto:info@gioiaconcreta.org">info@gioiaconcreta.org</a></p> <p>Presidio: Pausilipon</p>

## Come raggiungere i Presidi

### Come raggiungere il "Santobono"

**Presidio Santobono** Via Mario Fiore, 6 - (80129) Napoli



#### In aereo

Al Terminal Arrivi Aeroporto Capodichino prendere **alibus Acton-beverello** scendere a **Piazza Garibaldi**, quindi Metropolitana Linea 1 (Garibaldi – Piscinola) - fermata: P.zza Medaglie d'Oro.



#### In auto

L'ingresso è consentito solo alle auto dirette al Pronto Soccorso (accesso da via Caiazzo). Se si proviene dalla Tangenziale di Napoli l'uscita è "Arenella".



#### Servizio Taxi

Servizio Taxi: Tel. 081/5563841 – 081/8888 - 081/0101.



### **In Autobus**

**C38** (*Ospedale Cardarelli – Via Gemito*). Scendere alla fermata Via Altamura o Via Simone Martini e proseguire a piedi oppure scendere alla fermata Piazza Quattro Giornate e prendere la Metropolitana Linea 1 fino a P.zza Medaglie d’Oro.

**C41** (*Piazzale Ruggieri Ospedale Monaldi – via Tino da Camaino*). Scendere alla fermata Tino da Camaino.

**C44** (*via Suarez – via dell’Eremo*). Scendere alla fermata di Via M. Fiore.

**130** (*Emiciclo Poggioreale – Via Gemito*). Scendere alla fermata di Via M. Fiore.

**C33** (*Via Suarez – Via Cinthia*). Scendere alla fermata Via Altamura o Via Simone Martini e proseguire a piedi oppure scendere alla fermata Piazza Quattro Giornate e prendere la Metropolitana Linea 1 fino a P.zza Medaglie d’Oro.



### **Metropolitana e Funicolare**

Metropolitana Linea 1 (Garibaldi – Piscinola) - fermata: P.zza Medaglie d’Oro.

Collegamenti con: Funicolare Centrale (Augusteo - P.zza Fuga) – Funicolare di Chiaia (Parco Margherita – Cimarosa).

### **Come raggiungere il “Pausilipon”**

**Presidio Pausilipon** Via Posillipo, 226 - (80122) Napoli





### In aereo

Al Terminal Arrivi Aeroporto Capodichino prendere **alibus Acton-beverello** scendere a **Piazza Garibaldi**, quindi Metropolitana Linea 2 fermata: Mergellina e poi prendere il pullman 140



### In auto

Il Presidio Ospedaliero Pausilipon è raggiungibile, per chi proviene dal Vomero, attraverso via Manzoni. Da Mergellina si raggiunge attraverso via Posillipo mentre, per chi proviene dalla zona flegrea, l'ospedale è raggiungibile attraverso Coroglio.

Con la tangenziale di Napoli l'uscita è Vomero – Cilea.



### In Taxi

Servizio Taxi: Tel. 081/2396200 - 081/5707070 – 081/0101.



### Trasporto pubblico

**140** (Capo Posillipo - Via G. Sanfelice). Fermata adiacente alla stazione della linea metropolitana di Mergellina. Scendere a Via Posillipo, a pochi metri si trova l'Ospedale Pausilipon.



### Metropolitana

Metropolitana Linea 2 - fermata: Mergellina e poi prendere il pullman 140

Funicolare di Mergellina – fermata: Mergellina e poi prendere il pullman 140

**A cura dell'URP**  
(Ufficio Relazioni con il Pubblico)

**Aggiornata al**  
**17**  
**ottobre 2018**

**[www.santobonopausilipon.it](http://www.santobonopausilipon.it)**

La carta dei Servizi è stata preventivamente sottoposta all'approvazione della direzione Strategica ed è conforme alle "Linee di indirizzo per la promozione e il miglioramento della qualità, della sicurezza, dell'appropriatezza degli interventi assistenziali in area pediatrico-adolescenziale" del Ministero della Salute.