PIA FONDAZIONE DI CULTO E RELIGIONE CARD. G. PANICO
Azienda Ospedaliera
Tricase (Lecce)

1967 · 2017

CARTA DEI SERVIZI

PIA FONDAZIONE DI CULTO E RELIGIONE CARD. G. PANICO
Azienda Ospedaliera
Tricase (Lecce)

In Tricase:
Azienda Ospedaliera "Card. G. Panico" - Via San Pio X, 4
Hospice "Casa di Betania"
Poliambulatorio Attività Libero-Professionale Intramoenia, Via L. Ariosto

In S. Maria di Leuca:
Centro Dialisi "S. Marcellina" – Contrada Masseria "Li Turchi"

Sito Internet - www.piafondazionepanico.it

Aggiornamento 1 dicembre 2018

La Carta dei Servizi dell'Azienda Ospedaliera "Card. G. Panico" riporta tutte le informazioni e le notizie utili per orientarsi agevolmente nella fruizione delle prestazioni offerte.

Il documento è diviso in quattro sezioni:

1. **Presentazione, Impegni e garanzie**
2. **Comitati, Obiettivi di miglioramento e URP**
3. **Percorsi di diagnosi e Cura**
4. **Orientamento per utenti e visitatori**

Gentile Ospite, accogliendoti presso le nostre strutture sanitarie, ci impegniamo a rendere confortevole e per quanto possibile breve la tua permanenza tra noi.
Ci auguriamo che l'incontro con te sia occasione di amicizia e di arricchimento umano reciproco e per questo ti invitiamo a considerarci veri compagni di viaggio, assicurandoti altresì tutta la nostra professionalità per la cura della tua salute.

presentazione
impegni e garanzie

PIA FONDAZIONE DI CULTO E RELIGIONE CARD. G. PANICO
Azienda Ospedaliera
Tricase (Lecce)

Presentazione

Mission

Origini e Storia

L'Azienda Ospedaliera oggi

L'Azienda Ospedaliera nel futuro

L'Organizzazione Generale Il

Polo Didattico Universitario

Attivitá correnti di Ricerca

Clinica Principi Fondamentali

Diritti e Garanzie

PRIMA SEZIONE

Presentazione impegni e garanzie

“L’Azienda Ospedaliera “Card. G. Panico” attua in via ordinaria il modello gestionale ed organizzativo Dipartimentale.
Le strutture costituenti i Dipartimenti sono aggregate allo scopo di fornire risposte unitarie, flessibili, tempestive, razionali e complete al cittadino utente, collocandolo al centro delle attività. Sono pertanto adottate regole condivise di comportamento assistenziale, didattico e di ricerca, etico e di gestione delle risorse assegnate.”

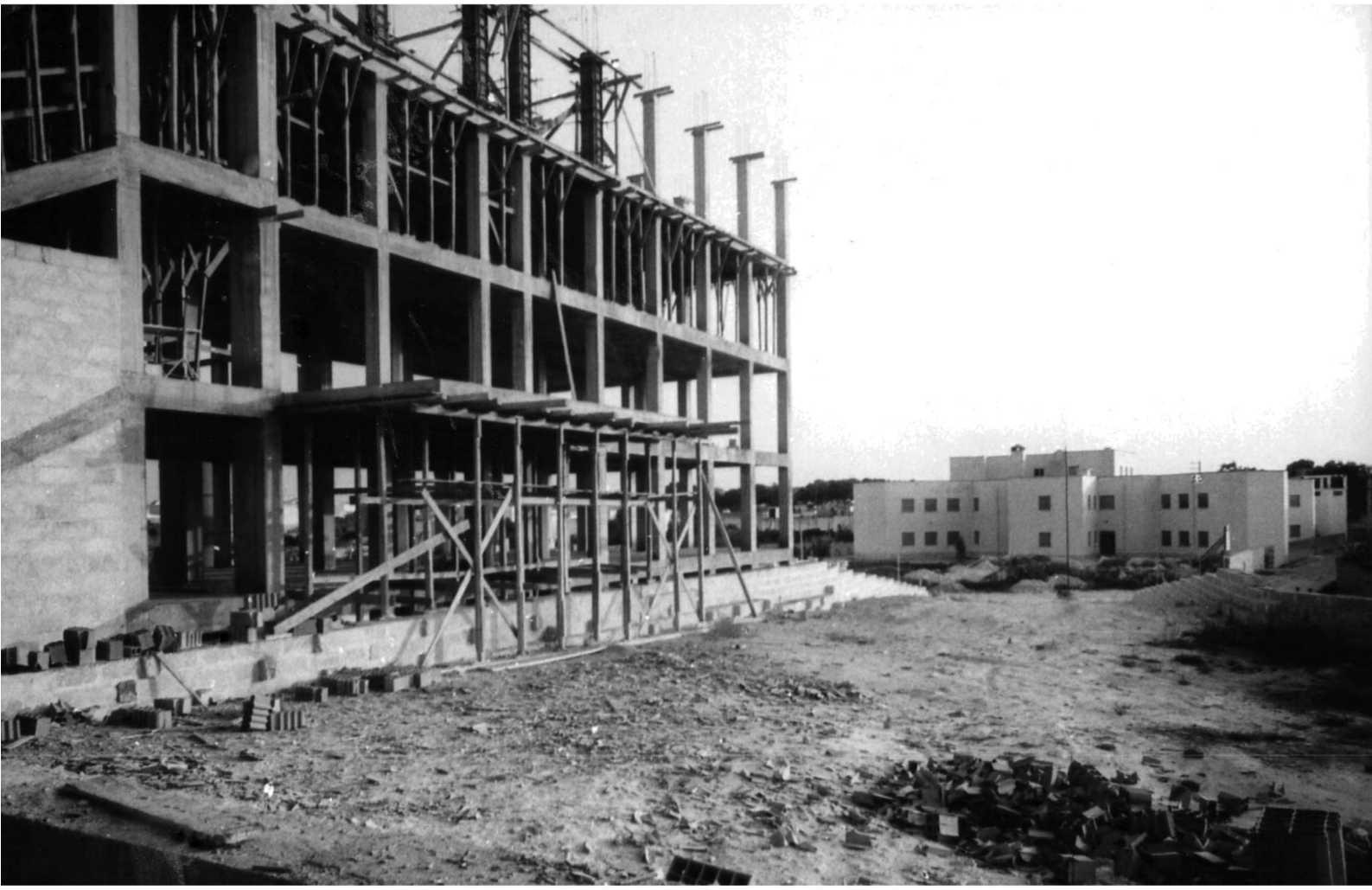
Presentazione

Penso in questo momento a tutti Voi cari ammalati che affollate l'Ospedale, ed a tutti Voi che richiedete la nostra opera...a tutti giunga il nostro saluto di accoglienza. Vi penso tutti con il vostro bagaglio di speranza, di desideri di guarigione...
ma anche di paura, di sfiducia, di dubbi...Vorrei dirvi coraggio! Pensando a Voi risuona sempre nel nostro animo l'espressione di Sant'Ireneo: "L'uomo vivente è la gloria di Dio"! Per cui ognuno di voi , per noi, è una persona unica e irripetibile, importante in sé e per sé, un valore da rispettare e da amare, sempre e in ogni caso, nella sua interezza e nella sua completezza, dal concepimento sino alla fine della vita. Ciascuno di Voi è al centro delle nostre attenzioni e la Medicina, la Tecnologia, la Didattica, il Servizio Religioso e la Competenza, sono strumenti nelle nostre mani per aiutarvi a guarire dalla malattia, e dalle ferite ed inquietudini del cuore. L'Ospedale Card. G. Panico infatti è un Ospedale religioso, di diritto privato, gestito dalla Pia Fondazione di Culto e di Religione "Cardinale G. Panico", opera della Chiesa Cattolica di cui segue le direttive in campo morale. E' religioso, soprattutto, per lo stile della cura, che si ispira ai principi evangelici di amore e servizio, riconoscendo il volto di Cristo nei sofferenti e nei piccoli. Con le finalità istituzionali ha come missione propria il "prendersi cura" e il "farsi prossimo" ad ogni persona che accede alla struttura, sia essa ammalato, o persona in cerca di aiuto, o giovane da educare e formare ad una professione sanitaria. Questo Documento ha lo scopo di illustrare, brevemente, la nostra Struttura, per aiutarvi a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno, più garantiti i diritti, più chiari i doveri e i comportamenti da assumere.

Mission

*La Mission dell'Ospedale Cardinale Giovanni Panico è sintetizzata nell'espressione evangelica: "**Prendersi cura"** del malato nella sua totalità, nelle sue debolezze, nel suo bisogno di essere compreso, sostenuto, aiutato e amato; "**Farsi prossimo"** attraverso l'esercizio della professione a tutti i livelli, rendendo testimonianza delle proprie convinzioni umane e cristiane, con competenza, disponibilità e carità attenta, per tutti i malati. L'Ospedale è proiettato nel futuro per essere al passo con il progresso, ma anche coerente con la visione cristiana dell'esistenza ed il rispetto della persona, dal momento del concepimento sino alla morte naturale. La configurazione organizzativa della Fondazione Card. G. Panico costituisce uno strumento operativo per attuare questa mission in maniera efficace ed efficiente. L'individuazione delle diverse competenze e professionalità, trova l'ideale allocazione negli schemi organizzativi dipartimentali che hanno lo scopo di garantire l'integrazione dei processi diagnostici e terapeutici. Nella Fondazione opera in maniera sinergica la clinica, la ricerca e la formazione, con l'obbiettivo di garantire i trattamenti più appropriati ed efficaci sulla base dell'evidenza scientifica, con il dovuto riguardo al corretto utilizzo delle risorse. Lo staff amministrativo e quello dedicato ai servizi di supporto non sanitari, opera in stretta collaborazione con il settore clinico a garanzia sia della sicurezza tecnologica che della disponibilità delle risorse. L'Ospedale fonda la sua attività sulla centralità della persona e intende essere realmente "eccellente" per tutti, trattando in radice la malattia; intende essere competente, curando l'uomo non soltanto nel suo corpo, ma anche nella sua unicità e nel suo profondo desiderio di esistere. Il fine quindi è quello di garantire il miglioramento continuo della qualità dell'assistenza, favorendo una cultura della sicurezza del paziente con i suoi bisogni, l'efficacia e l'appropriatezza delle cure, la tempestività e l'equità dell'assistenza.*

Suor Margherita Bramato
Direttore Generale



ORIGINI E STORIA

L'Ospedale nasce dall'amore del Cardinale Giovanni Panico verso la Sua terra natale, per la quale volle lasciare un ricordo imperituro. Nato a Tricase (Le) nel 1895, ordinato Sacerdote nel 1919, dopo una breve esperienza pastorale nella Sua Diocesi di Ugento-S.Maria di Leuca, per circa quarant'anni ricopre il ruolo di missionario diplomatico della Santa Sede "a servizio della pace e dell'intesa tra i popoli" in undici Paesi del mondo.

Nel 1923, addetto alla Nunziatura Apostolica in Colombia; nel 1926 Segretario della Nunziatura in Argentina; nel 1931 Uditore in Cecoslovacchia; nel 1932 coadiutore del Nunzio in Baviera; nel 1934, Osservatore della Santa Sede, nella difficile missione nella Saar; nel 1935, consacrato Arcivescovo, viene nominato delegato apostolico in Australasia; nel 1948, Nunzio Apostolico in Perù; nel 1954, Delegato apostolico in Canada; nel 1959 Nunzio Apostolico in Portogallo; nel 1962, Papa Giovanni XXIII lo crea Cardinale. Una settimana dopo, il 7 luglio 1962, il Cardinale Panico muore inaspettatamente, stroncato da un infarto, all'età di 67 anni, nella Sua Tricase, lasciando in tutti un senso di sgomento e di costernazione. Fu proprio durante la permanenza in Canada, fin dal 1954, che il Cardinale pensò alla costruzione di un ospedale in Tricase, scegliendo progetti, acquistando il terreno, studiando ogni particolare, affinchè tutto fosse degno della sua immensa carità e pronto ad accogliere e a beneficare molti sofferenti.

Nel **1960** il Cardinale Panico incontra Madre Elisa Zanchi, Superiora Generale delle Marcelline, alla quale affida, con tanta apprezzata fiducia, l'erigenda opera: l'Oasi che avrebbe offerto la possibilità di un proficuo apostolato tra le giovani, e il futuro ospedale. Le Marcelline accolgono con gratitudine la proposta di iniziare in Puglia un'attività ospedaliera (dall'Istituto già esercitata in Brasile in un contesto di grave povertà in ambito missionario) per la possibilità di realizzare il progetto carismatico del Fondatore, il beato Luigi Biraghi. Le Marcelline infatti, sempre educatrici, vogliono continuare ad esserlo anche tra i malati, prendendosi cura di loro, come già operano con i giovani. Nella luce della fede, "che sa scoprire l'invisibile nel visibile" soprattutto nella persona umana, esse vogliono scorgere al di là del mistero della sua sofferenza, quel "tesoro interiore" che va scoperto, valorizzato, amato, "portato alla luce", cioè educato. Le Suore, in piena collaborazione con il personale laico, in un clima di famiglia, offrono mente, cuore, fatiche e professionalità per rendere più sopportabile il dolore, nella condivisione cristiana e fraterna della sofferenza, in un amore grande e indistruttibile per la vita.

1961 Il 15 ottobre si inaugura l'Oasi S. Marcellina: luogo di formazione umana, cristiana e professionale delle giovani.

1962 Muore prematuramente il Cardinale Giovanni Panico. La Congregazione delle Marcelline assume, con coraggio, sacrificio e competenza, l'onere della costruzione dell'ospedale, secondo le promesse e gli impegni presi con il compianto Cardinale.

1963 Il 4 gennaio posa della prima pietra dell'ospedale, benedetta da Mons. Giuseppe Zocco parroco di Tricase, alla presenza delle autorità civili e della popolazione tricasina.

1965 Madre Elisa Zanchi, sostenuta dalla eccezionale esperienza giuridica del Presidente Luigi Costanza, presenta al Ministero della Sanità la proposta di riconoscimento giuridico per gli Ospedali Ecclesiastici. Il concetto della "classificazione" sapientemente dal Presidente Costanza prefigurato e concretamente applicato agli ospedali Ecclesiastici, ha trovato riconoscimento legale nella Legge 132 del 12 febbraio 1968, cui si sono adeguati via via ospedali Ecclesiastici.

1967 Il 1° ottobre, con la benedizione ed il plauso del Santo Padre, il Cardinale Marella, inaugura il "magnifico complesso, alto nel cielo azzurro, preparato con immensa cura e con sapiente tecnica, per dare a tante creature la salute e l'amore". L'Ospedale inizia la sua attività con n.150 posti letto,

distribuiti tra le divisioni di Medicina, Chirurgia, Ortopedia, Ostetricia e Ginecologia, Pediatria, Oculistica, Otorinolaringoiatria, e con i servizi di Radiologia e Laboratorio di Analisi. Il 4 Dicembre entra in ospedale il primo ammalato.

1968 12 febbraio, emanazione della legge n.132 concernente gli Enti ospedalieri e l'assistenza ospedaliera. Questa legge riconosce ed applica il concetto di "classifica" agli ospedali Ecclesiastici. L'o s p e d a l e Card. G. Panico di Tricase è il primo esempio in Italia di ospedale Ecclesiastico "classificato". Il 20 settembre il Ministro della Sanità Ennio Zelioli Lanzini, inaugura la Scuola Convitto Infermieri.

Il 25 settembre ottiene il decreto del Ministero della Sanità per l'istituzione della Scuola per Infermieri professionali, gratificando il carisma dell'educazione, della formazione e della cultura proprio delle Suore Marcelline. Il 6 novembre ottiene, con decreto del Medico Provinciale, la classifica di ospedale zonale.

1969 L'Ospedale Card. G. Panico, con decreto del Ministro della Sanità del 16 dicembre 1969, ottiene l'equiparazione dei titoli e dei servizi del proprio personale.

1978-1982 In occasione del 1° decennio dell'Ospedale posa della prima pietra per la costruzione del Centro Trasfusionale, poco dopo ampliato e sopraelevato per una nuova ala dell'edificio con incremento dei posti letto a 320. Nell'Ospedale viene costituito il Dipartimento di Medicina, con l'aggiunta delle sezioni di Cardiologia con l'Unità di Terapia Intensiva Coronarica, di Pneumologia, con annesso il servizio di Broncoscopia e Fisiologia Respiratoria, di Nefrologia, con il servizio di Emodialisi, il servizio di Endoscopia digestiva e di Diagnostica neurologica.

1981 Il 28 Marzo, con decreto del Presidente della Regione Puglia ottiene la classifica di Ospedale Generale Provinciale.

1985 Inaugurazione del Poliambulatorio

Distaccamento del Servizio Immunotrasfusionale dal Laboratorio Analisi, avvio del servizio Aferesi e successivamente del Centro di Coagulazione.

1987 Apertura del Reparto di Urologia con servizi di endoscopia operativa, urodinamica e litotrissia.

1989 Si inaugura il Centro Dialisi Vacanze in S. Maria di Leuca.

1992 Nasce la Pia Fondazione di culto e di religione Card. G. Panico riconosciuta con D.M.I. n.3 del 15.02.1992, che dal 1993 assume la gestione dell'omonimo ospedale.

Inizia la sua attività la Rianimazione, con annesso Centro di terapia del dolore.

1993 Il 18 settembre visita del Ministro della Sanità On. Maria Pia Garavaglia.

1994 Posa della prima pietra del Polo Didattico Universitario.

Inaugurazione del nuovo plesso cucine per la distribuzione dei pasti personalizzati.

1995 Il 15 luglio si inaugura il nuovo Centro di Rianimazione ampliato ad 8 posti letto.

1996 Si inaugura il Polo Didattico Universitario, dotato di Sale conferenze e Biblioteca.

Si avviano Master di I° livello con l'Università Cattolica di Roma.

Con la medesima Università si attivano le Convenzioni per le specialità di: Cardiologia, Oncologia, Igiene e medicina preventiva, Chirurgia Generale, Urologia, Ostetricia e Ginecologia, Anestesia e Rianimazione. Per questa ultima specialità si attiva convenzione anche con l'Università di Siena.

1997 Si Inaugura la Terapia Intensiva Neonatale (UTIN)

Il Polo Didattico - Universitario diventa sede distaccata dell'Università di Bari per i Corsi di Laurea triennale delle Professioni Sanitarie.

1999 Apertura dell'Unità Operativa di Chirurgia Vascolare.

2001 Il 13 febbraio con DGR n.112 l'ospedale viene equiparato ad Azienda Ospedaliera.

2002 Il 21 dicembre si inaugura l'Unità multidisciplinare di Day Surgery.

2003 Il 14 giugno si inaugura la nuova sede del Centro Dialisi S. Marcellina di S. Maria di Leuca.

2004 Il 17 Aprile in occasione della visita del Ministro della Salute, Prof. Girolamo Sirchia, si inaugura il nuovo Pronto Soccorso. Il 5 luglio posa della prima pietra per la costruzione dell'Hospice.

Apertura in settembre dell'Unità Operativa di riabilitazione multidisciplinare.

2005 L'11 febbraio Inaugurazione dell'Unità Operativa di Ematologia e Centro Trapianti di Midollo osseo. Il 5 marzo inaugurazione del Dipartimento Materno-Infantile

Il 5 ottobre visita della Commissione parlamentare d'inchiesta sull'efficacia e l'efficienza del servizio sanitario. All'esito risulta che l'Ospedale "risponde pienamente alle funzioni di eccellenza... e soddisfa pienamente i requisiti di efficacia ed efficienza".

2006 Prende avvio la costruzione del Servizio di Medicina Nucleare. Completamento del nuovo reparto di Ortopedia.

2007 Avvio dei lavori di ampliamento del Blocco Operatorio, dell'area oncoematologica, delle malattie neurologiche e del dipartimento chirurgico. In Gennaio apertura della nuova centrale di sterilizzazione e completamento della ristrutturazione del reparto di Medicina. Il 1° dicembre si inaugurano il Servizio di Emodinamica con ambulatori di Cardiologia e il Servizio di Medicina Nucleare.

2008 Avvio attività Casa Di Betania HOSPICE - Avvio sezione Studi medici per ALPI

2011 Inaugurazione dell'Unità di manipolazione antiblastici e chemioterapici (U.Ma.Ca.) con ambulatori e sala per la somministrazione di chemioterapie. Accreditamento UU.OO. di Neurologia e Malattie neurodegenerative e clinicizzazione con il Dipartimento di Neurologia dell'Università di Bari.

2011 Accreditamento dell'U.O. di Lungodegenza

2012 Apertura del Centro di Malattie neurodegenerative clinicizzato con il Dipartimento di Neurologia dell'Università di Bari.

2012 Completamento ampliamento e ammodernamento del Servizio Farmacia.
Accreditamento del SIMT

2015 Inizio attività diagnostica della RMN 3T ad alto campo.
Traguardo dei 500 trapianti di Midollo Osseo e cellule staminali dell'U.O. di Ematologia. Jacie

2016 Accreditamento dell'U.O. di Neurochirurgia

2017 Inaugurazione Sala operatoria ibrida. Celebrazione 50° anniversario inaugurazione dell'Ospedale.

2018 Completamento dell'ampliamento della seconda sala di Emodinamica e di Elettrofisiologia cardiaca. Avvio della nuova Centrale di trigenerazione per l'efficentamento energetico e della nuova isola ecologica

L'AZIENDA OSPEDALIERA OGGI

All'Azienda Ospedaliera "Card. G. Panico" afferiscono in Tricase:

- il Polo Didattico Universitario, in Via Giovanni XXIII
- l'Hospice "Casa di Betania", in Via L. Ariosto
- il Centro Dialisi "S. Marcellina" in S.M.di Leuca
- il Centro Trapianti Midollo Osseo e di Cellule Staminali
- il Poliambulatorio SSN, in Via Giovanni XXIII
- il Poliambulatorio ALPI, in Via L.Ariosto
- il Centro di malattie neurodegenerative e dell'invecchiamento cerebrale, in Via L. Ariosto
- il Promolab, servizio diagnostico per Laboratori Analisi pubblici e privati per l'esecuzione di esami ad alta complessità metodologica e ad alto contenuto tecnologico.

L'Ospedale occupa un ampio spazio di circa 38.000 mq, fa parte della Rete Ospedaliera Pubblica e costituisce una delle principali strutture sanitarie regionali accreditate:

Posti letto	400
Ricoveri/anno	18.000 (32% da Pronto Soccorso
Accessi annui in Pronto Soccorso	40.000
Interventi chirurgici	11.000
Prestazioni ambulatoriali	1.200.000 (di cui 450.000 specialistiche e 750.000 esami di laboratorio)

L'Azienda Ospedaliera "Card. G. Panico" impiega circa 1.100 dipendenti (anno 2017). E' sede di sperimentazioni cliniche sotto la tutela del Comitato Etico della ASL LE . Grazie agli accordi e convenzioni stipulati con istituti di ricerca si favorisce la linea della ricerca scientifica e lo sviluppo di applicazioni cliniche ed organizzative innovative.

L'AZIENDA OSPEDALIERA NEL FUTURO

Sono in corso la costruzione di una Piastra polifunzionale e dei Servizi collegata con il blocco ospedaliero e con nuovo ingresso utenti da Via Giovanni XXIII. Si svilupperà su 4 piani e sarà destinata ad accogliere i nuovi locali di:

- Medicina di Laboratorio
- Servizio di Medicina Immunotrasfisionale
- Servizio Tecnico
- Nuovo Centro Unico di Prenotazione e accettazione ambulatoriale
- Nuovi ambulatori specialistici
- Servizi di Ristoro e Parafarmacia

Il lato sud della Piastra si svilupperà in altezza per altri 4 piani al fine di ampliare la disponibilità di ambienti da dedicare alle nuove emergenti esigenze ospedaliere, tra cui quelle dell'area oncologica, chirurgica, materno-infantile, ecc.

E' in fase di prossimo completamento:

- l'ampliamento delle degenze di Ematologia

Nel corso del 2019 si prevede:

- il completamento della futura area dipartimentale Neuro-oto-oftalmologica con possibilità di integrazione dell'Unità di Neurochirurgia, della Stroke Unit e della Neuroriabilitazione (ricoveri con codice specialità 75) in prossimità dell'attuale Centro di Rianimazione
- l'allestimento di due nuove sale endoscopiche (chirurgiche ed urologiche)
- la prosecuzione della ristrutturazione del Blocco Operatorio che con l'attuale Sala ibrida conterà 6 sale operatorie e due posti letto per la Terapia Intensiva Post-Operatoria (TIPO)
- la ristrutturazione dell'attuale Unità di Terapia Intensiva Neonatale
- l'avvio di ristrutturazione diagnostica Tc e RMN con l'obiettivo di disporre di una nuova RMN da 1.5 T (oltre all'attuale RMN 3T ad alto campo) e di una nuova Tc 256 slices (oltre le attuali Tc 64 e Tc 6)

L'ORGANIZZAZIONE GENERALE DELL'AZIENDA OSPEDALIERA

Direttore Generale *Suor Margherita Bramato*

Uffici di Staff della Direzione Generale

Servizio di Prev. e Protezione Aziendale	Fisica Sanitaria	Formazione universitaria	Qualità e Accreditamento	Assistenza Religiosa
Legale e Assicurativo	Sistemi Informativi	Sicurezza Prevenzione e Protezione	Pianificazione e Sviluppo Strategico	Comunicazione e Pubbliche Relazioni

Segreteria: Tel. 0833 543104 Fax 0833 543561 PEC: *dir.generale@cert.piafondazionepanico.it*
Settore A - Scala 1 - piano PRIMO - Orario per il pubblico: Lunedì - Sabato dalle ore 12 alle ore 14

Direttore Sanitario *Pierangelo Errico*

Uffici di Staff della Direzione Sanitaria

Igiene Ospedaliera	Medicina Preventiva per il personale	Farmacia	Alimentazione e Dietologia	Gestione del Rischio Clinico
Formazione e Aggiornamento Professionale	Ingegneria clinica	Programmazione e Valutazione delle Prestazioni sanitarie	Accettazione e Prenotazione Prestazioni	Relazioni con il Pubblico

Segreteria: Tel. 0833 543278 Fax 0833 543561 e-mail: *direzionesanitaria@piafondazionepanico.it*
PEC : dir.sanitaria@cert.piafondazionepanico.it
Settore B - Scala 1 - piano PRIMO –
Gli Uffici della Direzione Sanitaria sono aperti al pubblico : Lunedì - Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.30 Sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Direttore Amministrativo *Maria Grazia Coluccia*

Uffici di Staff della Direzione Amministrativa a

Amministrazione e Finanza	Gestione del Personale	Acquisti e Logistica	Ragioneria	Area Tecnica

Segr: Tel. 0833 1838746 Fax 0833 543561 PEC : *dir.amministrativa@cert.piafondazionepanico.it*
Settore B - Scala 1 - piano SECONDO - Orario per il pubblico: Lunedì - Venerdì dalle ore 12.00 alle ore 14.00

Reparti e servizi

L'Azienda Ospedaliera "Card. G. Panico" attua in via ordinaria il modello organizzativo Dipartimentale ed eroga i propri servizi attraverso le Unità Operative di Degenza, i Servizi Diagnostici e gli Ambulatori.

Discipline con posti letto

Unità Operative Complesse	Direttore
CARDIOLOGIA UNITA' CORONARICA	Dr. Michele Accogli
MEDICINA GENERALE	Dr. Yusef Hadad
EMATOLOGIA E CENTRO TRAPIANTI MIDOLLO OSSEO	Dr. Vincenzo Pavone
ONCOLOGIA	Dr. Emiliano Tamburini
PNEUMOLOGIA	Dr. Pasquale Barone
NEFROLOGIA	Dr. Antonio Montinaro
NEUROLOGIA	Dr. Gerardo Ciardo
CENTRO MALATTIE NEURODEGENARTIVE	Prof.Giancarlo Logroscino
TERAPIA INTENSIVA	Dr. Tommaso Pellis
UROLOGIA	Dr. Giancamillo Carluccio
CHIRURGIA GENERALE	Dr. Massimo Giuseppe Viola
CHIRURGIA VASCOLARE	Dr. Carlo Dionisi
OCULISTICA	Dr. Romolo Fedeli
OTORINOLARINGOIATRIA CHIRURGIA MAXILLOFACCIALE	Dr. Tommaso Minerva
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	Dr. Vilio Tempesta
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	Dr.ssa Daniela Romualdi
PEDIATRIA NEONATOLOGIA E UTIN	Dr. Lorenzo Quartulli
RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE	Dr.ssa Cristina Del Prete
Unità Operative Complesse	**Responsabile**
NEUROCHIRURGIA	Dr. Antonio Scollato
LUNGODEGENZA	Dr. Cosimo Del Casale
NEURORIABILITAZIONE	In corso di accreditamento

DISCIPLINE SENZA POSTI LETTO

Unità Operative Complesse /SEMPLICI	Direttore / Responsabile
PRONTO SOCCORSO E ACCETTAZIONE	Responsabile Dr. Antonio Pietro Angelelli
SERVIZIO DI MEDICINA IMMUNOTRASFUSIONALE	Direttore UOC Dr. Luciano Abbruzzese
MEDICINA DI LABORATORIO	Direttore UOC Dr. Vincenzo Brescia
RADIOLOGIA	Direttore UOC Dr. Roberto De Blasi
MEDICINA NUCLEARE	Responsabile Dr. Antonio Anastasia
FARMACIA	Direttore Dr.ssa Giusy Ferraro

SERVIZI SPECIALISTICI DEDICATI:

Emodinamica ed Elettrofisiologia cardiaca
Endoscopia digestiva
Angiologia
Diabetologia
Dermatologia
Odontoiatria
Preospedalizzazione
Fisioterapia
Malattie Rare
Partoanalgesia
Genetica Medica e Laboratorio di Genetica medica
Dialisi
Cure palliative e psico-oncologia

IL POLO DIDATTICO UNIVERSITARIO

L'Azienda Ospedaliera "Card. G. Panico" è Polo Universitario per la formazione pre-laurea e post-laurea in base ai Protocolli di Intesa stipulati tra la Regione Puglia e l'Università di Bari, nonché sede di Master per le Professioni sanitarie. La mission formativa permea le attività ospedaliere con l'attivazione di Convenzioni con diverse università per la formazione specialistica medica post-laurea.

I Corsi di Laurea triennale sono:

• Corso di Laurea in Infermieristica - Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Bari
Coordinatrice didattica di sezione dei Corsi: *Sr. Graziella Zecca*

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda Ospedaliera "Card. G. Panico" eroga i propri servizi secondo i principi di seguito elencati; per alcuni di essi si fa riferimento a quanto descritto nel Manuale della Qualità (MQ) e nelle Istruzioni Operative Generali dell'Ospedale (IOG).

Appropriatezza delle Cure

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona.
Le indicazioni, il momento e le modalità di erogazione delle prestazioni sono uniformate ai principi di appropriatezza e proporzionalità, nonché di efficacia scientificamente dimostrata, nel rispetto delle condi-zioni di salute e sociali della persona assistita.

Eguaglianza ed Imparzialità

Le prestazioni sono offerte senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Umanizzazione

Gli operatori sono formati per erogare servizi e prestazioni sanitarie nel rispetto dei principi fondamentali della persona.

Trasparenza

La trasparenza dei servizi resi è fondata sulla garanzia offerta agli utenti circa la selezione delle priorità di accesso secondo evidenza clinica. Il principio è particolarmente curato nella gestione delle liste di attesa sia per i ricoveri che per le prestazioni ambulatoriali. I percorsi di accesso secondo priorità clinica sono pubblicizzati, come pure il volume delle prestazioni rese ed i tempi di attesa garantibili per categorie di priorità.

Continuità

L'Ospedale assicura la continuità e la regolarità delle cure. Oltre alla continuità di Pronto Soccorso e del Servizio 118, sono attive nelle 24 ore le continuità mediche anestesiologiche, rianimatorie, pediatriche, ostetrico-ginecologiche, dipartimentali mediche, dipartimentali chirurgiche e cardiologiche. Le attività mediche specialistiche che non praticano turni nelle 24 ore garantiscono tuttavia la reperibilità.

Riservatezza

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, con-servazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza secondo la normativa vigente. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessa-to o al suo delegato. Il personale sanitario e il personale amministrativo improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui sono venuti a conoscenza.

Diritto di scelta

L'Ospedale offre servizi in regime di accreditamento provvisorio con il Servizio Sanitario Regionale per una opportunità di scelta da parte del cittadino alle stesse condizioni delle strutture pubbliche; l'Ospedale è inserito nel sistema generale regionale dell'assistenza sanitaria.

Efficienza, efficacia e qualità dei servizi

E' posta particolare cura nell'analisi, verifica e manutenzione dei processi sanitari e di supporto (Manuale della qualità). Gli operatori sono aggiornati circa le responsabilità che vengono loro affidate nei processi in cui sono coinvolti e si impegnano per il raggiungimento dell'obiettivo di salute del paziente. I processi sono studiati e condivisi nella salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

Partecipazione

Si garantisce all'utente l'informazione corretta, chiara e completa sulla prestazione dei servizi richiesti. L'utente ha la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inol-trare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. E' aperta la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

DIRITTI E GARANZIE

Informazione Sanitaria e Consenso Informato

I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile. La persona assistita ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.

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

- sul proprio stato di salute
- sull'eziologia, durata ed evoluzione della malattia (laddove sia possibile)
- sulla natura e sugli effetti dei mezzi diagnostici e terapeutici
- sulle alternative di cura (ove esistano)
- sulla partecipazione all'elaborazione del piano diagnostico-terapeutico
- sui riflessi della malattia e delle cure sullo stato e sulla qualità della propria vita
- su tutti i rimedi terapeutici ed assistenziali esistenti, atti ad evitare o sedare gli eventuali stati di sofferenza e di dolore.

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

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge, cioè nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando il paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

Il paziente ha diritto:

- ad identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura
- ad avere informazioni dal medico che lo ha preso in cura
- ad avere chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle speci-fiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal personale infermieristico e tecnico-sanitario

- alla riservatezza sul suo stato di salute, comunicato ai familiari solo con il suo consenso o nei casi previsti dalla legge
- ad avere un'informazione chiara e completa sulle sperimentazioni cliniche
- a partecipare liberamente ad eventuali protocolli di sperimentazione (solo se approvati dal Comitato Etico) e ad accedervi solo con la firma del consenso informato

La Protezione dei soggetti deboli e del bambino

Il paziente ha diritto:

- ad avere un'assistenza adeguata per soggetti non autosufficienti
- ad essere curato da personale sanitario appositamente formato
- ad avere la presenza costante di un familiare e/o conoscente se in età pediatrica
- ad avere la presenza prolungata, ove possibile, di un familiare e/o conoscente se anziano socialmente debole
- ad avere la possibilità di accedere ad attività ricreative e di relazione

Rispetto della dignità della persona

La persona ricoverata ha il diritto:

- ad essere considerata nella sua totalità unificata di corpo, psiche, spirito
- a vedere difesa ed onorata la sua libertà, responsabilità ed eticità
- ad avere un'ospitalità e un trattamento alberghiero secondo livelli di qualità dignitosi
- ad essere sempre trattata con dignità, individuata con il proprio nome e cognome, interpellata con il "Lei" e non con il "tu"
- al rispetto del proprio pudore fisico e spirituale

Libera Professione intramuraria

L'esercizio della libera professione intramuraria non deve contrastare con il diritto, riconosciuto a tutti i cittadini, di un uguale livello di assistenza.

Il paziente, nel richiedere la prestazione, ha diritto a ricevere le seguenti informazioni:

- nomi dei medici che erogano le prestazioni
- costo della prestazione o della degenza e modalità di pagamento
- orari, modalità di prenotazione e di accettazione.

Diritto ad un trattamento corretto dei dati personali

La persona interessata ha diritto che gli venga richiesta l'autorizzazione alla divulgazione del ricovero e a prestare il consenso al trattamento dei dati sensibili.

Rispetto della semplificazione amministrativa e diritto di accesso alla documentazione

Il paziente ha diritto a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

Diritto alla tutela

Il cittadino che ritenga di aver subito un disservizio ha diritto a presentare reclamo nelle modalità indicate dal "Regolamento URP"

Garanzie per attività ospedaliere

Prenotazione del ricovero

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

- il tempo di attesa
- il reparto di assegnazione
- il luogo e le modalità di accettazione
- gli effetti personali da portare con sé.

Accoglienza

Al momento del ricovero il paziente deve informare sulla sua intenzione di non autorizzare la divulgazione del ricovero. All'atto della valutazione iniziale deve essere rilevato il credo religioso per rispettare le abitudini del paziente.

Ha diritto a ricevere:

- una brochure contenente le principali informazioni sul reparto
- un questionario per la valutazione della qualità del servizio
- un modulo per la presentazione di eventuali segnalazioni, solo su richiesta.

Ha inoltre diritto ad avere informazioni:

- sulle regole di vita in reparto
- sulle modalità di attivazione dell'assistenza spirituale
- sulle modalità con le quali sarà richiesto il consenso informato
- sugli orari di ricevimento dei medici
- sulle modalità con le quali è possibile reperire informazioni sul suo stato di salute.

Durante il ricovero

La persona assistita ha diritto ad un'informazione sanitaria come descritto nel paragrafo "Informazione Sanitaria e Consenso Informato".

Ha inoltre diritto:

La persona assistita ha diritto ad un'informazione sanitaria come descritto nel paragrafo "Informazione Sanitaria e Consenso Informato" Ha inoltre diritto**:**

- ad almeno un colloquio col medico all'inizio del trattamento e uno prima della dimissione
- a ricevere adeguate informazioni da parte del personale medico-infermieristico rispetto alle procedure diagnostiche e terapeutiche
- a scegliere fra diversi menù, qualora non siano previste diete particolari legate allo stato di salute. Il menù proposto deve consentire una possibilità di scelta a coloro che, per motivi etici o religiosi, non mangiano alcune pietanze (musulmani, vegetariani, ecc.)
- ad interrompere in qualunque momento il ricovero, contro il parere dei sanitari, previa conoscenza dei rischi connessi e assunzione di responsabilità da parte del ricoverato stesso. L'interruzione del ricovero deve essere documentata e firmata dal paziente in cartella clinica alla presenza del medico.

Alla dimissione

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

- ad avere una lettera di dimissioni
- a ricevere le prescrizioni e le prenotazioni (se nel nostro Ospedale) su terapie ed eventuali controlli da

effettuare dopo le dimissioni
- ad avere informazioni infermieristiche (laddove sia necessario)
- ad avere una copia della cartella clinica e del materiale iconografico, previa richiesta all'ufficio competente.

Comfort

La persona assistita ha diritto ad avere:
- la disponibilità di telefoni e televisori
- la disponibilità di spazi comuni
- la disponibilità di servizi adeguati per la cura della persona (barbiere, parrucchiere)
- la possibilità di acquistare giornali e riviste attraverso la loro distribuzione nell'Unità Operativa
- la disponibilità di spazi per gli oggetti personali
- la possibilità di un riposo tranquillo, notturno e diurno
- l'igiene della stanza e dei luoghi comuni.

Rispetto della morte

L'Ospedale riconosce il diritto:
- ad una morte umana e dignitosa
- a trascorrere le ultime ore di vita con il conforto di familiari, parenti ed amici
- ad essere assistito da un ministro di culto, secondo il proprio credo religioso.

Garanzie per attività ambulatoriali

Prenotazione ed accesso

Il paziente ha diritto ad avere un sistema di prenotazione per le attività ambulatoriali con una gestione delle liste di attesa trasparente e documentabile.

Al momento della prenotazione saranno fornite le seguenti informazioni:

- data e ora dell'appuntamento
- ubicazione dell'ambulatorio
- eventuale preparazione per effettuare la prestazione
- obbligo da parte del cittadino che non intende usufruire della prestazione prenotata, di comunicare immediatamente la rinuncia e, comunque, non oltre i tre giorni precedenti l'appuntamento
- costo della prestazione, se dovuto.

Tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni

Il paziente ha il diritto al rispetto dei tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni. La lista di attesa per ogni singola prestazione deve essere documentabile. Inoltre, l'Ospedale si impegna a rispettare i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni secondo i criteri dettati dalla Regione Puglia.

Doveri del paziente

Norme generali

Il paziente ha il dovere:

- di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate
- di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza
- di informare sulla sua intenzione di non autorizzare la divulgazione del ricovero
- di comunicare immediatamente la rinuncia alla visita/prestazione strumentale prenotata e comunque non oltre tre giorni precedenti l'appuntamento
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno dell'Ospedale
- di rispettare quelle norme che permettono il corretto svolgimento dell'attività assistenziale- terapeutica
- di rispettare il divieto di fumo, di assunzione di bevande alcoliche e di utilizzo di telefoni cellulari (laddove segnalato)
- **il paziente, quando accede in un Ospedale o in qualsiasi struttura sanitaria, esprime un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.**

Centro Dialisi S. Marcellina

Comitati e Ufficio Relazioni con il Pubblico

Pia Fondazione di Culto e Religione Card. G. Panico
Azienda Ospedaliera
Tricase (Lecce)

Commissioni Tecniche

Ospedaliere e Comitati

Ufficio Relazioni con il

Pubblico Qualità percepita

Modulo segnalazioni all'URP

Questionario di gradimento per il ricovero

Questionario di gradimento ambulatoriale

SECONDA SEZIONE

Comitati e
Ufficio Relazioni con il Pubblico

PHILIPS
MAQUET

Commissione per la gestione del rischio clinico

La Commissione si propone la riduzione del rischio clinico mediante l'identificazione dell'errore o dell'errore evitato per utilizzarlo quale strumento di miglioramento.

Comitato infezioni ospedaliere

Il Comitato Infezioni Ospedaliere (C.I.O.) è istituito quale "commissione tecnica per la prevenzione delle infezioni nosocomiali" (Circolare Ministeriale n° 52/1985).

Principali attività

- monitoraggio di prevalenza e di incidenza delle infezioni nosocomiali
- individuazione delle strategie per la prevenzione
- pianificazione della formazione del personale

Obiettivi

- la riduzione del numero di infezioni prevenibili nei pazienti ricoverati
- la protezione degli operatori sanitari e degli altri soggetti presenti in ospedale dal rischio infettivo
- la pianificazione di interventi sui comportamenti professionali in grado di ridurre le infezioni nosocomiali del paziente.

Comitato per il buon uso del sangue

Costituito in ottemperanza alle normative (D.M. 1 settembre 1995).

Principali attività

- monitoraggio di prevalenza e di incidenza delle infezioni da emotrasfusioni
- individuazione delle strategie per la prevenzione
- pianificazione della formazione del personale

Obiettivi

- determinare gli standard e le procedure per l'utilizzo del sangue
- definire la richiesta massima di sangue per tipo di intervento
- promuovere la pratica della trasfusione di sangue autologo (autotrasfusione)
- promuovere il recupero intraoperatorio del sangue
- coinvolgere organizzativamente le unità operative di diagnosi e cura su programmi di risparmio di sangue, emocomponenti e plasmaderivati
- contribuire al perseguimento dell'autosufficienza di sangue, emocomponenti e plasmaderivati
- definire i controlli di sicurezza e verifica
- effettuare la valutazione della pratica trasfusionale nei singoli reparti
- favorire l'informatizzazione del sistema di donazione e trasfusione ospedaliero

Commissione terapeutica

All'interno dell'Ospedale opera una Commissione Terapeutica, composta da medici e dal farmacista. Il suo compito è di valutare e selezionare, tra tutti i farmaci disponibili, quelli considerati i più utili per l'assistenza ai pazienti, in accordo anche con le indicazioni dell'AIFA (Agenzia Italiana del Farmaco).

Principali attività:

- definizione della politica del farmaco nell'Ospedale per le sue differenti articolazioni (scelta dei principi attivi da rendere disponibili, valutazioni mirate, monitoraggio degli impieghi e dei consumi, ecc.)
- aggiornamento del Prontuario Terapeutico Ospedaliero
- formazione

Obiettivi:

- assicurare scelte basate sui principi di efficacia, sicurezza e farmacoeconomia
- favorire il buon uso dei farmaci.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994; D.Lgs. 502 art. 14) offre un punto di contatto diretto con l'Ospedale sia per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e sulle modalità di accesso, sia per la presentazione di osservazioni, suggerimenti e reclami.

Funzioni svolte dall'URP

Informazione

- sulle prestazioni sanitarie e relative modalità d'accesso;
- su argomenti di carattere sanitario e amministrativo.

Accoglienza e partecipazione

- accoglie e indirizza gli utenti che vi fanno riferimento;
- monitorizza i reclami ed i suggerimenti dei pazienti, dei parenti o affini, degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti accreditati
- formula proposte sugli aspetti organizzativi relativi alla qualità percepita

Osservazioni ed eventuali reclami possono essere comunicati all'URP tramite :

- colloquio con gli operatori dell'URP;
- lettera in carta semplice;
- segnalazione telefonica, via fax o e-mail
- compilazione dell'apposito modulo distribuito a cura dell'URP o scaricabile dal sito internet dell'Ospedale "Card. G. Panico" *www.piafondazionepanico.it*

Gli utenti possono consultare il Regolamento URP presso la Direzione Sanitaria
Segreteria URP Tel. 0833 543278; Fax: 0833 543561; e-mail: *urp@piafondazionepanico.it ;*
Settore B, Scala 1, piano Primo Orario per il pubblico: Lunedì-Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.30 Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

FONTI DI RIFERIMENTO:

Ministero della Salute, Dipartimento della Programmazione. *"Il Sistema di Gestione dei Reclami: riferimenti metodologici e esperienze"*- dicembre '97. **Regione Puglia** - ARES Agenzia Regionale Sanitaria - Assessorato alla Sanità e Servizi Sociali, Settore Sanità. *Strumenti Operativi e Modelli Organizzativi per implementare l'attività degli Uffici Relazioni con il pubblico. La cassetta degli attrezzi.*

RILEVAMENTO SISTEMATICO DELLA QUALITÀ PERCEPITA

L'Ufficio Qualità e Accreditamento, in staff alla Direzione Sanitaria, raccoglie sistematicamente informa-zioni sulla percezione dei servizi erogati e sull'accessibilità alle prestazioni. Dai dati rilevati si producono rapporti periodici per la Direzione Generale e per il Collegio di Direzione al fine di favorire la pianificazione di strategie ed interventi per il miglioramento continuo.

Il rilevamento della qualità percepita avviene mediante:

- **RAPPORTO** finale delle segnalazioni effettuate all'URP;
- **LETTERE** spontanee in carta semplice;
- **SEGNALAZIONI** spontanee telefoniche, via fax o e-mail
- **COMPILAZIONE** degli appositi moduli: "Questionario di Gradimento per i Servizi Ambulatoriali e Day Hospital" e "Questionario di Gradimento per il Ricovero Ordinario" (distribuito a cura delle singole Unità Operative o scaricabile dal sito internet dell'Ospedale "Card. G. Panico" *www.piafondazionepanico.it* sezione "CLINICA" cliccando "*Carta dei Servizi*"

MODULO DI SEGNALAZIONE ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

■ Reclamo ■ Proposta ■ Elogio ■ Altro

Il/La Sottoscritto/a _____

Cognome _____ Nome _____

Nato il _____ a Residente in _____

Via Nr. CAP _____

Recapiti per comunicazioni _____

Espone di seguito quanto accaduto a

☐ se stesso ☐ al Signor/a

_____

Cognome Nome _____

☐ Genitore ☐ Figlio ☐ Coniuge ☐ Altro _____

(Descrizione dei fatti oggetto di segnalazione, specificando date e persone coinvolte)

in data _____ alle ore _____ Reparto Ospedaliero _____

altro luogo _____

Persone con le quali si è interloquito *(nome e funzione)* _____

Descrizione dei fatti: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

In considerazione di quanto esposto:

Afferma / Sostiene _____

_____

_____

_____

Propone / Suggerisce _____

_____

_____

_____

Richiede _____

_____

_____

_____

Tricase, li _____ Firma _____

Ai sensi dell' art. 10 della legge 675/96, La informiamo che i dati raccolti con la compilazione del presente modulo vengono trattati solo da personale autorizzato dall'A.O. "Card. G. Panico", vincolato al segreto professionale e al segreto d'ufficio nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, della dignità dei soggetti cui si riferiscono, con particolare riguardo alla riservatezza. Le chiediamo l'autorizzazione all'uso dei Suoi dati personali, ai sensi dell'art. 13 del D.Lg.vo 196/03, per poter effettuare le dovute verifiche a seguito delle segnalazioni da Lei inoltrate. Si precisa che in caso di mancato assenso al trattamento dei dati personali le segnalazioni non potranno essere accertate nè evase. In caso di parere favorevole al trattamento dei dati personali, questi verranno conservati secondo le misure di sicurezza previste dal citato D.Lgs. 196/03 e che i diritti dell'interessato potranno essere esercitati inviando esplicita richiesta scritta al titolare del trattamento (A. O. "Card. G. Panico").

Autorizzo l'uso dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lg.vo 196/03 SI NO Firma _____

Spazio riservato ad annotazioni dell'URP

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER IL RICOVERO

Gentile Utente,

La invitiamo a rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'assistenza nel nostro ospedale. Apponga una X accan-to all'espressione che meglio esprime la Sua opinione. Le risposte rimarranno anonime. Se crede può farsi aiutare dai Suoi familiari od amici. A volte lo stesso modulo può essere utilizzato da un operatore incaricato di effettuare interviste, se accettate. Sul retro di questo foglio si potranno segnalare particolari aspetti positivi o negativi del Suo ricovero, non contemplati nel questionario. Il questionario può essere inserito negli appositi contenitori, contrassegnati dalla scritta "Raccolta Schede di Gradimento", situati presso gli ambulatori e i reparti o spedito via posta al seguente indirizzo: *U cio Qualità e Accreditamento - Azienda Ospedaliera "Card. G. Panico", Via San Pio X, 4 CAP 73039 Tricase (Le)*

La ringraziamo per la collaborazione

Reparto di_____ **Data** _____

Questionario compilato da: ☐ Utente ☐ Intervistatore

Motivo della Sua scelta per questo Ospedale: ☐ Vicinanza ☐ Reputazione Ospedale

☐ Medico di Medicina Generale ☐ Reputazione dell'Equipe

☐ Suggerimento conoscenti ☐ Non so

Ha ricevuto la Guida per il Degente? ☐ SI ☐ NO

La Guida è chiara e comprensibile? ☐ SI ☐ NO

Se No ci dia dei suggerimenti per migliorarla:_____

Modalità del Suo ricovero: ☐ Urgente ☐ Programmato ☐ Day Hospital

Scolarità: ☐ No ☐ Laurea ☐ Scuola obbligo ☐ Altro titolo uiversitario ☐ Scuola superiore

Sesso: ☐ M ☐ F **Età:**_____

Nazionalità: ☐ Italiana ☐ Comunità Europea ☐ Extra Europea:

Quanto è soddisfatto rispetto a:	1	2	3	4	5	6	7
	INSODDISFATTO						**MOLTO SODDISFATTO**
Accessibilità in Ospedale (parcheggi, mezzi di collegamento, ecc.)							
Accessibilità in Reparto (segnaletica interna, ascensori, barriere architettoniche)							
Tempo d'attesa per il ricovero							
Accoglienza e informazioni (orario visite mediche, prelievi e terapie, orari visite parenti, colloquio medici)							
Comfort delle stanze							
Orario pasti							
Qualità del cibo							
Quantità del cibo							
Igiene della camera							
Igiene del bagno							
Spazi comuni e salette d'attesa							
Assistenza infermieristica in generale							
Assistenza infermieristica: per informazioni sulla preparazione per esami diagnostici e somministrazione terapie							
Assistenza infermieristica: per i bisogni personali							
Assistenza medica in generale							
Assistenza medica: per attenzione e accuratezza delle visite							
Assistenza medica: per le terapie adottate							
Assistenza medica: per le informazioni ricevute							
Rispetto della riservatezza personale							
Organizzazione dell'Ospedale nel suo insieme							
Assistenza religiosa o erta							
Indicazioni e prescrizioni alla dimissione							
Soddisfazione complessiva del Suo ricovero							

	assolutamente NO						**SI certamente**
Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?							

Eventuali commenti in dettaglio _____

_____

_____

_____

PIA FONDAZIONE DI CULTO E RELIGIONE CARD. G. PANICO
Azienda Ospedaliera

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Gentile Utente,

La invitiamo a rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'assistenza nel nostro ospedale. Apponga una X accanto all'espressione che meglio esprime la Sua opinione. Le risposte rimarranno anonime. Se crede può farsi aiutare dai Suoi familiari od amici. A volte lo stesso modulo può essere utilizzato da un operatore incaricato di effettuare interviste, se accettate. Sul retro di questo foglio si potranno segnalare particolari aspetti positivi o negativi del Suo accesso ambulatoriale, non contemplati nel questionario. Il questionario può essere inserito negli appositi contenitori, contrassegnati dalla scritta "Raccolta Schede di Gradimento", situati presso gli ambulatori e i reparti o spedito via posta al seguente indirizzo: *U cio Qualità e Accreditamento - Azienda Ospedaliera "Card. G. Panico", Via San Pio X, 4 73039 Tricase (Le)*

La ringraziamo per la collaborazione

Prestazioni di _____ **Data** _____

Questionario compilato da: ☐ Utente ☐ Intervistatore

Motivo della Sua scelta per questo Ospedale: ☐ Vicinanza ☐ Reputazione Ospedale
☐ Medico di Medicina Generale ☐ Reputazione dell'Equipe
☐ Suggerimento conoscenti ☐ Non so

Ha avuto l'Opuscolo Informativo del Servizio? ☐ SI ☐ NO

La Guida è chiara e comprensibile? ☐ SI ☐ NO

Se No ci dia dei suggerimenti per migliorarla: _____

Modalità della Prenotazione: ☐ Telefonica ☐ Sportello ☐ Internet ☐ Altro ☐ Non so ☐ Nessuna

Scolarità: ☐ No ☐ Laurea ☐ Scuola obbligo ☐ Altro titolo uiversitario ☐ Scuola superiore

Sesso: ☐ M ☐ F **Età:** _____

Nazionalità: ☐ Italiana ☐ Comunità Europea ☐ Extra Europea:

Sede Amministrativa Fiscale: 73039 Tricase (Le) via S. Pio X, 4 tel. 0833 773111 fax 0833 543561 C. F. 90005120754 P. I. 02616050759 email aziendaospedaliera@piafondazionepanico.it

Quanto è soddisfatto rispetto a:

	1	2	3	4	5	6	7
	INSODDISFATTO						**MOLTO SODDISFATTO**
Servizio prenotazione – orari apertura sportello	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servizio prenotazione – tempo d'attesa allo sportello o al telefono	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servizio prenotazione – cortesia operatore	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servizio prenotazione – informazioni ricevute	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tempo d'attesa dalla prenotazione alla prestazione	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Accettazione amministrativa – attesa allo sportello	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Accettazione amministrativa – cortesia operatore	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Accettazione amministrativa – informazioni ricevute	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Accessibilità degli ambulatori	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rispetto orario appuntamento	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Accuratezza della visita da parte del medico	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cortesia durante la visita a cura del medico	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico/tecnico	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rispetto della riservatezza personale	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Organizzazione dell'Ospedale nel suo insieme	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Indicazioni e prescrizioni alla dimissione	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Soddisfazione complessiva per le prestazioni	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	assolutamente NO						**SI certamente**
Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Eventuali commenti in dettaglio _____

_____

_____

_____

strutture e servizi forniti

Dati generali di attività
Percorsi di Diagnosi e Cura

TERZA SEZIONE

Bacino di utenza:

91% dalla Provincia di Lecce
6% da altre province pugliesi
3% da fuori Regione.

Delle **oltre 27.000 ospedalizzazioni attese nel 2018**, il 65% riguarda i ricoveri ordinari, il 7% quelli in Day Surgery e il 28% in Day Service.
L'anno in corso indica una tendenza all'incremento dei ricoveri del 10% rispetto al precedente.

Il **Peso Medio di struttura è 1,15**, (ricoveri ordinari) mentre tra i ricoveri ordinari quelli ad **"Alto Peso" sono circa il 9% del totale (**con incremento del 10% su base annua**)**.

La **Degenza Media** è di **6,2 giorni** ed il **Tasso di Occupazione** dei posti letto è **oltre l'84%**.

AREA MEDICA.

Tra le attività di rilievo è da menzionare l'attività trapiantologica di cellule staminali emopoietiche che, dalla data di avvio nel marzo 2005, ha totalizzato oltre 500 trapianti di cellule staminali emopoietiche. Il **Centro Trapianti di Midollo Osseo** conta **5 Camere Sterili** ed un'organizzazione dipartimentale di Ematologia e Medicina Trasfusionale, che include anche l'attività del **SIMT**.

Nel 2007 ha preso avvio il **Centro di Emodinamica Diagnostica ed Interventistica** nell'ambito dell'**U.O. di Cardiologia-UTIC**, già molto attiva in campo aritmologico. Nell'anno si eseguono circa 1200 coronarografie (incluse quelle per PTCA), oltre 500 angioplastiche, 30 valvuloplastiche percutanee, circa 60 per la cura dei disturbi del ritmo cardiaco, oltre 1500 ricoveri

In espansione è anche l'attività **Neurologica e Riabilitativa**.

La **Pneumologia**, tra le più qualificate del Salento nel campo dell'**endoscopia bronchiale diagnostica, operativa e laserdisostruzione**, si integra nell'area dipartimentale medica e collabora strettamente con il dipartimento chirurgico per l'area della **Pneumo-oncologia**.

La **Medicina** copre estesamente il settore di interesse incrementando le competenze nel campo delle patologie autoimmuni, della reumatologia, endocrinologia, gastroenterologia e angiologia.

Sono in espansione le attività proprie di **Oncologia medica** ed anche quelle a supporto ed in continuità delle patologie neoplastiche trattate dal dipartimento chirurgico.

La **Nefrologia** soddisfa un'estesa domanda sanitaria nell'area salentina. Anche questa Unità di area medica si integra nei processi diagnostico-terapeutici di **Nefrourologia** collaborando strettamente con l'U.O. di Urologia.
Dialisi: circa 17500 trattamenti presso: l'Ospedale (15 poltrone + 10)
e il Centro "S. Marcellina" in S.M. di Leuca (25 poltrone).
Il Centro Dialisi "Santa Marcellina" di S.M. Leuca costituisce una crescente attrazione anche per turisti provenienti dall'Italia e dall'Estero con un'attività che triplica nel periodo primavera-estate.

AREA CHIRURGICA

La **Chirurgia Generale** è nota e apprezzata per gli **interventi chirurgici sull'apparto digerente (chirurgia oncologica)**. Nell'anno esegue per via laparoscopica circa 270 interventi maggiori su Colon e Retto, circa 130 resezione e anastomosi sul piccolo intestino, circa 25 Gastrectomie parziali o totali, circa 20 Pancreasectomie, circa 20 epatectomie parziali ed altrettante procedure ablative, oltre 120 linfadenectomie per chirurgia oncologica, oltre 60 tiroidectomie, circa 140 procedure sulla mammella tra mastectomie, quadrantectomie e procedure ricostruttive, circa 700 procedure sulle vie biliari, oltre 700 procedure chirurgiche ambulatoriali e in day surgery
Svolge importanti **attività di diagnostica endoscopica** per l'apparato digerente (da anni utilizza la **Videocapsula** per l'endoscopia del piccolo intestino).

L'**Urologia** è fortemente richiesta dall'utenza delle due Province Salentine ed **esegue oltre 1500 interventi all'anno specialmente nell'area oncologica della prostata e del rene e delle vie urinarie** ed in particolare:

- interventi su rene ed ureteri
- interventi maggiori salla pelvi maschile
- neoplasie del rene
- cistectomie
- neoplasie del testicolo
- prostatectomie transuretrali
- prostatectomie radicali
- interventi per stenosi uretrale
- interventi minori sull'apparato genitale maschile

Gli interventi sono eseguiti in via **endoscopica minivasiva,** in via **laparoscopica** o a cielo aperto. Esegue **litotrissie** per la calcolosi e trattamenti chemioterapici per i tumori delle vie urinarie.

La Chirugia Vascolare incrementa progressivamente le attività chirurgiche sia con **metodiche a cielo aperto**, sia con **trattamenti endovascolari**:

- patologia steno-ostruttiva carotidea (TEA carotidea - stent carotideo)
- aneurismi dell'aorta (resezione aneurisma e sostituzione con protesi - endoprotesi aortica)
- aneurismi viscerali (splenici, renali, mesenterici, etc.) con resezione chirurgica ed innesto – esclusione con endoprotesi – embolizzazione endovascolare
- aneurismi periferici (femoro-poplitei) con resezione ed innesto con protesi o vena autologa – esclusione endovascolare con endoprotesi

- patologia steno-ostruttiva aorto-iliaca Bypass aorto-iliaci – iliaco-femorale – ricanalizzazione endovascolare – stenting aorto-iliaco
- patologia steno-ostruttiva degli arti inferiori TEA arterie arti inferiori – bypass in protesi o con vena autologa – ricanalizzazioni endovascolari con PTA/Stent
- patologia venosa degli arti inferiori (Varici) Stripping vena safena – flebectomia – legatura perforanti - in programma non ancora attivo trattamento con Laser delle varici

La Chirurgia Vascolare avvale da quest'anno della nuova **sala operatoria ibrida**.

La Neurochirurgia esegue circa 250 interventi maggiori all'anno. E' particolarmente apprezzata per gli interventi mininvasivi di chirurgia spinale e per la risoluzione delle **varie forme di idrocefalo**.

L'Ortopedia soddisfa le numerose richieste **di interventi traumatologici e d'urgenza** e garantisce un'intensa attività **chirugica protesica** per gli arti inferiori, di chirurgia del piede e della mano, ed interventi in **artroscopia**. Applica con successo la **terapia con onde d'urto** per selezionate patologie muscoloscheletriche.

L'Oculistica esegue oltre **2000 interventi all'anno per vitreoretina, cataratta, per il glaucoma, per lo strabismo, ecc.**
Dispone di attrezzature diagnostiche complete per la diagnostica oftalmologica, incluso l'OCT. Esegue **laserterapia, trattamenti endovitreali con farmaci antiangiogenetici.**
Svolge attività ambulatoriale di oftalmologia pediatrica e di ortottica.

L'ORL garantisce interventi chirugici per il naso e l'orecchio, faringe e laringe, collo e ghiandole salivari, sia per patolgia infiammatoria, che oncologica.
Esegue interventi di **chirurgia maxillo-facciale** per traumatismi e patologie oncologiche.
Dispone di un ampio set diagnostico per la definizione di patologie neurosensoriali uditive e vestibolari e per lo studio delle vie oro-digestive superiori.

AREA MATERNO INFANTILE

Il **Dipartimento Materno Infantile** accoglie oltre **1200 nuovi nati** all'anno. Garantisce la Partoanalgesia.

Il dipartimento conta anche sulle attività di **Diagnostica Prenatale** (ecografie, amniocentesi, ecc.) e di **Genetica medica** a favore della vita nascente e per una procreazione consapevole.
L'attività di **Patologia Ostetrica e l'UTIN** con il **follow-up neonatale** hanno lo scopo di prendere in carico la madre ed il bambino nelle condizioni di alto rischio ed anche, dopo la nascita, per la necessaria assistenza medica nei casi indicati.

La **Ginecologia** ha sviluppato un importante **Centro di Isteroscopia diagnostica ed interventistica** e svolge una crescente attività nel campo della **chirurgia oncologica e della pelvi femminile.**
L'attività chirurgica tradizionale e mininvasiva endoscopica include:

- isterectomie per via vaginale
- isterectomie addominali
- chirurgia pelvica radicale per patologia maligna

- interventi sul pavimento pelvico per prolasso uterino e incontinenza urinaria
- polipectomie e miomectomie isteroscopiche
- chirurgia laparoscopica per patologia benigna dell'apparato riproduttivo femminile
- conizzazione del collo dell'utero
- interventi minori sull'apparato genitale femminile

AREA EMERENZA-URGENZA E TERAPIA INTENSIVA.

Il **Pronto Soccorso** esegue circa **40.000 accessi** e partecipa alla rete del **Servizio 118.**
E' dotato di dispositivi informatici per la regolazione delle chiamate in coda, secondo codice di Triage assegnato; dispone di avanzati **strumenti informatici** per:

- la visualizzazione immediata dei risultati di Laboratorio Analisi
- la visualizzazione immediata e storica dei radiogrammi
- l'archivio dei precedenti accessi in urgenza (fascicolo del paziente)
- la schedulazione del follow-up prioritario o ordinario mediante agenda informatizzata integrata al CUP

Il **Centro di Rianimazione** è dotato di 10 posti letto ed è stato recentemente ampliato negli spazi disponibili per consentire una più sicura assistenza intensiva.
L'**U.O. di Anestesia e Rianimazione** supporta efficacemente le attività anestesiologiche per l'Area Chirurgica e gestisce con affidabilità i casi critici in Terapia Intensiva.
Ad essa fa capo l'attività di **Medicina del Dolore**, l'attività di supporto all'area oncologica con l'applicazione di sistemi intravascolari per le terapie, la **supervisione della Day Surgery multidisciplinare** e l'attività di **Preospedalizzazione**.

AREA DEI SERVIZI DIAGNOSTICI

Le prestazioni ambulatoriali annuali superano **1 milione e 200.000**. **Gli esami di laboratorio sono circa 750.000.**

Al **Laboratorio Analisi** afferiscono le attività di Chimica clinica e biochimica delle proteine, Diagnostica allergologica, Immunometria, Microbiologia, Virologia e biologia molecolare, Laboratorio di Genetica, Anatomia Patologica.
I **referti**, alla loro validazione, sono inviati immediatamente e **per via informatica** ai terminali di reparto, agli ambulatori, alle sale operatorie e al Pronto Soccorso.

Il **Servizio di Radiologia** esegue circa **65.000 prestazioni annue** il 54% per pazienti esterni.
Dispone di **RMN** e di **TC**. Il Servizio gestisce le **immagini** ed i **referti per via informatica**, distribuendo in Intranet i risultati degli esami diagnostici ai terminali di reparto, agli ambulatori, alle sale operatorie e al Pronto Soccorso.
Agli utenti garantisce anche la registrazione delle prestazioni effettuate su CD per una più agevole conservazione e consultazione con il medico di fiducia.

Il Servizio di **Medicina Nucleare**, Il Servizio ha una dotazione tecnologica di **due Gamma camere**, una delle quali ibrida, per esami TC combinati (**SPECT/TC**).

Il **SIMT** garantisce la raccolta di **unità** di sangue ed emocomponenti. Effettua inoltre attività di **aferesi produttiva** per la raccolta di piastrine e plasma. Il **SIMT** effettua anche il **prelievo e la conservazione di Cellule Staminali** da donatore per il Trapianto di Midollo Osseo.

SERVIZIO FARMACIA

All'interno della struttura ospedaliera la gestione dei farmaci e dei disinfettanti sono di competenza del **Servizio di Farmacia**, che dispone di strutture organizzative che garantiscono la corretta conservazione e gestione nel rispetto delle norme previste.
Lo Staff del Servizio è composto dal Direttore farmacista, da farmacisti, da personale amministrativo e da personale tecnico addetto al deposito.

Sono di particolare interesse le attività:
• di pianificazione, approvvigionamento e controllo di tutti i farmaci e disinfettanti necessari alle previste attività di diagnosi, terapia e riabilitazione, come definito in sede di Commissione Terapeutica
• di informazione e documentazione alle Unità Operative e/o a singoli operatori sanitari su farmaci, disinfettanti, altri materiali in uso
• di farmacovigilanza e vigilanza sui dispositivi medici, in accordo con la normativa vigente
• di allestimento di preparazioni farmaceutiche tra cui quelle in U.Ma.CA, nel rispetto delle norme di buona preparazione
• di allestimento di preparazioni farmaceutiche da utilizzare nell'ambito di protocolli sperimentali.

SISTEMA INFORMATIVO OSPEDALIERO (SIO)

Sviluppatosi nel tempo, rappresenta una straordinaria integrazione fra i servizi informatici clinici ed amministrativi. E' costituito da una serie di **server in rete**, cui sono collegati oltre 20 reparti di degenza, i servizi amministrativi, i servizi diagnostici, gli Ambulatori, i servizi tecnici, la farmacia ed i servizi economali, con **workstation** che tra l'altro visualizzano anche le immagini.
Il Sistema è finalizzato alla raccolta, elaborazione ed archiviazione dei dati, al fine di sostanziare e ridefinire le politiche e gli obiettivi di gestione della struttura.
Infatti gli obbiettivi raggiunti riguardano:
- Il miglioramento dell'efficienza della gestione ospedaliera;
- La diminuzione del carico di lavoro di gestione dell'informatizzazione;
- Il miglioramento della qualità dell'assistenza e del processo decisionale medico;
- L'utilizzo di un linguaggio informativo efficace.

Il SIO consente la disponibilità on line dei vari esami strumentali e di laboratorio, delle agende di prenotazione (**CUP diffuso**) e dei referti specialistici, tramite i personal computer di reparto, per l'esclusiva consultazione del personale sanitario.

L'informatizzazione dei reparti permette inoltre l'utilizzo di dati clinici di eventuali precedenti ricoveri dello stesso paziente mediante **visualizzazione immediata della relativa Cartella Clinica del Fascicolo Sanitario Elettronico**.

Il sistema informatizzato permette anche:
-l'invio della richiesta dei farmaci al Servizio di Farmacia direttamente dal Reparto;
-l'utilizzo razionale delle scorte;
-l'immediata disponibilità dei prodotti richiesti

PERCORSI DI DIAGNOSI E CURA

Tipologia di accesso e modalità prescrittive

1. **Accesso d'urgenza e di emergenza (Pronto soccorso)**
2. **Ricovero ordinario**
3. **Ricovero diurno medico: day hospital**
4. **Ricovero diurno chirurgico: day surgery**
5. **Prestazioni ambulatoriali semplici**
6. **Prestazioni ambulatoriali day service**

1. PRONTO SOCCORSO

Il Servizio di Pronto Soccorso è parte integrante del Dipartimento Emergenza, Urgenza e Accettazione Sono presenti in Pronto Soccorso 24 ore su 24:

- 1 Medico di Sala
- 1 Medico per il Servizio 118
- Equipe Infermieristica e personale di supporto

Turni di Guardia delle Unità Operative

Il Personale medico e infermieristico è presente 24 ore su 24 nelle seguenti specialità:

- Anestesia e Rianimazione
- Cardiologia (UTIC)
- Area Dipartimentale Chirurgica
- Area Dipartimentale Medica
- Pediatria (UTIN)
- Ginecologia e Ostetricia

Ulteriori turni di Reperibilità sono previsti per:

- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Vascolare
- Ematologia
- Ginecologia e Ostetricia
- Medicina
- Medicina di Laboratorio
- Nefrologia
- Neurologia
- Neurochirurgia
- Oculistica
- Oncologia
- Ortopedia

- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Pneumologia
- Radiodiagnostica
- Rianimazione
- SIT
- Urologia

Criteri di accesso al Pronto Soccorso

La precedenza di visita in Pronto Soccorso è dettata dalla gravità delle condizioni del paziente e non necessariamente dall'ordine di arrivo (TRIAGE). Questo può significare, per alcuni pazienti, periodi di attesa sensibili qualora sia necessaria l'assistenza a pazienti in condizioni cliniche di maggior gravità.

Codici colore del sistema TRIAGE (in ordine decrescente di urgenza)

ROSSO	Viene assegnato a pazienti con disturbi più gravi o che necessitano della massima urgenza (parametri vitali altamente instabili)
GIALLO	Viene assegnato a pazienti con lesioni o disturbi gravi. Il personale del Pronto Soccorso li assisterà nel più breve tempo possibile, ma sempre successivamente ai pazienti con il "codice rosso"
VERDE	Viene assegnato a pazienti con patologie non urgenti: tali pazienti vengono ricevuti solo dopo i casi contrassegnati con codice rosso e giallo
BIANCO	Viene assegnato a pazienti con patologie che non richiederebbero il ricorso al Pronto Soccorso. I pazienti sono comunque assistiti, ma solo dopo che il personale abbia risolto i casi più urgenti (Codice rosso, giallo e verde). In caso di codice bianco, i pazienti sono tenuti anche al pagamento del ticket, se richiesto, trattandosi di prestazioni non urgenti

La sala d'attesa del Pronto Soccorso è attrezzata con un Video ove si riportano, nel rispetto della Privacy, gli orari di arrivo e le attese per la chiamata dei pazienti differenziati per codice di Triage.

Esito della prestazione di Pronto Soccorso

Al termine del percorso diagnostico-terapeutico, qualora non venga ravvisata la necessità di un ricovero presso questo o altri ospedali, verrà consegnata al paziente copia del verbale **di Pronto Soccorso,** contenente la descrizione degli esami effettuati e le eventuali indicazioni di norme terapeutiche e/o successive visite di controllo con relativa prescrizione. I pazienti o gli accompagnatori possono ritirare dagli impiegati dell'Accettazione Ricoveri (Settore B, Blocco 1, Scala 1 e 3, Piano 1) copie della documentazione sanitaria integrale inclusi i referti **delle radiografie 3 -4 giorni lavorativi** dopo la dimissione del paziente dal Pronto Soccorso. Per la copia dei radiogrammi o del CD occorre effettuare la richiesta alla Segreteria di Radiologia (Settore A, Scala 1, Piano 0)

Pagamento Ticket in Pronto Soccorso (codice bianco)

- **Legge 296/2006, art.1, comma 796, lettera p)**
- **Circolare Regione Puglia, Assessorato alle Politiche della Salute, Settore Assistenza Ospedaliera e Specialistica Prot. N.24/201 AOS/2 del 04.01.2007)**

A decorrere dal **1 gennaio 2007** per le prestazioni di Pronto Soccorso Ospedaliero non seguite da ricovero, la cui condizione è stata codificata come **Codice Bianco** (ad eccezione dei traumatismi ed avvelenamenti **acuti**), gli assistiti non esenti sono tenuti al pagamento di **un ticket minimo di 25 €.**
In conclusione la **circolare Regione Puglia Prot. N.24/201 AOS/2 del 04.01.2007** dispone:

- **assistito di età INFERIORE a 14 anni**, che non accede a seguito di traumatismi o avvelenamenti acuti, NON ESENTE per altro titolo dal ticket: non si applica la quota di 25 Euro, ma si riscuote la **sola quota ticket di compartecipazione alla spesa** con un massimo di 36.15 Euro per ciascun gruppo di presta-zioni (fino ad 8) della stessa branca specialistica;
- **assistito di età SUPERIORE a 14 anni**, che non accede a seguito di traumatismi o avvelenamenti acuti, non esente per altro titolo dal ticket: si applica la quota minima di 25 Euro per accesso, ed in aggiunta **si riscuote la quota ticket di compartecipazione alla spesa** fino a un massimo di 36.15 Euro per ciascun gruppo di prestazioni (fino ad 8) della stessa branca specialistica;
- **assistito Esente dal ticket: non si applica alcun ticket.**

Non sono sottoposte al pagamento del ticket:
- assistito Esente dal ticket
- le prestazioni seguite da ricovero
- le prestazioni effettuate a seguito di infortunio sul lavoro in assicurati INAIL
- le prestazioni effettuate su richiesta degli organi di pubblica sicurezza o di polizia giudiziaria.

Ricovero urgente, tramite pronto soccorso

Per “Ricovero Urgente” si intende il ricovero disposto in Pronto Soccorso dal medico di guardia per il paziente ivi giunto. Valutata la necessità del ricovero, il paziente é inviato all’Unità Operativa (U.O.) di competenza per la patologia riscontrata. L’U.O. di competenza viene assegnata in base alla disponibilità di posti letto, nell’ambito di classi omogenee per patologia nel rispetto dei criteri di accettazione definiti, in particolare per le Unità dell’Area Critica (Terapie Intensive) e per le U.O. ad alta specialità. In caso di man-canza di disponibilità di posti letto in una delle U.O. di competenza, il paziente sarà inviato ad altra struttura previo accordo diretto e previa organizzazione delle modalità più opportune per il trasporto (es. trasporto assistito, trasporto con il Centro Mobile di Rianimazione, ecc). In caso di paziente non trasportabile, si prov-vederà a trattenerlo presso la Sala Osservazione del Pronto Soccorso sino alla prima disponibilità di posto letto nell’U.O. di competenza.

Documenti necessari per il ricovero urgente

- libretto sanitario;
- tessera sanitaria;
- documento d’identità;

Qualora non siano disponibili al momento del ricovero, tali documenti devono essere presentati nel più breve tempo possibile da parte di familiari o di accompagnatori presso l’Accettazione Ricoveri del Pronto Soccorso.

PERCORSI DI DIAGNOSI E CURA DIVERSI DAL PRONTO SOCCORSO

Eccetto l'accesso d'urgenza al Pronto Soccorso, è sempre necessaria la richiesta formulata sul **Ricettario Unico Nazionale** dal medico di medicina generale, dal pediatra di libera scelta, dal medico di guardia medica territoriale, dal medico specialista convenzionato con il S.S.N., o la prescrizione dello Specialista dell'Ospedale, completa di **Quesito Diagnostico** *(Regolamento Regionale nr. 17/2003, punti 3-4-5; DGR nr. 68/2007, allegato A, punto C1)*.

Prestazioni ambulatoriali e relative classi di priorità

La principale novità del Piano Nazionale per il Governo delle Liste d'Attesa (PNGLA) del 2010-12 ha riguardato l'organizzazione delle agende, poiché dalla gestione della garanzia di tempi massimi per alcune prestazioni da assicurare a particolari categorie di pazienti, com'era previsto dal precedente Piano nazionale, si è transitato ad un modello di **gestione degli accessi secondo fasce temporali coerenti con le classi di priorità**.

Tenendo conto che i LEA devono essere assicurati in maniera omogenea sul territorio nazionale, si è condiviso un sistema di classificazione unico nazionale, individuando il numero di classi e il loro significato, in maniera distinta per l'attività di ricovero e ambulatoriale.

È IL PRESCRITTORE CHE INDICA NELLA RICHIESTA IL TEMPO PREVISTO PER LA PRESTAZIONE

I **codici di priorità** per le attività ambulatoriali, **da valorizzare nell'apposito campo della ricetta**, che indicano i tempi entro i quali devono essere erogate le prestazioni, sono i seguenti:

U (Urgente)	da eseguire nel più breve tempo possibile e, comunque, **entro 72 ore**
B (Breve)	da eseguire **entro 10 giorni**
D (Differibile)	da eseguire **entro**: - **30 giorni per visite** - **60 giorni per accertamenti diagnostici**
P (Senza priorità o Programmata)	Prestazione programmabile su indicazione del prescrittore e deve essere superiore ai tempi previsti per la classe di priorità D **Senza priorità**
	Le prestazioni contraddistinte da P, nel caso di primo accesso, rappresentano quelle prestazioni non ascrivibili alle classi U, B e D in quanto il tempo di attesa per l'erogazione non influenza lo stato clinico/prognosi del paziente. La DGR n. 1397/2011 ha specificato che il codice P può essere utilizzato sia per il primo accesso sia per i controlli programmati

La DGR n. 1397/2011 ha specificato che il codice P può essere utilizzato sia per il primo accesso sia per i controlli programmati: è il prescrittore che indica nella richiesta il tempo previsto per la prestazione, che deve essere superiore ai tempi previsti per la classe di priorità D.

Qualora la richiesta contenga la classe di priorità P, deve essere assegnato il tempo indicato dal prescrittore, ovvero, in assenza di un tempo determinato dal prescrittore, deve essere assegnata la prima data utile in coda alle liste degli erogatori individuati

dall'ASL per la garanzia dei tempi d'attesa (ovvero di qualsiasi agenda, se la ASL non ha effettuato tale scelta).

I criteri clinici che **l'Accordo Stato-Regioni del 11.7.2002** ha individuato per la prescrizione delle classi di priorità per le prestazioni ambulatoriali vengono riportati nella seguente tabella:

CLASSE DI PRIORITÀ PER PRESTAZIONI AMBULATORIALI	**INDICAZIONI**
CLASSE A corrispondente al codice di **priorità B**	Prestazione la cui tempestiva esecuzione condiziona in un arco di tempo breve la prognosi a breve del paziente o influenza marcatamente il dolore, la disfunzione o la disabilità. **Da eseguirsi entro 10 gg.**
CLASSE B corrispondente al codice di **priorità 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 o disabilità. Da eseguirsi **entro 30 giorni per le visite** e **entro 60 giorni per le prestazioni strumentali**
CLASSE C corrispondente al codice di **priorità P**	Prestazione che può essere programmata in un maggiore arco di tempo in quanto non influenza la prognosi, il dolore, disfunzione, la disabilità. **Senza priorità**

In considerazione dei criteri sopra elencati, è evidente che **il codice U** (relativo alle ***urgenze***), che in relazione a quanto previsto dall'art. 1 comma 4 lett. d) della legge 3 agosto 2007 n. 120 **va garantito entro le 72 ore**, debba essere riferito a condizioni di particolare rilevanza e gravità clinica e che la ratio della norma sia quella di **liberare i Pronto Soccorso Ospedalieri** da una domanda di prestazioni che, presentando le caratteristiche dell'urgenza differibile, può essere soddisfatta in un setting ambulatoriale anche extra-ospedaliero, seppur entro tempi ristretti, in quanto appropriato rispetto al bisogno.

E' necessario, ovviamente, escludere dal ricorso alle prestazioni prioritarie ambulatoriali quelle condizioni nelle quali il rischio clinico è troppo elevato. Per alcune condizioni, a monte della 4 classi di priorità, è stato definito **un quinto gruppo**, che prevede la necessità e l'urgenza del **ricorso immediato al Pronto Soccorso Ospedaliero**, definito quale **Classe UND** o delle Urgenze Non Differibili, anche questa codificata da specifiche parole chiave per ogni tipologia di prestazione richiesta.

Titolarità Prescrittiva

L'utilizzo del ricettario del SSN è riservato ai medici, dipendenti del SSN e ai medici di strutture accreditate nell'ambito esclusivo dei rispettivi compiti istituzionali.

È escluso l'utilizzo del ricettario SSN da parte di medici dipendenti per prestazioni conseguenti o connesse con l'attività erogata in regime libero – professionale intra o extra muraria

Casi particolari: L'organizzazione ospedaliera consente **processi di presa in carico** e **gestione del PDTA** da parte dello stesso specialista ovvero dallo stesso team di cura, per assicurare coerenza nel processo di prima definizione diagnostica e continuità nel follow-up del paziente. E' obbligo dello Specialista la prescrizione della seconda visita/controllo e di qualunque ulteriore indagine reputata necessaria al fine del completamento dell'iter diagnostico e conseguente alla prestazione inizialmente richiesta.
Al fine di evitare i disagi ai pazienti e limitare il fenomeno delle prescrizioni indotte sarà normalmente a carico del MMG l'impegnativa per le prime visite mentre sarà compito dello specialista redigere l'impegnativa, che non ha scadenza temporale, per il controllo programmato indicato nell'ultimo referto.
E' obbligo del MEDICO PRESCRITTORE indicare sulla richiesta il quesito diagnostico.

Tutti gli operatori addetti alla prenotazione che riceveranno una richiesta di prenotazioni di prestazioni, con la dichiarazione verbale se il paziente è al telefono o con l'indicazione scritta sull'impegnativa (se il paziente è allo sportello) del codice priorità, dovranno prenotare la prestazione secondo i tempi di attesa.

Ai fini del calcolo del tempo massimo di attesa verrà tenuta in considerazione la differenza fra la data del contatto con il servizio CUP (non la data dell'impegnativa) e la data assegnata per effettuare la prestazione.

Il referto dovrà essere consegnato tempestivamente all'utente, o a persona autorizzata. La tempestività deve essere correlata al tempo massimo di attesa del grado di priorità.
Tipo U = stesso giorno della prestazione;
Tipo B = entro max 3 giorni dall'esecuzione della prestazione
Tipo D entro 7/10 giorni.

Il PRGLA, per le patologie oncologiche e per le cardiopatie ischemiche, prescrive che la fase diagnostica sia comunque completata in trenta giorni dall'insorgenza di un sospetto clinico consistente: in tale periodo bisogna **completare anche l'eventuale stadiazione della neoplasia**. Il PRGLA raccomanda fortemente la definizione di modelli di presa in carico del paziente affinchè sia assicurato il percorso diagnostico e l'avvio alla terapia necessaria entro i tempi massimi da garantire.

ATTIVITA' DI RICOVERO ORDINARIO

Modalità di accesso
Generalmente il paziente viene inviato alla Struttura, per una opportuna valutazione, da un Medico di Medicina Generale (M.M.G.) o dal Pediatra di Libera Scelta (P.L.S.) e viene visitato da un medico specialista dell'Ospedale. Il paziente può prenotare la visita telefonicamente al CUP.
Gli operatori della Programmazione Sanitaria, d'accordo con i medici dell'Unità Operativa (U.O.) e compatibilmente con la disponibilità dei posti letto, della sala operatoria e dei posti letto in Terapia Intensiva (ove necessario), provvedono a contattare telefonicamente il paziente, in base al grado di priorità clinica assegnata

dallo specialista, al fine di concordare la data e l'ora per gli eventuali esami pre-operatori o per il ricovero.

ATTIVITA' DI DAY HOSPITAL

Ricovero **medico** programmato a ciclo diurno, della durata inferiore ad una giornata, caratterizzato dall'erogazione di prestazioni multiprofessionali e polispecialistiche. E' attivato solamente per alcune patologie e non ha mai carattere di urgenza.
L'Azienda Ospedaliera "Card. G. Panico" esegue prestazioni in Day Hospital secondo le norme del SSR Puglia che prevedono l'adozione di specifici protocolli diagnostico-terapeutici per singole patologie mediche incluse in un elenco deliberato periodicamente dalla Giunta Regionale. Tale elenco è coerente con i DRGs LEA stabiliti dalla Commissione istituita dal Ministero della Salute. Per tali DRGs sussiste infatti il rischio di inappropriatezza per i ricoveri ordinari.

Documenti necessari per il Ricovero:

• richiesta di ricovero compilata dal medico di medicina generale (M.M.G.) o dal pediatra di libera scelta (P.L.S.)
• libretto sanitario
• codice fiscale
• documento d'identità

ATTIVITA' DI DAY HOSPITAL CHIRURGICO (DAY SURGERY)

Ricovero **chirurgico** programmato a ciclo diurno, della durata di una inferiore ad una giornata, o con un pernottamento (*one day surgery*) . Costituisce la modalità per l'effettuazione di interventi semplici, non eseguibili in ambito ambulatoriale ma che non necessitano di prolungata degenza. Non ha mai carattere di urgenza.
L'Azienda Ospedaliera "Card. G. Panico" esegue prestazioni chirurgiche in Day Surgery e in One Day Surgery secondo le norme del SSR della Puglia che prevedono l'adozione di specifiche soglie numeriche di ammissibilità nel ricovero ordinario. Infatti la Commissione per i DRGs LEA, istituita dal Ministero della Salute, stabilisce quali procedure chirurgiche debbano essere eseguite in Day Surgery, mentre la Regione Puglia determina periodicamente, e per specifico DRG, la numerosità di interventi oltre la quale l'Ospedale è tenuto ad eseguire il Day Surgery.
La situazione clinica del singolo caso, incluso il controllo del dolore post-operatorio, le altre patologie concomitanti, come pure il grado di autonomia del paziente al domicilio, saranno tenute presenti di volta in volta dal Chirurgo al fine di indirizzare il tipo di accesso in Ospedale.

Tipologia di Day Surgery praticata:

Documenti necessari per il Ricovero:

• richiesta di ricovero compilata dal medico di medicina generale (M.M.G.) o dal pediatra di libera scelta (P.L.S.)
• libretto sanitario
• codice fiscale
• documento d'identità

PREPARAZIONE RICOVERI
Per alcuni tipi di ricovero (**Cardiologia Clinica, Cardiologia Emodinamica, Aritmologia, Chirurgia Vascolare, alcune Unità Operative chirurgiche**) viene effettuata, prima dell'accettazione per il ricovero, una preparazione medica che comprende: posizionamento di ago-cannula ed effettuazione del prelievo ematico, effettuazione E.C.G., Rx torace.

VALUTAZIONE PRE-OPERATORIA
Parte integrante del ricovero è l'erogazione delle visite e degli esami pre-operatori essenziali (ad esempio: esami ematochimici, E.C.G., visita cardiologica, Rx torace, visita anestesiologica). Eventuali approfondimenti specialistici che, di norma, vengono svolti ambulatorialmente e sono orientati alla definizione diagnostica preoperatoria sono erogati con impegnative del SSN.
Le visite e gli esami pre-operatori non prevedono costi aggiuntivi a carico del paziente o del S.S.N., essendo compresi nel ricovero stesso. In caso di rinuncia al ricovero o di rinvio a richiesta dell'utente oltre 30 giorni, o di impossibilità di effettuazione del ricovero per motivi clinici, verrà addebitato al paziente il ticket per le prestazioni eseguite.

IL RICOVERO (ORDINARIO, DAY HOSPITAL O DAY SURGERY) PUÒ AVVENIRE SECONDO LE SEGUENTI MODALITÀ:

1. Ricovero in convenzione con il S.S.N.
Il paziente viene ricoverato in stanza a due o tre letti con bagno. Il ricovero è a carico del S.S.N.

2. Ricovero di pazienti in solvenza, in convenzione con enti o con fondi assicurativi
In caso di "solvenza pura", il paziente paga direttamente tutte le prestazioni erogate, compresi gli onorari dei medici curanti scelti dal paziente, nel rispetto del limite massimo indicato dal "Listino Ricoveri Solventi".
In caso di convenzione diretta con enti o fondi assicurativi, l'Ospedale fattura agli enti interessati tutte le prestazioni erogate, compresi gli onorari dei medici alle tariffe indicate nel "Listino Ricoveri Solventi" (visionabile presso gli Uffici Amministrativi, *Settore A, Scala 1, Piano 2*).
La retta di degenza giornaliera segue le tariffe annuali dell'Ospedale e comprende: camera singola con bagno, posto accompagnatore, televisore, prima colazione, scelta dei pasti con dietista, caffè, thé, fornitura di acqua minerale, un quotidiano ogni mattina, biancheria dedicata compreso set di asciugamani (per il paziente e l'accompagnatore).

3. Ricoveri con Integrazione D.R.G. (Regime di Istituto della Libera Professione)
Il paziente viene ricoverato in convenzione con il S.S.N. presso le U.O. accreditate e sceglie lo specialista curante.
Il paziente paga gli specialisti secondo il "Listino Istituto della Libera Professione" (visionabile presso gli Uffici Amministrativi).
Può essere riservata una camera singola, compatibilmente con le esigenze delle U.O., pagando una differenza di retta. La differenza per la giornata di degenza comprende, oltre alla camera singola con bagno, altre opzioni, se disponibili e a carico del paziente, quali: posto accompagnatore, noleggio televisore, ecc.

RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA:

Dal momento della dimissione dall'ospedale è possibile richiedere una copia della Cartella Clinica.
Le **informazioni** relative al **rilascio della copia della Cartella Clinica** e quelle relative all'eventuale sua spedizione a domicilio possono essere richieste presso:
Ufficio Cartelle Cliniche, (Settore B, Blocco 1, Scala 1 e 3, Piano 1)
Dalle ore 8.00 alle 19, dal Lunedì al Venerdì e dalle ore 8.00 alle 13.00 il Sabato
Telefono: 0833 543278 FAX: 0833 543561

Presso lo stesso sportello si effettua la **richiesta scritta** per la copia della Cartella Clinica (che **non** comprende la copia dei radiogrammi ma solo dei referti cartacei) e il **pagamento anticipato**.
La consegna si effettua in ottemperanza alle norme di Legge attualmente vigenti (D. Lgs. 193/03 art. 9 comma 4) e verrà effettuata **SOLO ED ESCLUSIVAMENTE** (DPR 128/1969 art. 5):

• **all'Intestatario della Cartella Clinica** in possesso del documento **d'identità valido**
• **ad altra persona** munita di documento d'identità valido, di **delega** scritta compilata dall'Intestatario della Cartella Clinica, di **fotocopia** di un documento di riconoscimento appartenente all'intestatario della Cartella Clinica (art. 21 e 28 DPR 445 del 28/12/2000 – GU 16/09/2003 n. 261)
• **in caso di minore,** la copia della Cartella Clinica potrà essere consegnata all'**Intestatario** se in possesso di un documento d'identità proprio; in caso contrario **solo ai genitori che ne esercitano la patria potestà**, previa dichiarazione compilata alla presenza del funzionario delegato presentando un documento d'identità valido
• **in caso di adozione di minore**, al genitore adottante che certifichi l'atto di adozione previa esibizione di un documento d'identità valido
• **al Tutore o Curatore,** solo se in possesso di documento d'identità valido e previa dichiarazione compilata alla presenza del funzionario delegato
• **in caso di paziente deceduto,** solo agli aventi diritto (legittimi eredi) muniti di documento di identità valido, previa autocertificazione attestante il grado di parentela compilata alla presenza del funzionario delegato. In caso di disaccordo tra gli eredi, la decisione spetta all'Autorità Giudiziaria, salvo volontà diversamente espressa dal defunto.

CON DISPOSIZIONE SCRITTA DA INOLTRARE ALLA DIREZIONE SANITARIA

• **all'Autorità Giudiziaria** Sanitaria a norma dell'art. 258 CPP
• **all'Autorità Sanitaria** (Ministero della Salute, Assessorato Regionale, Sindaco) per la tutela della salute pubblica
• **agli Enti Previdenziali**, tra cui **I.N.A.I.L.** (per infortuni sul lavoro o malattie professionali degli assicurati) e **I.N.P.S.** (limitatamente ai casi di tubercolosi)
• **al Personale medico dell'Ospedale** per fini statistici, epidemiologici e scientifici, sempre rispettando la riservatezza e l'anonimato del paziente, oppure qualora debba essere tutelata la salute del suddetto, anche in assenza del suo consenso (giusta autorizzazione del Garante n. 2 del 1998 – GU del 1/10/98).

La non osservanza delle norme sopra descritte comporta il delitto di rivelazione di segreti d'ufficio (art. 326 CP), o quello di rivelazione del segreto professionale (art. 622 CP) qualora si consenta la circolazione illegale della cartella medesima.

Si informa che il tempo di attesa è di circa **15 giorni** dalla data della richiesta.

Copia Radiogrammi su lastra o CD

Dal momento della dimissione dall'ospedale è possibile richiedere **copia dei Radiogrammi di Radiologia e Neuroradiologia**. Si può richiede anche **copia dei CD della Coronarografia, dell'Angioplastica, dell'Angiografia Digitale**
• La **richiesta** delle copie si effettua **per iscritto** presso:
Segreteria di Radiologia, (Settore A, Scala 1, Piano 0)
dalle ore 8.00 alle 14, dal Lunedì al Sabato
Telefono: 0833 773606 FAX: 0833 543561

• Il **pagamento anticipato** della copia dei radiogrammi è effettuato presso l'Accettazione Ambulatoriale (Settore B, Blocco 1, Scala 1, 3 e 4, Piano 0) dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 19)

• La **consegna** della copia dei radiogrammi è effettuata presso:
Segreteria di Radiologia, (Settore A, Scala 1, Piano 0)
dalle ore 8.00 alle 14, dal Lunedì al Sabato

Su richiesta per iscritto, la spedizione di Referti, Radiogrammi e Cartelle Cliniche a domicilio avviene in contrassegno.

Certificato di Degenza

Durante e al termine del ricovero è possibile richiedere il Certificato di Degenza che viene rilasciato dal Medico di Reparto.

MODALITA' DI ACCESSO AMBULATORIALE

L'Azienda Ospedaliera "Card. G. Panico" esegue prestazioni ambulatoriali del SSR inserite nell'apposito elenco della Regione Puglia. A tali prestazioni si accede previa prenotazione mediante il CUP (Centro Unico di Prenotazione) con impegnativa SSN redatta dal Medico di Medicina Generale o dallo Specialista esterno, o previa prenotazione eseguita dallo Specialista Interno che è tenuto a redigere la relativa impegnativa.

CUP (Centro Unico di Prenotazione)
Prenotazione diretta (Settore B, Scala 1, 3 e 4, Piano 0): dalle ore 8.00 alle ore 19.30, Lunedì - Sabato
Prenotazione diretta (Poliambulatorio, Scala 6, Piano –1): dalle ore 8.00 alle ore 13.30 Lunedì - Sabato
Prenotazione telefonica: dalle 8.00 alle 18.00, Lunedì – Venerdì; 8-13 il Sabato
Tel. Diretto 0833 1830652

Prenotazione di persona agli sportelli
Qualora il tempo d'attesa per prenotare allo sportello dell'Accettazione Centrale superi i 60 minuti, gli utenti possono ritirare presso lo Sportello Prenotazioni un modulo da compilare e restituire al personale. Un operatore richiamerà a casa il paziente, per effettuare la prenotazione.

Prenotazione tramite Internet
Le prenotazioni possono essere effettuate anche tramite Internet, collegandosi al sito www.piafondazionepanico.it nella sezione CLINICA e cliccando sul link "Prenota On Line". Il paziente sarà ricontattato telefonicamente entro 48 ore.

Eventuali esenzioni o convenzioni vanno segnalate in fase di prenotazione e documentate in fase di accettazione.

Per annullare gli appuntamenti
Disdire con sollecitudine una prenotazione inutilizzabile è un gesto di attenzione verso un'altra persona che potrà così usufruire della prestazione di cui necessita.
Le prenotazioni che sono schedulate oltre 30 giorni dalla data di prenotazione necessitano di una conferma da parte dell'utente almeno una settimana prima dell'appuntamento. In caso di mancata conferma l'appuntamento viene disdetto dall'operatore.
In caso di disguidi circa la conferma richiesta l'Ospedale si adopera per soddisfare l'utente e, se non è possibile effettuare la visita nel giorno inizialmente previsto, la riprogramma tra le Classi di priorità.

Prestazioni eseguibili senza prenotazione

• esami di Laboratorio
• per **alcuni esami, eseguiti in convenzione con il S.S.N. o in regime di libera professione** durante i quali, su indicazione del medico che esegue la prestazione, viene deciso di effettuare esami citologici o istologici, l'importo del ticket o il costo dell'esame può variare in funzione del numero di biopsie o di esami citologici effettuati o in relazione al numero di distretti corporei trattati. In questi casi **l'accettazione avviene dopo l'esecuzione dell'esame**, quindi il paziente si presenta direttamente al Servizio di competenza ed in seguito effettua l'accettazione.

DATI NECESSARI PER EFFETTUARE LA PRENOTAZIONE E PER L'ACCETTAZIONE

• Cognome e Nome, Sesso, Data e luogo di nascita, Residenza, Recapito telefonico.
• Richiesta del Medico di Medicina Gen. o del Pediatra di Libera Scelta (MMG o PLS)
• Libretto Sanitario, Codice Fiscale
• Tessera di esenzione (per chi ne usufruisce).

ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI SI ACCEDE:

- **In convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.)**

La prestazione è erogata o dietro pagamento del ticket o in esenzione, per gli aventi diritto, come previsto dalla normativa vigente. Con questa modalità **non vi è la possibilità di scelta nominale del medico.**

- **In solvenza (a pagamento)**

Le prestazioni specialistiche erogate dai medici in regime di Libera Professione e previa libera scelta del paziente sono totalmente a carico di chi le richiede. La Libera Professione dà la possibilità di rivolgersi nominalmente ad uno specialista, tranne

alcune eccezioni. In questi casi non è possibile effettuare una scelta nominativa dello specialista ma solo della **specialità.** *TEL:* **0833 772424**

- **In Convezione diretta o indiretta con enti o Fondi assicurativi non S.S.N.**

Offre la possibilità di scelta nominale del medico solamente se il medico esercita la Libera Professione Nominativa e aderisce alla convenzione.

Modalità di pagamento
• Contanti, Bancomat o Carta di Credito
• Assegno bancario non trasferibile (sempre con documento d'identità)
• Pagamenti in valuta.

Requisiti di validità delle impegnative
Al fine dell'erogazione delle prestazioni in regime di convenzione con il S.S.N. **sono valide solo le richieste (impegnative) compilate correttamente in tutti i campi obbligatori ai sensi della circolare 28/SAN del 21.10.1996 e successive integrazioni (53/SAN del 01.01.2006)**
In ottemperanza alla normativa vigente, **in nessun caso** il personale amministrativo è autorizzato a modificare le impegnative.

Esenzioni dal pagamento del ticket
Esenzione per:
• pazienti inferiori a 14 anni o superiori a 65, purché appartenenti a nucleo familiare fiscale
con reddito lordo complessivo non superiore a **36.151,98** Euro
• invalidi civili al 100%
• le categorie dalla I alla V degli invalidi di guerra e per servizio e gli invalidi per lavoro con percentuale superiore a 2/3 sono totalmente esenti, mentre sono esenti solo per le prestazioni correlate alla patologia invalidante le categorie dalla VI alla VIII e gli invalidi per lavoro con percentuale inferiore a 2/3
• titolari di pensioni sociali e familiari a carico
• ciechi e sordomuti di cui agli art. 6 e 7 Legge 482/68
• invalidi civili minori di 18 anni con indennità di frequenza
• invalidi civili con percentuale superiore ai 2/3, con assegno di accompagnamento o con indennità di frequenza
• infortunati sul lavoro ed affetti da malattie professionali per le prestazioni correlate
• donne in gravidanza (limitatamente all'esecuzione di visita ed ecografia ginecologico-ostetrica, esami di laboratorio e monitoraggi, secondo i criteri stabiliti dal Decreto Ministeriale 10.09.1998 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 20.10.1998)
• pazienti con patologie croniche e invalidanti comprese malattie rare (limitatamente alle prestazioni elencate sul tesserino), Decreto Ministeriale n° 329/99 e 296/01; per quanto riguarda le malattie rare, si veda Decreto Ministeriale n° 279/01.
• disoccupati (compresi i lavoratori in mobilità) e familiari a carico, ultrasessantenni titolari di pensioni al minimo e familiari a carico: se appartenenti a nucleo familiare fiscale con reddito complessivo lordo non superiore a **8.263,31** Euro; se con coniuge a carico, con reddito non superiore a **11.362,05** Euro, incrementato di **516,45** Euro per ogni figlio a carico
• prestazioni finalizzate alla diagnosi precoce dei tumori (art. 85 Legge 388/00): mammografia ogni due anni per le donne tra 45 e 69 anni e tutte le prestazioni di secondo livello qualora l'esame mammografico lo richieda; pap test ogni tre anni per le donne tra 25 e 65 anni; colonscopia ogni cinque anni oltre i 45 anni e per i cittadini

a rischio; accertamenti specifici per neoplasie in età giovanile, secondo i criteri determinati dal Ministero della Sanità

• in relazione all'art. 1, comma 4 e 5 del D.Lgs. 124/98, sono escluse da ticket le prestazioni erogate a fronte di particolari condizioni di interesse sociale: prestazioni specialistiche rese nell'ambito di programmi organizzati di diagnosi precoce e prevenzione collettiva (screening); prestazioni finalizzate all'avviamento al lavoro derivanti da obblighi di legge; prestazioni finalizzate alla promozione delle donazioni di sangue, organi e tessuti, limitatamente alle prestazioni connesse alle attività di donazione; prestazioni finalizzate alla tutela dei soggetti danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati (limitatamente alle prestazioni di cui alla legge n° 210/92); i vaccini per le vaccinazioni non obbligatorie di cui all'art. 1, comma 34 della legge 23/12/1996 n° 662, nonché quelli previsti da programmi approvati con atti formali delle regioni nell'ambito della prevenzione delle malattie infettive nell'infanzia; prestazioni finalizzate alla prevenzione della diffusione dell'infezione da HIV; vittime del terrorismo, come specificato nella Legge n° 302/90 e successive modifiche e integrazioni.

L'esenzione per reddito (sempre riferito all'anno precedente) o per disoccupazione deve essere comprovata tramite autocertificazione sottoscritta dal paziente munito di un documento di identificazione.

Per ulteriori informazioni rivolgersi in Accettazione Centrale.

Il pagamento del ticket è comunque soggetto alla normativa vigente

ATTIVITA' AMBULATORIALI

Ambulatori	Ubicazione	Unità Operativa
Allergologia	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Medicina di Laboratorio
Allergologia pediatrica	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Pediatria
Anatomia Patologica	Settore C, Blocco 2, Scala 4, Piano -1	Medicina di Laboratorio
Anestesiologia	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Anestesia e Rianimazione
Angiologia	Settore C, Blocco 1, Scala 3, Piano 2	Medicina
Cardiologia	Settore D, Scala 7 e 6, Piano 4	Cardiologia
Chirurgia Epatobiliare e digestiva	Settore B, Scala 1 e 3, Piano 2	Chirurgia Generale
Chirurgia Endocrina	Settore B, Scala 1 e 3, Piano 2	Chirurgia Generale
Chirurgia Generale	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Chirurgia Generale
Chirurgia Vascolare I livello	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Chirurgia Vascolare
Chirurgia Vascolare II livello	Settore D, Scala 7 e 6, Piano 2	Chirurgia Vascolare
Dermatologia	Poliambulatorio, Scala 6, Piano	Medicina
Diabetologia	Poliambulatorio, Scala 6, Piano	Medicina
Ecografia diagnostica	Settore B, Scala 1 e 3 , Piano 0	Radiologia
Ematologia I livello	Poliambulatorio, Scala 6, Piano	Ematologia
Ematologia II livello	Settore C, Blocco 1, Scala 1 e 3, Piano 4	Ematologia
Endocrinologia	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Medicina
Fisiatria	Settore C, Blocco 1, Scala 3, 4, Piano 3	Riabilitazione
Gastroenterologia	Settore B, Blocco 1, Scala 1 e 3, Piano 2	Medicina
Genetica Medica	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Pediatria
Immunologia e Reumatologia	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Medicina
Malattie Rare	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Pediatria
Mammografia	Settore A, Scala 1, Piano 0	Radiologia
Medicina del Dolore	Settore C, Blocco 1, Scala 3, 4, Piano 1	Anestesia e Rianimazione
Medicina Interna	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Medicina
Medicina Nucleare	Settore B, Blocco 1, Scala 3, 4, Piano 0	Medicina Nucleare
Nefrologia	Settore D, Scala 7, Piano 1	Nefrologia
Neonatale	Settore B, Blocco 2, Scala 1 e 3, Piano 5	Pediatria
Neurologia	Settore C, Blocco 1, Scala 3, 4, Piano 3	Neurologia
Neurochirurgia	Settore C, Blocco 1, Scala 3, 4, Piano 3	Neurochirurgia
Oculistica	Settore D, Scala 6, 7, Piano 3	Oculistica
Odontoiatria	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Odontoiatria
Oncologia Medica	Settore C, Blocco 1, Scala 1, 3 e 4, Piano 4	Oncologia Medica
Oncoematologica pediatrica	Settore B, Blocco 1, Scala 1 e 3, Piano 5	Pediatria
Ortopedia e Traumatologia	Settore C, Blocco 1, Scala 1, 3 e 4, Piano 1	Ortopedia
Ostetricia e Ginecologia I livello	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Ostetricia
Ostetricia e Ginecologia II livello	Settore D, Scala 7, Piano 5	Ostetricia
Otorinolaringoiatria I livello	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Otorinolaringoiatria
Otorinolaringoiatria II livello	Settore B, Blocco 2, Scala 1 e 3, Piano 1	Otorinolaringoiatria
Pediatria	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Pediatria
Pneumologia I livello	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Pneumologia
Pneumologia II livello	Settore A, Scala 1 e 3, Piano 4	Pneumologia
Prelievi-Medicina di Laboratorio	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Medicina di Laboratorio
Radiologia Convenzionale	Settore A, Scala 1, Piano 0	Radiologia
RMN	Settore B, Blocco 1, Scala 1 e 3, Piano 0	Radiologia
Senologia	Settore B, Blocco 1, Scala 1 e 3, Piano 2	Chirurgia Generale
TAC	Settore B, Blocco 1, Scala 1 e 3, Piano 0	Radiologia
Trapianti Midollo Osseo	Settore B, Blocco 2, Scala 1, 3 e 4, Piano 4	Ematologia
Urologia I livello	Poliambulatorio, Scala 6, Piano -1	Urologia
Urologia II livello	Settore C, Blocco 2, Scala 3 e 4, Piano 2	Urologia

PRESTAZIONI AMBULATORIALI COMPLESSE (PAC) O DAY SERVICE

L'Azienda Ospedaliera "Card. G. Panico" esegue prestazioni ambulatoriali complesse integrate al fine di concentrare l'iter diagnostico in uno o pochi accessi per l'utente, consentendo sia la riduzione dei ricoveri inappropriati, sia il più rapido completamento delle valutazioni diagnostiche specialistiche ed il tempestivo avvio delle giuste terapie.
Al percorso ambulatoriale di Day Service si accede esclusivamente dopo una prima visita specialistica a cura del personale medico dell'Ospedale. Lo specialista interno programma e comunica all'utente data, ora e luogo per le prestazioni diagnostiche consegnando le prescritte impegnative.

CONSEGNA REFERTI ESAMI DI LABORATORIO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E ALTRE PRESTAZIONI

La data del ritiro referto degli esami di laboratorio (con orari ed altre informazioni) è indicata sul modulo consegnato al paziente in Sala Prelievi. I tempi di consegna sono compresi fra uno e quattro giorni lavorativi per i test di routine, ma molti risultati, in caso di particolare urgenza, possono essere forniti in giornata.
Quando sono richieste analisi con tempi di produzione maggiore a 4 giorni lavorativi il referto è suddiviso in 2 parti, una prima parte subito disponibile ed una seconda per le analisi a lunga consegna.
In questo caso al paziente saranno indicate le due date di ritiro. Sarà comunque possibile ritirare entrambe le pratiche allo scadere della seconda data di consegna.
Previo contatto telefonico con la Segreteria Laboratorio Analisi (0833 544104) è possibile ottenere una stampa parziale del referto, con i risultati pronti fino a quel momento.
Alla Consegna Referti, i referti sono disponibili dal pomeriggio (ore 15.30) del giorno la cui data è indicata sull'apposito tagliando rilasciato al termine di qualunque prestazione, vengono consegnati **solo ed esclusivamente all'interessato in possesso del tagliando di ritiro e di un documento di identità valido** o ad altra persona **delegata** (tramite la compilazione dello spazio riservato sul medesimo tagliando e l'esibizione del documento di identità – anche in fotocopia – del titolare degli esami) la persona delegata che ritirerà il referto dovrà apporre la propria firma davanti all'operatore deputato alla consegna.
I referti, devono ritirarsi ENTRO 30 GIORNI dalla prestazione. Oltre tale periodol'utente può richiederne una copia conforme, versando la quota di 6 Euro.
Non vengono comunicati risultati telefonicamente (D.Lgs. 196/03).

La consegna dei referti di Diagnostica per Immagini segue le stesse regole.
Al momento dell'accettazione ambulatoriale all'utente viene offerta l'opzione di ricevere un CD al posto dei radiogrammi tradizionali.

Copia CD di Diagnostica per Immagini, Coronarografia, Angioplastica, Angiografia Digitale
E' possibile richiedere copia delle immagini acquisite con la compilazione di apposito modulo presso la Segreteria di Radiologia (Settore A, Scala 1, Piano 0).

Si consiglia di accertarsi dell'importo previsto (che varia a seconda delle immagini richieste) e di verifcare telefonicamente la disponibilità della copia della documentazione prima di presentarsi per il ritiro.

ALTRE PRESTAZIONI

CENTRO DI ORIENTAMENTO ONCOLOGICO (CORO)

Il Centro di Orientamento Oncologico (COrO) orienta e supporta l'ingresso dei nuovi pazienti nella Rete Oncologica Regionale, assicurandone l'avvio della presa incarico e tenendo traccia dell'intero percorso diagnostico-terapeutico. Il COrO svolge anche funzione di raccordo con gli altri COrO della Rete. Il Team di lavoro si avvale dell'infermiere Care manager, del data manager, di personale amministrivo addetto alla schedulazione degli appuntamenti e al contatto telefonico con gli utenti e i loro care givers, dello psico-oncologo e degli operatori del volontariato (con funzione di orientamento e informazione). Il COrO ha sempre il medico Oncologo di turno per le attività specialistiche di competenza. Il Responsabile è il Dr. Emiliano Tamburini.
Con il primo contatto il personale addetto apre la scheda COrO, che registrerà e aggiornerà tutti i contatti successivi.
Una funzione fondamentale del COrO è quella di invio dei pazienti al Gruppo Interdisciplinare di Patologia di competenza (team multidisciplinare aziendale composto da diversi specialisti esperti nella diagnosi e trattamento della patologia oncologica specifica)
Al Servizio si accede da Via Giovanni XXIII (Poliambulatori) piano terra ed è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 14. Martedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30.
Numero Verde Regionale: **800-185003**
Numero telefonico diretto: **0833 1830657**
email: coroospedalepanico@piafondazionepanico.it

CENTRO ODONTOIATRICO

Eroga prestazioni odontoiatriche in convenzione con il SSN ed in solvenza.
Effettua prestazioni implantologiche e protesiche, ortodontiche, endodontiche, conservative e di igiene dentale. Il centro è ubicato presso il Poliambulatorio (Poliambulatorio, Scala 6, Piano –1).
Per informazioni telefoniche: **Centralino 0833 773799**

CORSO DI PREPARAZIONE AL PARTO

I corsi sono erogati in convenzione con S.S.N. presentando la richiesta del medico di medicina generale (M.M.G.) per "training prenatale", codice 93.37.
Per informazioni: *Tel:* 0833 773540 (richiedere dell'Ostetrica di turno)

PARTOANALGESIA

Il servizio è gratuito. Per info: Tel: 0833 773540 (richiedere dell'Ostetrica di turno)

DONAZIONI DI SANGUE

Presso il SIMT dell'Ospedale si svolgono attività di segreteria orientate alla gestione delle liste di chiamata alle donazioni. Il SIMT promuove iniziative per la diffusione della cultura e della pratica della donazione a favore dell'utenza dell'Ospedale e degli altri Presidi del territorio.

La Segreteria SIMT è situata presso il Settore C al Piano Terra
Aperta al pubblico: dalle ore 8.00 alle 11.30 dal Lunedì al Sabato.
Il Giovedì per appuntamento dalle ore 15 alle 17
Tel: 0833 545205
e-mail: sittricase@piafondazionepanico.it
Sito Internet: www.piafondazionepanico.it

Associazioni di Donatori di Sangue che collaborano con il nostro SIMT:
Fratres, Adovos, Avis, Fidas.

DONAZIONI DI MIDOLLO OSSEO

Il SIMT effettua anche il prelievo e la conservazione di Cellule Staminali da donatore per il Trapianto di Midollo Osseo.
La Segreteria SIMT è situata presso il Settore C al Piano Terra
Tel: 0833 545205
e-mail: sittricase@piafondazionepanico.it
Sito Internet: www.piafondazionepanico.it

Associazioni di Donatori di Midollo Osseo che collaborano con il nostro SIT:
Associazione A.D.M.O. "Antonella Caffarelli"
Segreteria presso l'Ospedale "Card. G. Panico": Settore A, scala 1, Piano 2
Aperta al pubblico: dalle ore 8 alle 14 dal Lunedì al Sabato
Cell: 335 365656 FAX 0833 543561 e-mail: admotricase@tin.it

Certificato di Degenza

Durante e al termine del ricovero è possibile richiedere il Certificato di Degenza che viene rilasciato dal Medico di Reparto.

Per annullare gli appuntamenti

Disdire con sollecitudine una prenotazione inutilizzabile è un gesto di attenzione verso un'altra persona che potrà così usufruire della prestazione di cui necessita. Le prenotazioni che sono schedulate oltre 30 giorni dalla data di prenotazione necessitano di una conferma da parte dell'utente almeno tre giorni prima dell'appuntamento. In caso di mancata conferma l'appuntamento viene disdetto dall'operatore.

In caso di disguidi circa la conferma richesta l'Ospedale si adopera per soddisfare l'utente, che dovrà rivol-gersi all'URP (Settore B, scala 1, piano Primo).

Alla conferma l'utente riceverà un codice che dovrà esibire in caso di contestazione o verifiche.

Prestazioni eseguibili senza prenotazione

- esami di Laboratorio
- per alcuni esami, eseguiti in convenzione con il S.S.N. o in regime di libera professione (gastro e colonscopie, biopsie, amniocentesi, ecc.) durante i quali, su indicazione del medico che esegue la prestazione, viene deciso di effettuare esami citologici o istologici, l'importo del ticket o il costo dell'esame può variare in funzione del numero di biopsie o di esami citologici effettuati o in relazione al numero di distretti corporei trattati. In questi casi, dopo l'esecuzione strumentale il paziente si pre-senta nuovamente all'accettazione con l'impegnativa redatta dallo specialista interno.

Il ritiro del referto conclusivo, incluso l'esame citologico, avviene in occasione di visita breve di control-lo presso lo stesso ambulatorio specialistico. Detta visita di controllo è prenotata direttamente dallo specialista interno.

Dati necessari per effettuare la prenotazione e per l'accettazione

- Cognome e Nome, Sesso, Data e luogo di nascita, Residenza, Recapito telefonico
- Richiesta del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta (M.M.G. o P.L.S.)
- Quesito diagnostico
- Libretto Sanitario, Tessera Sanitaria
- Tessera di esenzione (per chi ne usufruisce)

Alle prestazioni ambulatoriali si accede

In convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.)

La prestazione è erogata o dietro pagamento del ticket o in esenzione, per gli aventi diritto, come previsto dalla normativa vigente. Con questa modalità non vi è la possibilità di scelta nominale del medico.

In solvenza (a pagamento)

Le prestazioni specialistiche erogate dai medici in regime di Libera Professione e previa libera scelta del paziente sono totalmente a carico di chi le richiede. La Libera Professione dà la possibilità di rivolgersi nominalmente ad uno specialista, tranne alcune eccezioni ove non è possibile effettuare una scelta nomi-nativa dello specialista ma solo della specialità. Per appuntamento: tel. 0833 772424

In convezione diretta o indiretta con enti o fondi assicurativi non S.S.N.

Offre la possibilità di scelta nominale del medico solamente se il medico esercita la Libera Professione Nominativa e aderisce alla convenzione.

Modalità di pagamento

- Contanti, Bancomat o Carta di Credito
- Assegno bancario non trasferibile (sempre con documento d'identità)
- Pagamenti in valuta.

Rilascio Documentazione Clinica

Dal momento della dimissione dall'ospedale è possibile richiedere una copia della Cartella Clinica. Le informazioni relative al rilascio della copia della Cartella Clinica e quelle relative all'eventuale sua spedi-zione a domicilio possono essere richieste presso:

Ufficio Cartelle Cliniche, Settore B, Blocco 1, Scala 1 e 3, piano Primo
dalle ore 8.00 alle 19.30 - dal lunedì al venerdì | dalle ore 8.00 alle 13.45
- il sabato tel. 0833 544104 fax 0833 543561

Presso lo stesso sportello si effettua la richiesta scritta per la copia della Cartella Clinica (che non compren-de la copia dei radiogrammi ma solo dei referti cartacei) e il pagamento anticipato. La consegna si effettua in ottemperanza alle norme di Legge attualmente vigenti (D. Lgs. 193/03 art. 9 comma 4) e verrà effettuata solo ed esclusivamente (DPR 128/1969 art. 5):

- all'Intestatario della Cartella Clinica in possesso del documento d'identità valido
- ad altra persona munita di documento d'identità valido, di delega scritta compilata dall'Intestatario della Cartella Clinica, di fotocopia di un documento di riconoscimento appartenente all'intestatario della Cartella Clinica *(art. 21 e 28 DPR 445 del 28/12/2000 – GU 16/09/2003 n. 261)*
- in caso di minore, la copia della Cartella Clinica potrà essere consegnata all'Intestatario se in pos-sesso di un documento d'identità proprio; in caso contrario solo ai genitori che ne esercitano la patria potestà, previa dichiarazione compilata alla presenza del funzionario delegato a fronte di un documento d'identità valido
- in caso di adozione di minore, al genitore adottante che certifichi l'atto di adozione previa esibizione di un documento d'identità valido
- al Tutore o Curatore, solo se in possesso di documento d'identità valido e previa dichiarazione compi-lata alla presenza del funzionario delegato
- in caso di paziente deceduto, solo agli aventi diritto (legittimi eredi) muniti di documento di identità valido, previa autocertificazione attestante il grado di parentela compilata alla presenza del funzionario delegato. In caso di disaccordo tra gli eredi, la decisione spetta all'Autorità Giudiziaria, salvo volontà diversamente espressa dal defunto.

La consegna avviene altresì con disposizione scritta da inoltrare alla Direzione Sanitaria:

- dell'Autorità Giudiziaria Sanitaria a norma dell'art. 258 CPP
- dell'Autorità Sanitaria (Ministero della. Salute, Assess. Regionale, Sindaco) per la tutela della salute pubblica
- dagli Enti Previdenziali, tra cui I.N.A.I.L. (per infortuni sul lavoro o malattie professionali degli assicurati) e I.N.P.S. (limitatamente ai casi di tubercolosi)
- dal Personale medico dell'Ospedale per fini statistici, epidemiologici e scientifici, sempre rispettando la riservatezza e l'anonimato del paziente, oppure qualora debba essere tutelata la salute del suddetto, anche in assenza del suo consenso *(giusta autorizzazione del Garante n. 2 del 1998 – GU del 1/10/98)*.

La non osservanza delle norme sopra descritte comporta il delitto di rivelazione di segreti d'ufficio *(art. 326 CP)*, o quello di rivelazione del segreto professionale *(art. 622 CP)* qualora si consenta la circolazione illegale della cartella medesima. Si informa che il tempo di risposta è di circa 15 giorni dalla data della richiesta. Su richiesta per iscritto, la spedizione dei Radiogrammi a domicilio avviene in contrassegno.

Copia Radiogrammi su lastra o CD

Dal momento della dimissione dall'ospedale è possibile richiedere copia dei Radiogrammi di Radio-logia e Neuroradiologia. Si può richiede anche copia dei CD della Coronarografia, dell'Angioplastica, dell'Angiografia Digitale. La richiesta delle copie si effettua per iscritto presso:

Segreteria di Radiologia, (Settore A, Scala 1, Piano 0) dalle ore 8.00 alle 14.00 - dal lunedì al sabato tel. 0833 544104 fax 0833 543561

Il pagamento anticipato della copia dei radiogrammi è effettuato presso l'Accettazione Ambulatoriale (Settore B, Blocco 1, Scala 1, 3 e 4, Piano 0) dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 19.30)
La consegna della copia dei radiogrammi è effettuata presso la Segreteria di Radiologia, (Settore A, Scala 1, Piano 0) dalle ore 8.00 alle 14.00, dal Lunedì al Sabato.

Consegna Referti Ambulatoriali

I Referti delle visite specialistiche siano di solito rilasciati immediatamente dallo specialista. Nei casi in cui sono necessari esami integrativi di laboratorio e di anatomia patologica viene fissato un appuntamento successivo dallo stesso specialista ai fini del rilascio della documentazione sanitaria completa e delle pre-scrizioni terapeutiche e di follow up. I referti, devono ritirarsi entro trenta giorni dalla prestazione. Oltre tale periodo l'utente può richiederne una copia conforme, versando la quota di 6 Euro. Non vengono comunicati risultati telefonicamente (D.Lgs. 196/03).

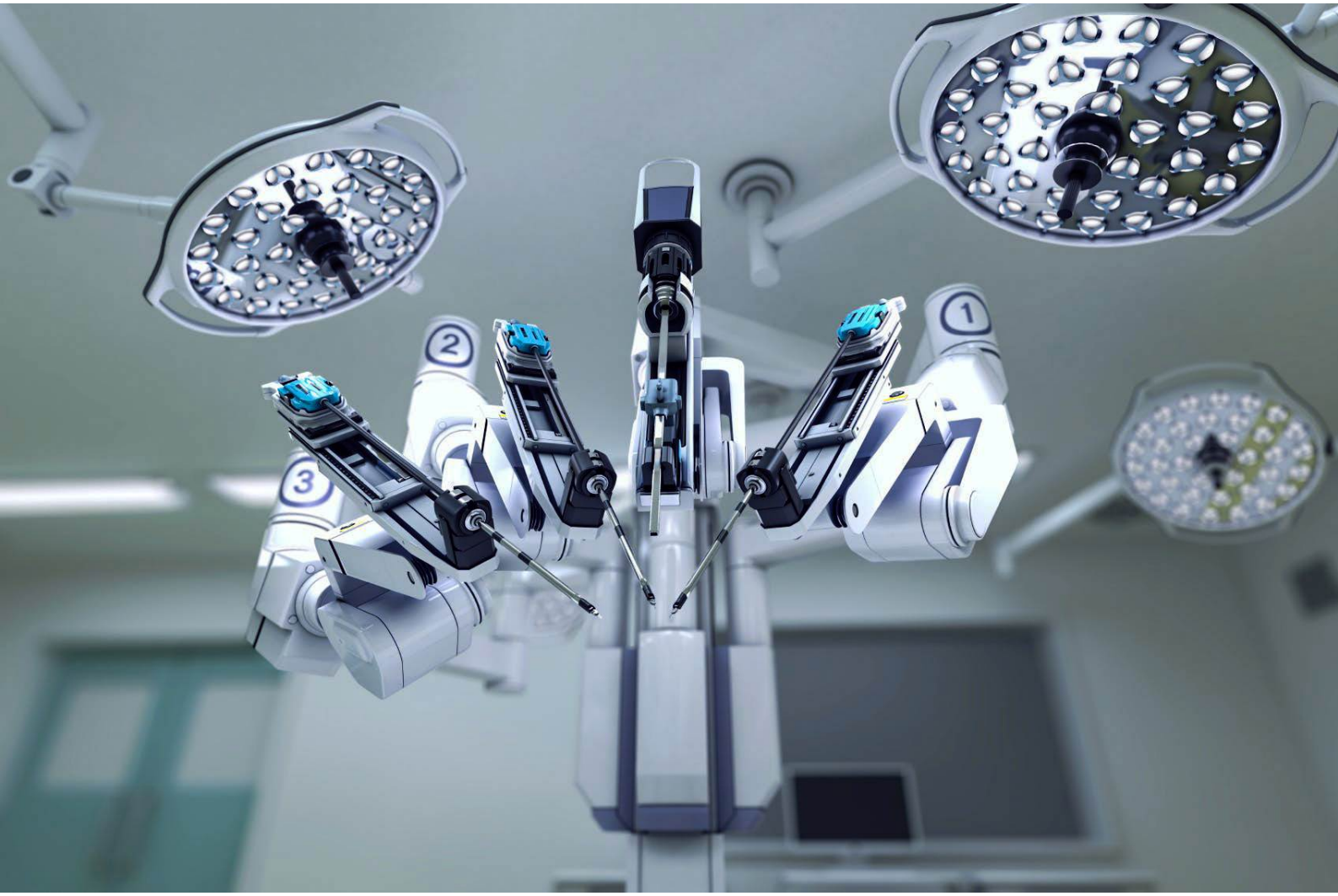
Consegna Referti Esami di laboratorio, Diagnostica per Immagini e altre prestazioni

La data del ritiro referto degli esami di laboratorio (con orari ed altre informazioni) è indicata sul modulo consegnato al paziente in Sala Prelievi. I referti sono consegnati dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore

19.30 presso il Laboratorio Analisi (Settore C, blocco 2, scala 4, Primo piano). I tempi di consegna sono com-presi fra uno e quattro giorni lavorativi per i test di routine, ma molti risultati, in caso di particolare urgenza, possono essere forniti in giornata. Quando sono richieste analisi con tempi di produzione maggiore a 4 giorni lavorativi il referto è suddiviso in 2 parti, una prima parte subito disponibile ed una seconda per le analisi a lunga consegna. In questo caso al paziente saranno indicate le due date di ritiro. Sarà comunque possibile ritirare entrambe le pratiche allo scadere della seconda data di consegna. Previo contatto tele-fonico con la Segreteria Laboratorio Analisi (0833 544104) è possibile ottenere una stampa parziale del referto, con i risultati pronti fino a quel momento.

Consegna dei Referti di Diagnostica per Immagini

All'utente viene consegnato referto cartaceo e un CD contenente le immagini diagnostiche. Il ritiro dei Referti avviene presso il CUP (Settore B, Blocco 1, Primo piano) dalle ore 8.00 alle ore 19.30 dal lunedì al sabato.
I Referti vengono consegnati solo ed esclusivamente all'interessato in possesso del tagliando di ritiro e di un documento di identità valido o ad altra persona delegata (tramite la compilazione dello spazio riser-vato sul medesimo tagliando e l'esibizione del documento di identità – anche in fotocopia – del titolare degli esami) la persona delegata che ritirerà il referto dovrà apporre la propria firma davanti all'operatore deputato alla consegna.


1
2
3

orientamento
per utenti e visitatori

Informazioni per i Visitatori

Organizzazione Ambienti e Reparti

Vita quotidiana in Reparto

Visita dei parenti e/o dei conoscenti

Servizio mortuario

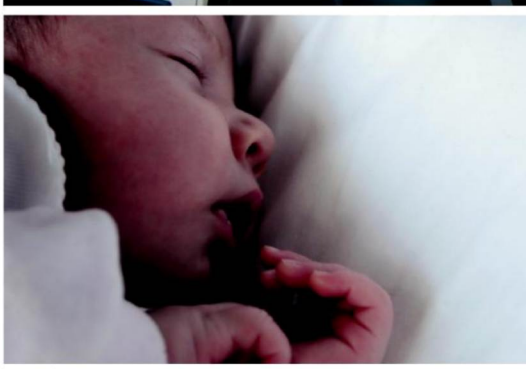
Associazioni di Volontariato

Informazioni per pazienti Stranieri

QUARTA SEZIONE

Orientamento per Utenti e Visitatori

118
ONE PUGLIA
SANITARIO LECCE



COLLEGAMENTI

Dall'aeroporto di Brindisi
In auto o con navetta di collegamento fino al Terminal di Lecce e da qui con autobus di linea STP o con collegamento ferroviario

Dalla Stazione Ferroviaria di Lecce
Con Autobus di linea STP o con collegamento ferroviario

Dalle strade statali
SS275: svincolo per Tricase all'altezza di Montesano Salentino lungo il tratto Maglie - S.M. di Leuca

Consultare il sito *www.piafondazionepanico.it* per il dettaglio del percorso

Come raggiungerci

- **Azienda Ospedaliera "Card. G. Panico"**: via San Pio X, 4 - 73039 Tricase (Lecce)
- **Polo Didattico Universitario**: via San Pio X, 4 e via Giovanni XXIII - 73039 Tricase (Le)
- **Hospice "Casa di Betania"**: via Ludovico Ariosto - 73039 Tricase (Lecce)
- **Poliambulatorio Attività Libero Porfessionale Intramoenia**, via U. Giorndano 15 - 73039 Tricase (Lecce)
- **Centro Dialisi "S. Marcellina"**: Contrada "Masseria Li Turchi" - S.M. di Leuca (Le)

Numeri utili

Centralino	0833 773111	Fax	0833543561
Pronto Soccorso	0833 545201		
CUP (Centro Unico Prenotazioni)	0833 1830652		
Direzione Generale	0833 543354		
Direzione Sanitaria - URP	0833 543278		
Direzione Amministrativa	0833 773213		
Emodinamica	0833 773403		
UTIC- Cardiologia	0833 542430		
Rianimazione	0833 545555		
UTIN-Pediatria	0833 773532		
Ostetricia-Sale Parto	0833 773540		
SIMT-Centro Donazioni Sangue	0833 545205		
Ematologia TMO	0833 773460	Fax	0833 773461
Ambulatorio Ematologia	0833 773625	Fax	0833 773626
Ematologia Centro Ascolto	0833 773436		
Chemioterapie Oncologiche	0833 773424	Fax	0833 773626
Centro Malattie neurodegenerative	0833 773908	Fax	0833 1830670
Odontoiatria	0833 773799		
Radiodiagnostica	0833 773606		
Medicina Nucleare	0833 1838086		
Medicina di Laboratorio - Promolab	0833 773736	Fax	0833 1838741
Centro Prelievi	0833 758619		
Servizio Farmacia	0833 773600		
Parafarmacia solidale	0833 545400		
Casa di Accoglienza “Orizzonti”	346 9573299		

INFORMAZIONI UTILI AGLI UTENTI ED AI VISITATORI

L'elenco nominativo completo del personale è disponibile presso il reparto di appartenenza. Inoltre ogni addetto esibisce sul camice un cartellino di riconoscimento con l'indicazione della struttura di appartenenza, dei propri dati anagrafici e della qualifica.

Organizzazione degli ambienti dei reparti

L'Ospedale dispone di 400 posti letto con camere singole, a due o tre o a quattro letti, con relativi servizi igienici. La gran parte delle stanze è munita di televisore in camera. In alternativa è disponibile un televisore nel soggiorno per l'attesa e l'incontro tra degenti o con i visitatori.

Ogni reparto è dotato inoltre di:

-stanze per il personale medico;
-stanze di medicazioni e visite;
-ufficio infermieristico;
-stanze di "clean utility", aree per la preparazione e conservazione di tutti gli strumenti puliti e sterili usati nel trattamento dei pazienti, nonchè per la conservazione sicura dei medicinali;
-stanze di "dirty utility", per la conservazione temporanea di materiali e strumenti sporchi destinati alla distruzione o alla riutilizzazione;
-dispensa del reparto con le relative attrezzature per la preparazione di bevande e spuntini leggeri, il riempimento di recipienti per l'acqua dei pazienti, una limitata quantità di stoviglie, frigorifero;
-stanze delle pulizie per il personale di servizio che svolge le pulizie di reparto con deposito dei materiali utilizzati a questo scopo.
Per il facile accesso a tutti gli ambienti dell'Ospedale sono eliminate tutte le barriere architettoniche ed i percorsi interni sono muniti di adeguata segnaletica per la sicurezza e per le situazioni di emergenza.

Assistenza medica

Il dirigente medico registra, sulla cartella clinica, l'andamento clinico del paziente e le procedure
diagnostiche e terapeutiche da lui effettuate. All'atto della dimissione, rilascia una lettera riassuntiva contenente la diagnosi di dimissione, i risultati degli accertamenti, i trattamenti effettuati e l'eventuale proposta di terapia e/o di ulteriori controlli.
I medici sono disponibili per colloqui con i familiari previa esplicita autorizzazione del paziente
Al momento della dimissione dall'ospedale il paziente riceve **la lettera di dimissione** (indirizzata al medico curante M.M.G.) contenente i risultati delle indagini cliniche e delle cure eseguite durante il ricovero, la terapia consigliata e i suggerimenti per gli eventuali controlli ambulatoriali. E' importante mostrare la lettera di dimissione al medico curante e conservarla poi accuratamente.

Assistenza infermieristica e di supporto

Il personale infermieristico è coordinato dalla caposala, assicura tutte le prestazioni di natura tecnica (somministrazione terapie, medicazioni, rilevazione parametri, ecc.), relazionale ed educativa.
L'assistenza infermieristica è garantita esclusivamente da personale in possesso dei requisiti previsti
dalla normativa vigente. Il personale infermieristico è presente nelle U.O. 24 ore su 24 e nei Servizi di Diagnosi e Cura ed è a disposizione dei pazienti per tutte le esigenze assistenziali. Le prestazioni
infermieristiche sono registrate su apposita modulistica.

O.S.S. (Operatori Socio-Sanitari) assicurano il servizio domestico-alberghiero e supportano gli infermieri nello svolgimento di alcune attività.

Gli studenti Infermieri Sono in fase di formazione per l'apprendimento delle prestazioni di natura tecnica, relazionale ed educativa. Sono presenti in alcune U.O. affiancati agli infermieri.

Assistenza Ostetrica

Accompagna la coppia per tutto l'evento della nascita: dal percorso attraverso il concepimento, ai corsi di preparazione alla nascita, all'assistenza al parto e al puerperio, agli incontri post–parto. L'assistenza ostetrica è garantita esclusivamente da personale in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente. Le prestazioni ostetriche di natura preventiva ed educativa sono registrate su apposita modulistica. E'ordinariamente attivo il servizio di Partoanalgesia.

Assistenza fisioterapica

Si occupano di diminuire la disabilità motoria conseguente a malattie di vario genere. Gli strumenti che utilizzano sono particolari tecniche di esercizio fisico o tecniche manipolative sull'apparato locomotore. Svolgono la loro attività sia in due palestre dedicate che direttamente ai piani di degenza.

Assistenza Religiosa

Il Cappellano visita quotidianamente i pazienti nelle Unità Operative di Degenza. Per richieste particolari (confessione, comunione, ecc.) il paziente può rivolgersi alla caposala .

La Chiesa è ubicata al Piano 1 vicino agli Uffici di Direzione.Orari delle S. Messe:
Giorni Feriali ore 19
Giorni Festivi ore 9.30
La celebrazione è diffusa nelle stanze di degenza a chi lo desidera tramite filodiffusione Al Piano 3, adiacente al Centro Rianimazione è allestita la "Cappellina dell'Adorazione" che consente la preghiera e il raccoglimento

LA VISITA DI PARENTI E/O CONOSCENTI

Si prega di aiutare il personale a mantenere l'ambiente tranquillo parlando a voce bassa, nel rispetto degli altri pazienti. Per questo motivo è consentito ricevere la visita di poche persone per volta negli orari specificati su cartelli affissi nelle Unità Operative di Degenza o in Portineria.
Per ragioni igieniche e psicologiche, è sconsigliato l'ingresso nelle Unità Operative di Degenza ai bambini di età inferiore ai 12 anni.
E' consigliabile limitare le visite se i visitatori sono soggetti a sindromi influenzali.
Per qualunque esigenza particolare, il paziente può rivolgersi al caposala.
Parenti e/o conoscenti possono effettuare visite negli orari consentiti

ORARI VISITA PARENTI E/O CONOSCENTI

Le visite ai pazienti sono consentite nei seguenti orari:

Feriali: dalle ore 18.30 alle ore 20.00

Domenica e Festivi: dalle ore 10.00 alle ore 11.00 e dalle ore 18.30 alle ore 20.00

Il dirigente medico di reparto, può rilasciare l'autorizzazione a un solo visitatore per visite a pazienti neo-operati o a pazienti le cui condizioni lo richiedono, in orari diversi da quelli sopra indicati.
Non è consentito l'accesso alle Unità Operative di Degenza al di fuori degli orari di visita senza specifica autorizzazione, la mattina prima delle ore 11.00 e la sera dopo le ore 22.00.
Fanno eccezione i pazienti in età pediatrica, che hanno diritto alla presenza continua di un accompagnatore, e gli anziani socialmente deboli, cui è favorita (ove possibile) la presenza prolungata di un familiare e/o conoscente

Si ricorda l'obbligo di esporre il tesserino di permesso al portinaio.

ORARI DI VISITA DIFFERENZIATI

Rianimazione: non più di due visitatori dalle ore 15.00 alle ore 16.00
I medici sono disponibili per colloqui anche dalle ore 14.00 alle ore 15.00

INFORMAZIONI PER VISITATORI

I visitatori sono tenuti al rispetto degli ammalati e dell'Ospedale.
Si consiglia di attenersi agli orari di visita e si raccomanda un comportamento corretto onde evitare situazioni di disagio o di disturbo a pazienti e/o ad operatori nello svolgimento delle loro funzioni.
Per motivi igienici è sconsigliato sedersi e/o appoggiare borse o indumenti sui letti o sui tavoli, utilizzare i servizi igienici interni alle stanze e introdurre piante e fiori nelle stanze di degenza.
I visitatori delle terapie intensive hanno l'obbligo di rispettare gli orari di visita, di indossare mascherina, cuffietta, camice e calzari.

VITA QUOTIDIANA IN REPARTO

Si consiglia di affidare agli accompagnatori protesi dentarie, orologi, catenine, bracciali, orecchini, ecc., onde evitare smarrimenti durante lo svolgimento di manovre terapeutiche e diagnostiche che ne richieda-no l'allontanamento (es. l'esecuzione di radiografie).

L'Amministrazione dell'Ospedale declina ogni responsabilità per eventuali danni e/o furti che dovessero avvenire all'interno della Struttura.

COSA PORTARE IN OSPEDALE

In Ospedale occorre portare:

- documentazione clinica relativa a eventuali ricoveri o esami precedenti;
- elenco dei farmaci che si stanno assumendo (il Prontuario Terapeutico Ospedaliero non contiene tutti i farmaci presenti sul mercato)
- documenti per l'accettazione amministrativa: libretto sanitario, codice fiscale, documento di identità valido ed eventuale richiesta di ricovero compilata dal Medico di Medicina Generale (M.M.G.) o dal Pediatra di Libera Scelta (P.L.S.)

Per il soggiorno in Ospedale è opportuno munirsi di:

- effetti personali: pantofole, pigiama o camicia da notte, vestaglia, asciugamani, biancheria intima
- accessori personali da toilette
- bicchiere, tovagliolo e posate

La visita medica e le attività di assistenza

La visita medica e le attività di assistenza infermieristica sono momenti fondamentali per il buon esito delle cure, pertanto chiediamo al paziente di trattenersi in camera negli orari in cui queste vengono effettuate (di norma entro le ore 13.00). Negli altri momenti della giornata, informati il caposala o gli infermieri, è possibile lasciare l'Unità Operativa, rimanendo però all'interno dell'area ospedaliera.

Il permesso d'uscita

E' possibile solo in caso di assoluta necessità, è possibile richiedere al medico dell'Unità Operativa un permesso di uscita dall'Ospedale. Qualora le condizioni cliniche del paziente lo consentano, il medico può rilasciare il permesso previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

L'informazione e il consenso informato

I medici e gli infermieri sono tenuti a soddisfare ogni richiesta di spiegazioni del paziente in merito al suo stato di salute ed alle cure e indagini diagnostiche proposte. Ricevuta un'adeguata informazione, il paziente ha diritto a dare o a negare il proprio consenso per le cure e le terapie proposte attraverso la sottoscrizione del consenso informato. L'eventuale rifiuto del consenso deve essere dichiarato esplicitamente **per iscritto**. I Dirigenti primariali , i medici e i caposala sono disponibili, negli orari esposti in ogni Unità Operativa di Degenza, per fornire tutti i chiarimenti necessari al paziente e ai suoi familiari.

La privacy

E’ garantito il segreto professionale per tutte le informazioni di carattere privato e personale che emerga-no durante la permanenza in Ospedale del paziente. In Accettazione Ricoveri sarà richiesto al paziente di apporre una firma per l’autorizzazione al trattamento dei dati personali/sensibili. Nell’U.O. sarà chiesto al paziente di indicare le persone con le quali il medico potrà colloquiare in merito al suo stato di salute.

Servizio alberghiero

Il Servizio Alimentazione cura la distribuzione centralizzata con lo scopo di:

- fornire un'alimentazione basata su diete legate alle esigenze terapeutiche del paziente;
- far pervenire il vitto caldo a 15 minuti dalla cottura e porzionato su vassoi individuali.

Per ragioni organizzative, l'orario dei pasti può essere diverso rispetto alle normali consuetudini dell'ospite.

Sono serviti i seguenti pasti:

- colazione alle ore 8.00
- pranzo alle ore 12.00-13.00
- cena alle ore 17.00-18.00

I pasti serviti dall'ospedale non comprendono acqua minerale o altro tipo di bevanda.
La dieta personalizzata si esegue in base a schede intestate al singolo degente ed indicanti la dieta stabilita dal medico (diabetica, epatica, semiliquida, senza sale, ecc.). Qualora sia necessaria la prescrizione di una dieta da parte del medico, il menù viene concordato dal dietista con il paziente.
La richiesta giornaliera delle singole diete r viene effettuata dal personale infermieristico direttamente dal personal computer di reparto connessi in rete con il Servizio Alimentazione. Eventuali richieste specifiche vanno concordate con la caposala.
È cura del personale infermieristico informare il paziente qualora egli debba attenersi al digiuno.

Il lavaggio dei vassoi avviene con il massimo scrupolo e con attrezzature che comportano la sterilizzazione delle stoviglie.

Il Servizio Alimentazione ha cura di fornire specifiche informazione sull'uso corretto dei vassoi presso le stanze di degenza.

Non sono ammessi cibi provenienti dall'esterno, salvo casi particolari valutabili con il personale dell'Unità Operativa. E' vivamente consigliato al paziente di attenersi alle indi-cazioni dietologiche ricevute, evitando di integrare l'alimentazione con altri cibi e bevande.

L'ordine e le pulizie

I pazienti sono pregati di aiutare il personale a mantenere l'ordine della camera evitando di lasciare oggetti personali al di fuori degli armadi e di tenere in camera sdraio o sedie. E' sconsigliato tenere in camera fiori e piante, perché possono essere fonte di infezioni o disturbare con il loro profumo. Per ragioni igieniche, a tutti i visitatori non è consentito sedersi sui letti. Le camere e gli ambienti comuni all'interno delle Unità Operative sono soggette tutte le mattine a pulizia tra le ore 7.00 e le ore 11.00 e ad una ripulitura tra le ore 13.00 e le ore 17.00.

Lavanderia e guardaroba

Tutta la biancheria utilizzata nelle Unità Operative di Degenza è in puro cotone, viene sottoposta a lavaggi ad alte temperature ed è confezionata in buste sigillate.

Barbiere

Si può richiedere presso le proprie camere il servizio di rasatura da parte di personale autorizzato; sono esclusi dal servizio pazienti con controindicazioni mediche. Il paziente può rivolgersi alla caposala per informazioni.

Servizio ristoro/bar

Il servizio è attivo tutti i giorni. I pazienti possono acquistare bevande ed altri generi di ristoro anche da dispensatori automatici al piano Terra ed al Piano 5.

Telefono, televisore, giornali e riviste

Telefono :Le chiamate possono essere ricevute nell'Unità Operati-va di Degenza al di fuori dell'orario di visita medica dopo le 13.00, e comunque non oltre le ore 22.00. **Per evitare ogni tipo di interferenze con apparecchiature elettromedicali, è vietato l'uso di telefoni cellulari all'interno dell'Ospedale nelle aree segnalate.**

Televisore: presso il Bar (Settore C, Blocco 2, Scala 3 e 4, Piano 0), da un dispensatore automatico è possi-bile noleggiare una scheda TV. Per ragioni di sicurezza è vietato l'uso di apparecchi propri.

Giornali e riviste sono venduti da un incaricato ogni mattina in alcune Unità Operative.

NORME DI COMPORTAMENTO PER PAZIENTI E VISITATORI

La sicurezza

Divieto di fumare - La Legge 11/11/75 n° 584 e la Legge 16/1/03 n° 3 - art. 51 con le successive modifiche ed integrazioni fanno divieto di fumare in tutta l'area dell'Ospedale. E' anche vietato fare uso di bevande alcoliche.

Divieto di gettare oggetti dalle finestre- E' vietato gettare dalla finestra o collocare sui davanzali qualsiasi oggetto; l'inosservanza di questa norma, oltre a comportare gravi rischi a terzi, è perseguibile civilmente e penalmente.

Custodire oggetti personali e di valore

- Si consiglia di non tenere oggetti di valore, documenti e denaro contante durante il ricovero. L'Amministrazione dell'Ospedale declina ogni responsabilità per eventuali danni e/o furti che dovessero avvenire all'interno della Struttura. Presso l'Ospedale è operativo un Servizio di Vigilanza e Controllo che ha il compito di rendere più sicuri gli ambienti ospedalieri.

Comportamento responsabile –

Durante la permanenza in Ospedale i pazienti sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile, a collaborare con gli operatori, a rispettare la riservatezza e la tranquillità degli altri pazienti, avendo cura di non danneggiare ambienti, attrezzature ed arredi.

Norme di comportamento nelle emergenze - Nell'Ospedale è stato predisposto un piano di emergenza che può entrare in funzione tempestivamente.

Gli obiettivi del piano sono:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

In caso di abbandono rapido della struttura:

- non utilizzare gli ascensori
- non perdere tempo a recuperare oggetti personali
- non ritornare nella propria stanza, ma indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza adeguatamente segnalata
- i pazienti in grado di muoversi dovranno lasciare l'Unità Operativa autonomamente seguendo i cartelli indicatori delle vie d'emergenza e le istruzioni del personale
- i pazienti non in grado di muoversi dovranno attendere con calma i soccorsi già predisposti dal personale, che giungeranno tempestivamente.

In tutti i casi di emergenza nella vostra camera (incendio, presenza di fumo, ecc.)

- **mantenere la calma**
- **avvisare il personale dell'Unità Operativa di Degenza e seguirne le indicazioni**

SERVIZIO MORTUARIO

In caso di decesso:

- è necessaria la collaborazione dei congiunti per il controllo di congruenza della parte anagrafica degli avvisi di morte. Tale controllo sarà effettuato dal personale della Direzione Sanitaria, che richiederà un documento di riconoscimento del defunto;

- si ricorda che l'accesso alle Unità Operative di degenza è vietato agli incaricati delle Imprese di Ono-ranze Funebri e che il trasferimento della salma dal reparto al Servizio Mortuario può essere effettuato solo da personale dell'Ospedale;

- è necessario portare gli indumenti occorrenti alla vestizione e alla composizione della salma verificando, prima della loro consegna al Servizio Mortuario, che gli stessi non contengano oggetti di valore;

- gli orari di accesso alla Camera Mortuaria sono: da Lunedì a Sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00 - Domenica e festivi dalle ore 8.30 alle ore 12.00

-

- per la gestione del servizio di Onoranze Funebri è necessario rivolgersi ad un'impresa privata di fiducia o al Servizio Pubblico. A questo scopo è possibile consultare all'interno della Camera Mortuaria le guide telefoniche a disposizione;

- i documenti necessari per la denuncia di morte presso l'Ufficio di Stato Civile del Comune dove è avvenuto il decesso (Tricase) potranno essere ritirati dal congiunto o da un incaricato munito dell'apposita delega corredata dalla fotocopia del documento d'identità, dopo l'accertamento definitivo della morte da parte del Medico Necroscopo che, salvo casi particolari, verrà effettuato secondo la norma vigente tra la 15° e la 30° ora dal decesso;

- E' disponibile a richiesta l'opzione di osservazione della salma in altro luogo a seguito del decesso, secondo le norme vigenti;

- il giorno e l'ora della partenza del feretro dalla Camera Mortuaria dovrà essere tempestivamente comunicato alla Direzione Sanitaria;

- la legge regionale pugliese n. 34/2008 (art.10) prevede anche che, su richiesta di un familiare del defunto o di una persona convivente o di un soggetto da questi delegato, si possa trasferire la salma presso l'abitazione del defunto o del congiunto, ovvero obitorio, luogo di culto, casa del commiato o servizio mortuario di altra struttura sanitaria pubblica o privata per lo svolgimento del periodo di osservazione e per l'esposizione.

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO PRESENTI IN OSPEDALE

Associazioni Donatori di Sangue

Promuovono la donazione al fine di raggiungere l'autosufficienza dell'Ospedale e degli altri Presidi del territorio afferente.
Presso il SIMT dell'Ospedale si svolgono attività di segreteria orientate alla gestione delle liste di chiamata alle donazioni. Il SIMT promuove iniziative per la diffusione della cultura e della pratica della donazione a favore dell'utenza dell'Ospedale e degli altri Presidi del territorio.

La Segreteria SIMT è situata presso il Settore C al Piano Terra
Aperta al pubblico: dalle ore 8.00 alle 11.30 dal Lunedì al Sabato.
Il Giovedì per appuntamento dalle ore 15 alle 17
Tel: 0833 545205
e-mail: immunotrasfusionale@piafondazionepanico.it
Sito Internet: www.piafondazionepanico.it
Associazioni di Donatori di Sangue che collaborano con il nostro SIT:
Fratres, Adovos, Avis, Fidas.

Associazione Volontari Ospedalieri – A.V.O. "Agape"

L'associazione è attiva dal 2000. I Volontari offrono ai pazienti e a tutti coloro che usufruiscono della struttura ospedaliera un servizio qualificato, volontario e gratuito. Il Volontario A.V.O. è una presenza amichevole che, in modo costante e solidale, aiuta i pazienti a combattere noia, solitudine e difficoltà varie. E' un'iniziativa di Volontariato, per cui non si sostituisce a competenze tecnico-professionali proprie del personale medico e di assistenza.
La Segreteria A.V.O. presso l'Ospedale "Card. G. Panico" è situata presso il Settore C - Piano Terra Aperta al pubblico: dalle ore 11.00 alle 12.00 dal Lunedì alla Domenica Tel. O833 544104 Cell. 338 1055362 e-mail *avo.agapetricase@tin.it*

Associazione Lorenzo Risolo

Nasce per rendere più lieve l'impatto del bambino affetto da patologie oncologiche e della sua famiglia con le strutture sanitarie. L'attività si rivolge al bambino, accogliendolo e intrattenendolo con attività di tipo ludico per distrarlo nelle attese e per garantirgli una presenza amica in caso di necessità.
Assiste anche i genitori del bambino ascoltandoli e dando loro informazioni.

Info: info@alorenzo.org
Sito web: http://www.alorenzo.org
Recapito Segreteria: 347.5847184 - 0832.301419

Associazione Orizzonti di Accoglienza

Nasce nel 2006 per sostenere l'accoglienza dei familiari non residenti di pazienti costretti a degenze pro-tratte, soprattutto per le cure oncologiche. Ne fruiscono in special modo familiari di pazienti sottoposti a trapianto di Midollo Osseo provenienti da aree regionali remote e da fuori regione.

Casa di accoglienza: Via Mascagni 36, Tricase (LE)
Recapito di segreteria: cell. 346 9573299 fax 0833 543561
e-mail: orizzontiaccoglienza@piafondazionepanico.it

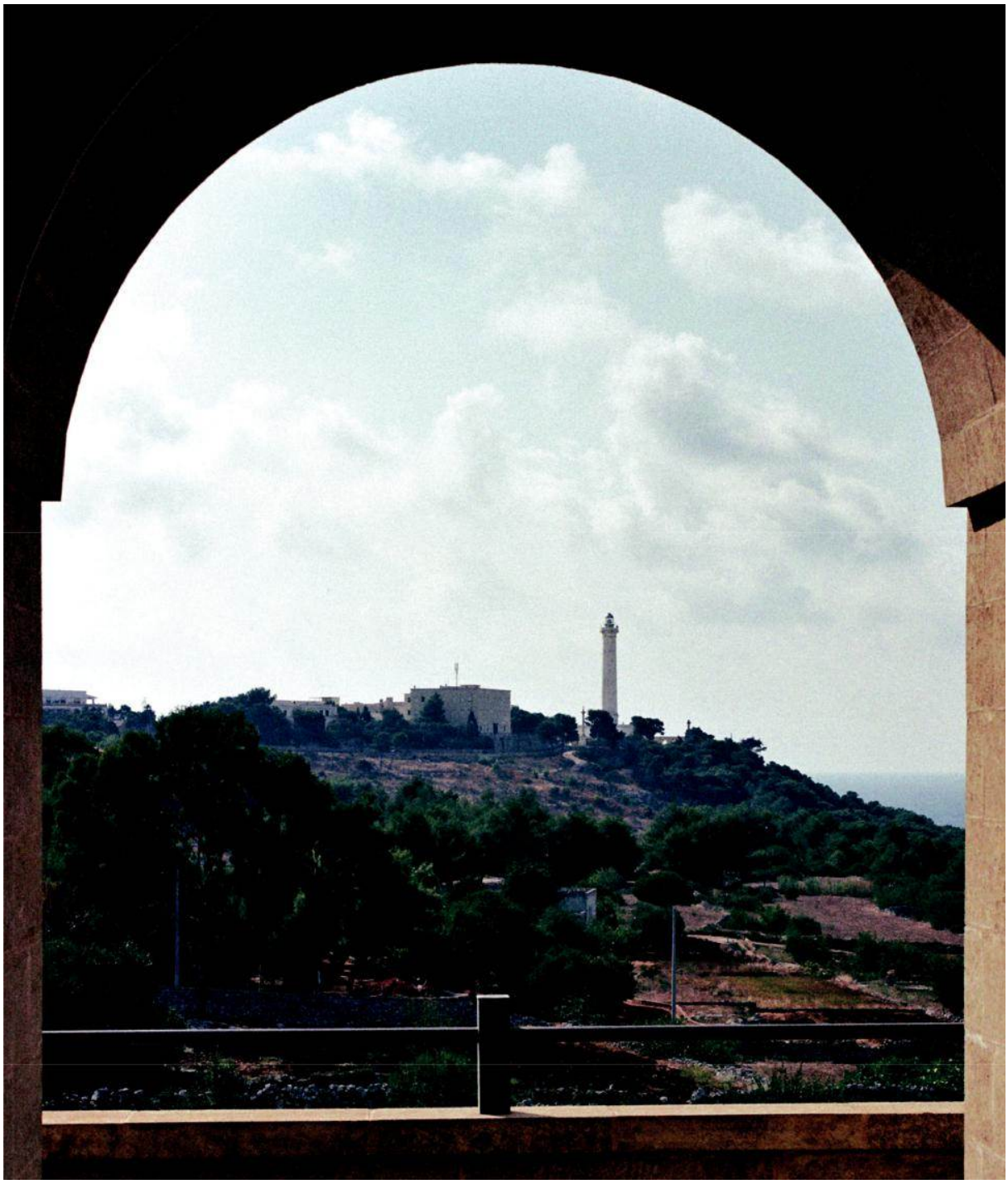
Associazione A.D.M.O. “Antonella Caffarelli”

Nasce nel 2006 per sostenere la donazione di midollo osseo e di cellule staminali
Segreteria presso l’Ospedale “Card. G. Panico”: Settore A - scala 1, Piano 2

Aperta al pubblico: dalle ore 8 alle 14 dal Lunedì al Sabato

Tel: 0833 544104 cell. 335 365656 fax 0833 543561 e-mail: admotricase@tin.it

I contributi economici a favore dell’“Associazione A.D.M.O. “Antonella Caffarelli” sono fiscalmente deducibili.



INFORMAZIONI PER PAZIENTI STRANIERI

I cittadini stranieri che soggiornano in Italia e possono accedere alle prestazioni ospedaliere sono:

- Assistiti U.E. in temporaneo soggiorno, titolari di Tessera Europea o documento equivalente
- Assistiti di Paesi extra-U.E., con i quali vige una convenzione di sicurezza sociale (accordi bilaterali), ti-tolari di idoneo attestato di diritto; gli Stati con convenzione sono: Argentina, Australia, Brasile, Croazia, Capoverde, Ex-Jugoslavia, Principato di Monaco, San Marino, Tunisia, Vaticano
- Cittadini irregolari e indigenti muniti di codice S.T.P. (Straniero Temporaneamente Presente) rilasciato dalla Struttura competente ASL. Il codice S.T.P. non dà diritto all'iscrizione al S.S.N.; viene rilasciato per Pronto Soccorso e per prestazioni urgenti ed essenziali.

I cittadini stranieri hanno diritto all'esenzione per patologie certificate pari ai cittadini italiani, purché sull'impegnativa sia riportata la diagnosi, anche se non in possesso del tesserino di esenzione. Tali cittadini possono accedere solo alle seguenti prestazioni:

- cure urgenti, anche se continuative (ad esempio tumori con cicli di chemioterapia) o comunque cure essenziali
- gravidanza e maternità
- cure a bambini fino al compimento del sesto mese di vita
- tutela della salute del minore fino al compimento del diciottesimo anno di età
- interventi di medicina preventiva e prestazioni di cura correlate
- vaccinazioni, profilassi internazionali, diagnosi e cura di malattie infettive

Al di fuori dei casi elencati, il cittadino straniero è tenuto al pagamento delle prestazioni, in modo diretto (anche in valuta) o in modo indiretto (tramite assicurazioni). Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi alla ASL di competenza.

INFORMATION FOR PATIENTS OF FOREIGN NATIONALITY

Foreign citizens in need of medical care while in Italy can benefit of Hospital Health services only accor-ding to the following regulations:

- Citizens of the European Union holding a European Health Card or a similar document provided by the National Health Service of the country of origin
- Citizens of countries not belonging to E.U. but with bilateral agreements in force for social security who are able to produce appropriate documents. These countries are: Argentina, Australia, Brazil, Croatia, Capoverde, Ex Jugoslavia, San Marino, The Principality of Monaco, Tunisia, Vatican
- Irregular and needy foreigners who have been provided a S.T.P. Code (Straniero Temporaneamente Presente) by a proper relief organization. This code does not allow to enter the National Health Servi-ce; it may provided by Emergency Departments of State or accredited hospitals or similar structures fit for supplying urgent and essential services. Foreign citizens can receive free treatments for special diseases like Italian patients just exhibiting a detailed prescription even if they don't possess the cor-responding card.

- Foreigners mentioned before can only avail themselves of the following services:
- Urgent and essential treatments, even long term treatments (e.g. chemiotherapy cycles for tumours)
- Visits for pregnancy and maternity
- Paediatric treatments for children up to six months of age
- Care of a minor's health up to 18 years of age
- Preventive diagnosis and treatments
- Vaccinations, international prophylaxis, diagnosis and treatments of infectious diseases.

Except for the situations listed above, foreign citizens are expected to pay for treatments cash, even in foreign currency, or through Insurance Companies.
For further information patients should contact the pertinent ASL (Azienda Sanitaria Locale).

INFORMATIONS POUR LES ÉTRANGERS

Les étrangers séjournant en Italie peuvent accéder aux soins hospitalières locales dans les cas suivants:

- Citoyens de l'U.E. en séjour temporel qui possèdent la Carte de Sécurité Sociale ou un papier équivalent
- Assistés provenant de Pays extraeuropéens où il soit une convention de sécurité sociale (accords bi-latéraux) qui possèdent un certificat attestant leurs droits. Les Etats jouissants de ces accords sont les suivants: Argentina, Australie, Brésil, Croatie, Cap Vert, Ex Jougoslavie, Principauté de Monaco, San Marino, Tunisie, Vatican
- Etrangers clandestins et indigents possédant le Code S.T.P. (Straniero Temporaneamente Presente – Etranger Temporellement Présent) délivré par la structure hospitalière. Le Code S.T.P. ne donne aucun droit à l'inscription au Service National de Sécurité Sociale: ce Code peut être assigné par les Services d'urgence des hôpitaux publiques ou certifiés, ou par d'autres structures fournissant des traitements urgents et essentiels.

Les étrangers pouvant exhiber une ordonnance circonstanciée pour des pathologies qui prévoient une exemption peuvent jouir du même droit que les italiens, même en absence d'une carte officielle d'exemption. Les étrangers nommés ci-dessus ont droit aux traitements qui suivent:

- Soins urgents, même continus (comme par exemple le traitement de tumeurs par des cycles de chi-miothérapie) ou quand-même considérés essentiels
- Soins pour grossesse et maternité
- Soins de bebés jusqu'au sixième mois
- Tutelle de la santé du mineur jusqu'à dix-huit ans
- Soins médicaux préventifs et cures relatives
- Vaccinations, prophylaxie internazionale, diagnostic et soin des maladies infectieuses

Au dehors des cas susnommés les citoyens étrangers doivent payer les soins reçus soit comptant, même en devise étrangère, soit indirectement, par une Assurance. Pour des renseignements plus détaillés s'adres-ser à l'ASL (Azienda Sanitaria Locale) du domicile.

INFORMACION PARA PACIENTES EXTRANJEROS

Los ciudadanos extranjeros que residen en Italia y tienen acceso a prestaciones sanitarias son:

- Beneficiarios de paises pertenecientes a la UE con residencia temporal en Italia, titulares de la Tarjeta Sanitaria Europea o de otros documentos equivalentes
- Beneficiarios de paises no pertenecientes a la UE, con los cuales existe un convenio de la Seguridad Social (acuerdos bilaterales). Los paises convencionados son: Argentina, Australia, Brasil, Croacia, Cabo Verde, Ex-Jugoslavia, Principado de Monaco, San Marino, Tunez, Vaticano
- Ciudadanos irregulares o indigentes, en posesiòn de un còdigo S.T.P. (Straniero Temporaneamente Presente – Extranjero con estancia temporal) expedido por la instituciòn competente. Este còdigo no da derecho a la inscripciòn a la Seguridad Social; puede ser expedido por el Servicio de Urgencias de los hospitales publicos o acreditados, o por otras instituciones reconocidas para ejercer prestaciones urgentes y esenciales.

Los ciudadanos extranjeros tienen derecho a la exenciòn del ticket por las mismas patologias que los ciudadanos italianos; siempre que en la solicitud del medico se especifique el diagnòstico, aunque no posean la tarjeta de exenciòn.Estos ciudadanos pueden acceder solo a las siguientes prestaciones:

- prestaciones urgentes, aunque sean con continuidad (por ejemplo tumores con ciclos de chimiotera-pia) o tratamientos esenciales
- prestaciones por embarazo y maternidad
- prestaciones a niños hasta el cumplimiento del sexto mes de vida
- tutela de la salud del menor hasta el cumplimiento del decimooctavo año de vida
- prestaciones de medicina preventiva y tratamientos relacionados
- vacunas, profilaxis internacionales, diagnostico y tratamiento de enfermedades infecciosas

En aquellos casos no incluidos en esta lista, los ciudadanos extranjeros estàn obligados a la remuneraciòn de las prestaciones sanitarias en manera directa (en contante) o indirecta(a travès de seguros medicos). Para mayor informaciòn es posible dirigirse al ASL competente.

AUSKÜNFTE FÜR AUSLÄNDISCHE PATIENTEN

Die ausländischen Bürger, die in Italien wohnen und die Krankenhausleistungen benutzen können sind:

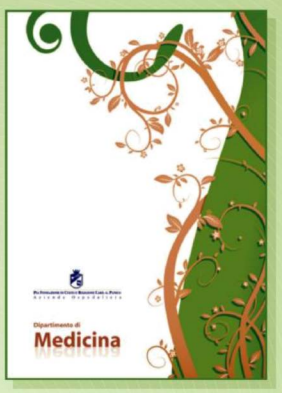
- EU Betreuten in vorläufigem Aufenthalt, die im Besitz der europäischen Karte oder eines gleichwerti-gen Ausweises sind
- Betreuten aus außereuropäischen Ländern, mit denen ein Sozialsicherheitsabkommen gilt (bilaterale Vereinbarungen), die im Besitz des geeigneten Rechtszeugnis sind; die Vertragsländer sind: Argentina, Australien, Brasilien, Kroatien, Kap Verde, Monaco, ehemalige Jugoslawien, San Marino, Tunesien, Vatikan
- Irreguläre Bürger und Bedürftigen, die den von der Verteilstruktur ausgestellten S.T.P. Code (d.h. vorläu-fig aufhaltender Ausländische) besitzen. Der S.T.P. Code berechtigt keine Einschreibung im nationalen Gesundheitsdienst; er wird von den Nothilfestationen in den staatlichen oder akkreditierten Kranken-häusern und von anderen Strukturen erteilt, die dringende und wesentliche Leistungen verteilen.

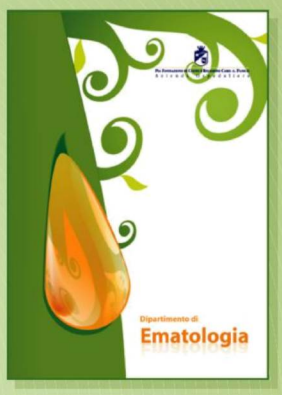
Die ausländischen Bürger haben Anspruch auf Befreiung für bescheinigte Pathologien, wie italieni-sche Bürger, vorausgesetzt, dass auf dem Rezept die Diagnose berichtet ist, obwohl man im Besitz keiner Befreiungskarte ist. Diese Bürger dürfen nur die folgenden Leistungen benutzen:

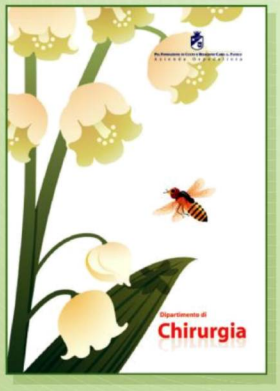
- dringende auch wenn dauerhafte Behandlungen (zum Beispiel Geschwulst mit Zyklen von Chemo-therapien) oder sowieso wesentliche Behandlungen
- Schwangerschaft und Mutterschaft
- Kinder bis 6 Monaten
- Gesundheitsschutz der Minderjährigen bis 18 Jahren
- Präventivmedizineingriffe und entsprechende Behandlungsleistungen
- Schutzimpfungen, internationale Prophylaxen, Diagnose und Behandlung der

Infektionskrankheiten Außer den gelisteten Fällen, muss der ausländische Bürger die Leistungen bezahlen, sowohl direkt (auch in Währung) als auch indirekt (durch Versicherungen). Für weitere Auskünfte kann man sich an die zuständige ASL wenden.

Dipartimento Materno Infantile

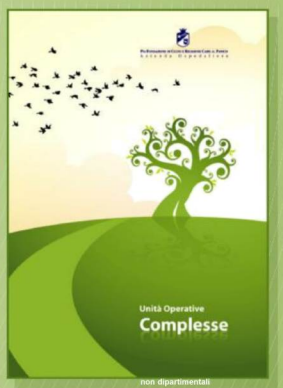

Dipartimento di
Medicina


Dipartimento di
Ematologia


Dipartimento di
Chirurgia

Dipartimento dei
Servizi Diagnostici

Dipartimento di
Emergenza Urgenza


Unità Operative
Complesse
non dipartimentali