

# Carta dei Servizi

**A.O.R.N. Santobono-Pausilipon**



curiamo i bambini, curiamo il futuro

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

Aggiornata a ottobre 2024

# Indice

• Presentazione	pag. 3	• Alcune cose da sapere per venire in ospedale in sicurezza e proteggere bambini, famiglie e personale	pag. 19
• Chi siamo	pag. 4	• Regole di comportamento	pag. 20
• Mission	pag. 5	• Come prenotare una visita	pag. 21
• Come arrivare al Santobono	pag. 6	• Informazioni utili	pag. 22
• Ricoveri ospedalieri-Ricovero per acuti in regime ordinario mediato	pag. 13	• Richiesta documentazione sanitaria	pag. 23
• Ricovero medico/chirurgico in regime ordinario programmato	pag. 14	• Presentazione reclami	pag. 24
• Day hospital	pag. 15	• Donare sangue	pag. 25
• Day surgery	pag. 16	• Scuola in ospedale -Assistenza religiosa Mediazione culturale	pag. 26
• Indicazioni sull'accesso in ospedale dei genitori/accomapagnatori	pag. 18	• Accoglienza e disponibilità alberghiera Musicoterapia - Volontariato - Lactarium	pag. 27
• Alcune cose da sapere per venire in ospedale in sicurezza e proteggere bambini, famiglie e personale	pag. 19	• Bar e distributori automatici - Parcheggio Divieto di fumo	pag. 28
		• Carta dei diritti dell'infanzia	pag. 29
		• Fondazione Santobono-Pausilipon	pag. 30
		• Aiutaci a migliorare	pag. 31

# Presentazione

Benvenuti all'Ospedale Pediatrico AORN Santobono-Pausilipon. La nostra carta dei servizi è stata creata per offrire, al cittadino utente, trasparenza, tutela delle esigenze e informazioni sull'erogazione dei servizi nel rispetto delle normative di riferimento e di settore.



# Chi siamo

<https://www.santobonopausilipon.it/cenni-storici/>

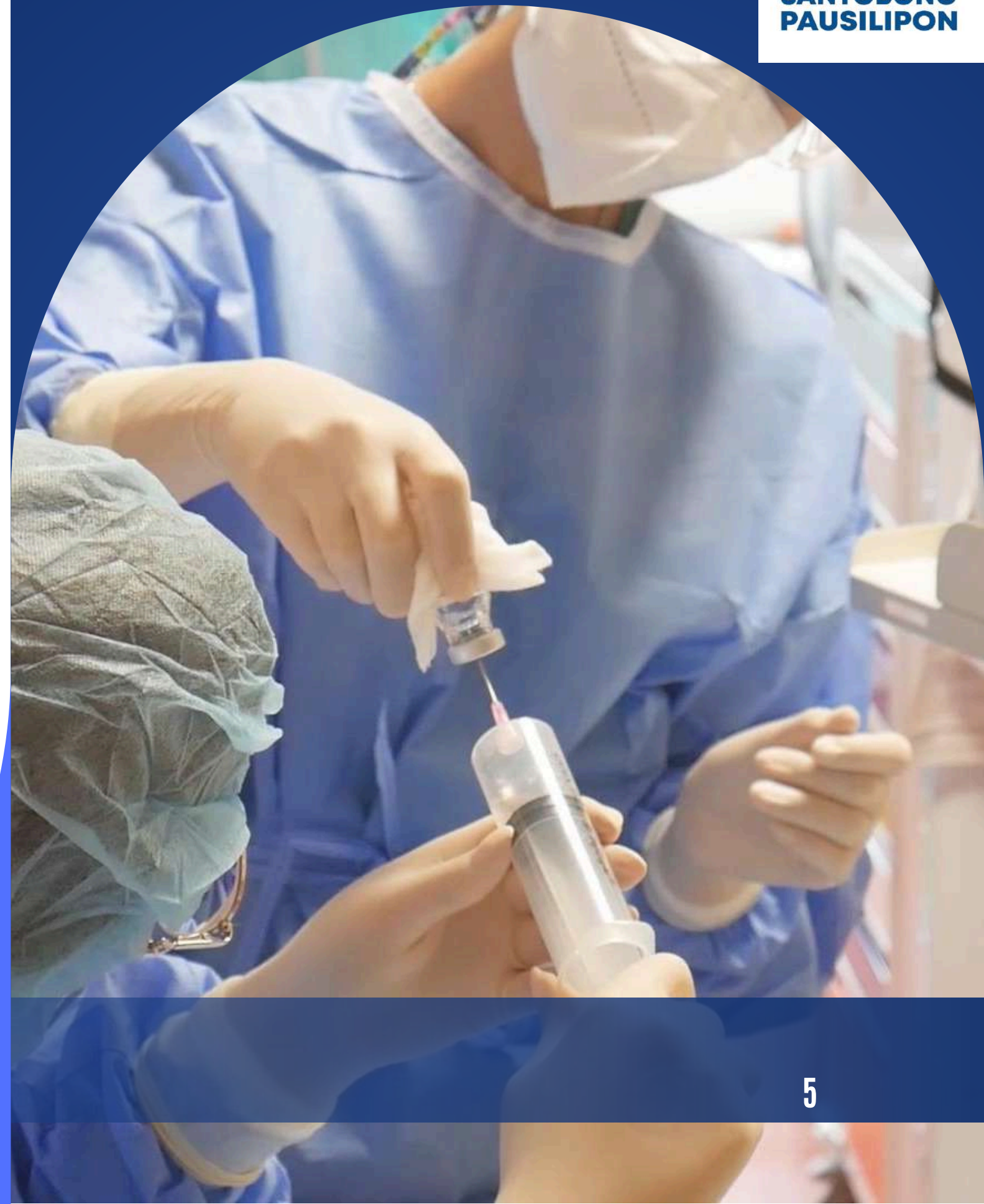
<https://www.santobonopausilipon.it/direzione-strategica/>



# Mission

Centralità del paziente pediatrico e della sua famiglia

- Accoglienza, ascolto, orientamento e presa in carico globale del bambino.
- Qualità, sicurezza, efficacia e appropriatezza dell'offerta assistenziale.
- Innovazione tecnologica e organizzativa.
- Attività Scientifica e di Ricerca.



# Come arrivare al Santobono



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

- Servizio Taxi: Tel. 081/5563841 - 081/8888 - 081/0101
- R1 (Piazza Medaglie D'oro - via San Carlo). Scendere alla fermata Medaglie D'oro.
- C39 (Ospedale Cardarelli - Via Tino da Camaino). Scendere alla fermata Tino da Camaino.
- C41 (Piazzale Ruggieri Ospedale Monaldi - via Tino da Camaino). Scendere alla fermata Tino da Camaino.
- C44 (via Suarez - via dell'Eremo). Scendere alla fermata di Via M. Fiore.
- 130 (Emiciclo Poggioreale - Via Gemitto). Scendere alla fermata di Via M. Fiore.
- C33 (Via Suarez - Via Cinthia). Scendere alla fermata Via Altamura o Via Simone Martini e proseguire a piedi oppure scendere alla fermata Piazza Quattro Giornate e prendere la Metropolitana Linea 1
- Metropolitana Linea 1 (Garibaldi - Piscinola) - fermata: P.zza Medaglie d'Oro.
- Collegamenti con: Funicolare Centrale (Augusteo - P.zza Fuga) - Funicolare di Chiaia (Parco Margherita - Cimarosa).



# Come arrivare al Pausilipon



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

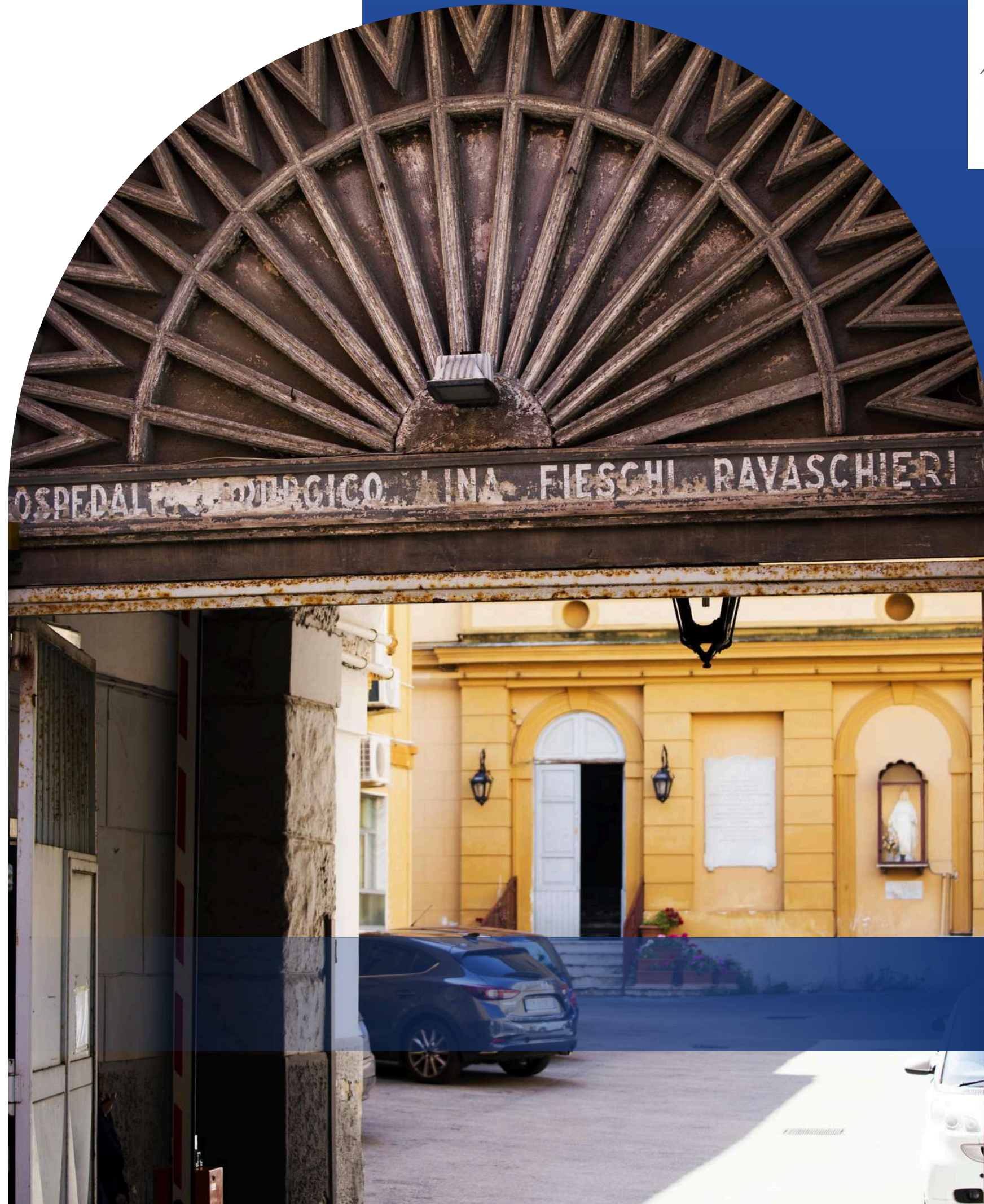
Con la tangenziale di Napoli l'uscita è Vomero - Cilea.  
Servizio Taxi: Tel. 081/2396200 - 081/5707070 - 081/0101



# Sede amministrativa



Le attività di Direzione Strategica, le attività amministrative centrali e quelle del Polo Didattico, sede del Corso di Laurea in Infermieristica Pediatrica, sono svolte presso l'ex Ospedale Lina Ravaschieri sito in Via Teresa Ravaschieri n°8, Napoli.





# ORGANIZZAZIONE

Il governo strategico aziendale è esercitato dalla Direzione Strategica, (<https://www.santobonopausilipon.it/direzione-strategica/>) composta dal Direttore Generale, dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo.

## Aree

- **AREA RICERCA INNOVAZIONE E SVILUPPO**  
<https://www.santobonopausilipon.it/area-ricerca-innovazione-sviluppo/>
- **AREA DI STAFF SANITARIO**  
<https://www.santobonopausilipon.it/staff-di-direzione-sanitaria/>
- **AREA DI STAFF AMMINISTRATIVO**  
<https://www.santobonopausilipon.it/staff-di-direzione-amministrativa/>

## Dipartimenti

- DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA PEDIATRICA
- DIPARTIMENTO DI AREA CRITICA
- DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE E RIABILITAZIONE
- DIPARTIMENTO DI ONCOLOGIA, EMATOLOGIA E TERAPIE CELLULARI
- DIPARTIMENTO DI PEDIATRIA GENERALE E D'URGENZA
- DIPARTIMENTO DELLE SPECIALITÀ PEDIATRICHE
- DIPARTIMENTO DELLE SPECIALITÀ CHIRURGICHE
- DIPARTIMENTO DEI SERVIZI SANITARI
- DIPARTIMENTO FUNZIONALE EMERGENZA ACCETTAZIONE E CTS PEDIATRICO
- DIPARTIMENTO FUNZIONALE DELLE MALATTIE CRONICHE E RARE DELLA TELEMEDICINA E DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE

<https://www.santobonopausilipon.it/dipartimenti-sanitari/>

# Ruoli e Funzioni di Riferimento Regionale

La programmazione regionale con il DCA 103/2018 e DGRC n. 62/2023, attribuisce all'AORN Santobono - Pausilipon il seguente ruolo nell'ambito della rete ospedaliera regionale:

- DEA di II livello Hub per le emergenze pediatriche specializzato per le emergenze complesse di riferimento regionale e CTS pediatrico per l'intera Regione. Al suddetto DEA sono assegnate le seguenti attività di emergenza pediatrica a bacino regionale;
- Sede di TIN di Alta Specialità con posti letto dedicati ad alta specialità con bacino di utenza regionale ed extraregionale per l'assistenza al neonato chirurgico e patologie neonatali ultraspecialistiche presso le strutture Neurochirurgiche, Oculistiche e Nefro-Urologiche con annesso STEN per il territorio di Napoli e Provincia;
- Centro Regionale per le Emergenze Neuropsichiatriche Infantili;
- Centro regionale di riferimento per la Oncologia Pediatrica;
- Presidio di Riferimento nell'ambito della rete regionale delle malattie rare;
- Centro della rete regionale dell'alta specialità riabilitativa quale Hub pediatrico con individuazione di posti letto dedicati di Riabilitazione intensiva e Neuroriabilitazione;
- Centro regionale di Riabilitazione Nutrizionale e Disturbi del Comportamento Alimentare;
- Unico centro regionale per l'età pediatrica di Terapia del dolore Hub/centro ospedaliero di terapia del dolore sede di Hospice pediatrico;
- Istituzione di un centro trapianti di rene pediatrico.



La Programmazione Sanitaria regionale con differenti provvedimenti ha, altresì, affidato all'AORN le seguenti ulteriori funzioni:

- Centro Regionale Trapianto autologo e allogenico (GITMO CIC n. 341) nell'ambito del percorso unico regionale del paziente trapiantato di cellule staminali emopoietiche (cse/hpc) DD n. 90 del 26.04.2019 e DD n. 243 del 6.08.2020
- Centro di Riferimento Regionale per Fenilchetonuria (DCA 30/2019);
- Nodo regionale della Rete di Genetica medica (DCA 58/2018);
- Centro di Riferimento Regionale di Terapia del Dolore, Hospice e Cure Palliative Pediatriche (DCA n. 22 del 10.03.2015);
- Centro Regionale pediatrico di Nutrizione Clinica, NAD e Dietetica - DGR n. 236 del 16.02.2005;
- Unico Centro Regionale impianti cocleari, DGR 262/06;
- Unico Centro Regionale Retinopatia del pretermine DGR 1401/06;
- Centro della Rete Regionale OTI (Ossigeno terapia iperbarica) - DGCR n. 40 del 16 gennaio 2004 - BURC n. 9 del 1° marzo 2004;
- Centro regionale di cure intensive e sub intensive per l'assistenza ai bambini affetti da infezione da Sars-CoV-2 (DG Tutela della Salute e Coordinamento del SSR n.167238 del 18/03/2020);
- Registro tumori infantili della Regione Campania (L.R. n. 9 del 25 febbraio 2014)
- Centro regionale per la presa in carico assistenziale per le terapie geniche CAR-T (Decreto DG Tutela della Salute n. 470 del 23/12/2021)
- Centro Regionale Terapia genica SMA (D.C.A. 303/2022)
- Centro Trapianto renale (D.G.R.C. n. 35 del 31/01/2023)



Il Ministero della Salute ha confermato l'AORN quale centro di riferimento nazionale nel settore Rare Renal Disease ai fine della partecipazione alle reti di riferimento europee - Europeanreference network (ERN).

La Regione Campania ha individuato l'AORN tra le Aziende Sanitarie deputate alla prescrizione e somministrazione delle **TERAPIE GENICHE CAR-T** (Decreto del Direttore Generale per la Tutela della Salute n. 348 dell'11.12.2019). L'AORN possiede i requisiti autorizzativi minimi richiesti dalla CTS di AIFA per l'attivazione e presa in carico assistenziale della terapia CAR-T con il medicinale Kymriah ed il Presidio Ospedaliero Pausillipon - Dipartimento di Oncologia, reparto di Ematologia - è stato abilitato al Registro di monitoraggio AIFA Kymriah per il trattamento di pazienti pediatrici con leucemia linfoblastica acuta (LLA) a cellule B che è refrattaria, in recidiva post-trapianto o in seconda o ulteriore recidiva (nota Regione Campania, DG per la Tutela della Salute, prot. 2020.0117034 del 24.02.2020).



# RICOVERI OSPEDALIERI

## *Ricovero per acuti in regime ordinario mediato*

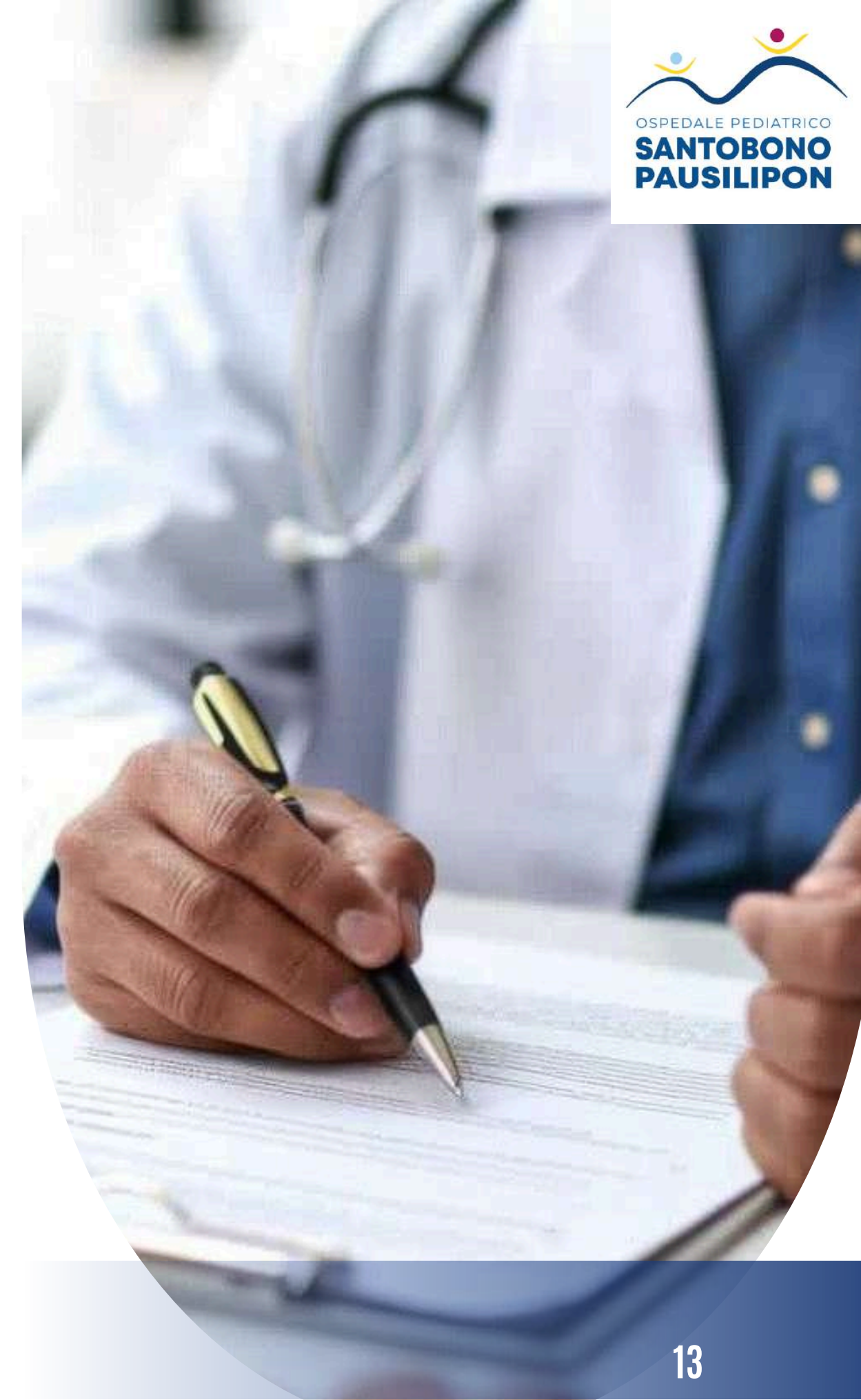
I ricoveri per acuti, sia in urgenza che in emergenza, sono mediati dal Pronto Soccorso, afferente dall'Unità Operativa Complessa di Pediatria d'Urgenza, Pronto Soccorso e Terapia Sub-intensiva e al Dipartimento di Pediatria generale e d'Urgenza. Il Pronto Soccorso garantisce gli interventi d'urgenza, i primi accertamenti diagnostici, l'osservazione temporanea e/o la dimissione del paziente nel caso in cui non vi sia necessità di ricovero. L'accesso al PS è garantito tramite il triage, dove è conferito un codice colore, che a seconda della gravità clinica permette l'accesso alle visite mediche specialistiche, dando priorità ai casi più urgenti.

CODICI DI PRIORITÀ	
●	1 <b>Rosso – critico:</b> interruzione o compromissione di una o più funzioni vitali
●	2 <b>Arancio – acuto:</b> funzioni vitali a rischio.
●	3 <b>Azzurro – urgenza differibile:</b> condizione stabile con sofferenza. Richiede approfondimenti diagnostici e visite specialistiche complesse.
●	4 <b>Verde – urgenza minore:</b> condizione stabile senza rischio evolutivo. Richiede approfondimenti diagnostici e visite monospecialistiche
	5 <b>Bianco – non urgenza:</b> problema non urgente.

Il Pronto Soccorso del P.O. Santobono è dedicato a quei bambini e ragazzi (di età compresa tra 0 e 14 anni oppure di età superiore ai 14 anni, per continuità assistenziale, se affetti da patologie croniche/oncologiche già seguite fin dai primi mesi di vita dall'AORN) che presentano un'emergenza/urgenza legata ad una riattivazione acuta di malattia cronica, ad un trauma improvviso o ad altra condizione potenzialmente lesiva per la salute del bambino.

Qualora si presentasse la necessità di specialisti otorinolaringoiatri, per casi di bassa complessità e gestibili ambulatorialmente, viene attivato il percorso detto "fast track", in base al quale il paziente viene affidato agli ambulatori di tali specialità direttamente dal personale sanitario del Pronto Soccorso.

Il medico di turno al Pronto Soccorso predispose il ricovero urgente ed in base alla patologia del paziente dispone, compatibilmente con la disponibilità dei posti letto, il trasferimento presso il reparto di destinazione. Nel caso in cui il ricovero non sia possibile o siano necessarie cure presso altro istituto viene organizzato il trasporto protetto, previo contatto con la struttura di destinazione.



# ***Ricovero medico/chirurgico in regime ordinario programmato***

Il ricovero programmato ordinario viene effettuato nei casi di patologie che richiedono interventi prevedibili o non urgenti, oltre ad accertamenti non eseguibili in regime ambulatoriale o Day-Hospital e ad un monitoraggio e una vigilanza sanitaria h 24. Il paziente pediatrico viene inserito in una lista di attesa, la cui classe di priorità per l'effettuazione del ricovero viene stabilita dal medico ospedaliero in base alle condizioni cliniche.

Le Classi di priorità previste nel [Piano nazionale di governo delle liste di attesa \(PNGLA\)](#) sono:

- **Classe A** - ricovero entro 30 giorni per i casi clinici che potenzialmente possono aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti o, comunque da recare grave pregiudizio alla prognosi;
- **Classe B** - ricovero entro 60 giorni per i casi clinici che presentano intenso dolore, o gravi disfunzioni, o grave disabilità, ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti, né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi;
- **Classe C** - ricovero entro 180 giorni per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità, e non manifestano tendenza ad aggravarsi né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi;
- **Classe D** - ricovero senza attesa massima definita per i casi clinici che non causano alcun dolore, disfunzione o disabilità. Questi casi devono comunque essere effettuati almeno entro 12 mesi.

Per i ricoveri in regime ordinario programmato è necessaria, al momento dell'accesso nel reparto, l'esibizione della Tessera Sanitaria del piccolo paziente, unitamente alla richiesta del Pediatra di Libera Scelta/Medico di Medicina Generale e alla documentazione medica degli esami e delle visite precedenti.

Il giorno del ricovero l'accettazione avverrà presso il reparto. Nel caso in cui il genitore abbia necessità di ottenere un certificato di degenza durante il ricovero e/o un certificato di ricovero al momento della dimissione, tale documentazione potrà essere richiesta tramite l'Ufficio CUP presente al piano terra del padiglione Ravaschieri attivo nei seguenti giorni ed orari:

dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 16.00

# DAY HOSPITAL

È un ricovero programmato che si effettua nelle 12 ore diurne e consente l'erogazione di prestazioni plurispecialistiche di carattere diagnostico e/o terapeutico.

## MODALITA' DI ACCESSO

Il giorno previsto per il ricovero in Day Hospital (o "ricovero diurno") è necessario portare:

- il libretto sanitario (non è necessaria l'impegnativa del medico di famiglia);
- la documentazione medica degli esami e delle visite precedenti.

Il paziente deve presentarsi (a digiuno) presso l'Unità Operativa in cui è programmato il Day Hospital, dove il personale sanitario avvia la compilazione della cartella clinica.

Il pranzo verrà fornito presso il DH stesso.

Successivamente, al fine di completare la pratica amministrativa relativa al ricovero in Day Hospital, il genitore del paziente deve recarsi presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri.

L'Ufficio Accettazione Ricoveri è attivo:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 16.00

Al momento della dimissione il medico dell'Unità Operativa farà firmare al genitore del paziente la cartella clinica che conterrà tutte le notizie relative alle prestazioni e alle terapie effettuate dal paziente durante il Day Hospital.

È anche possibile richiedere un certificato di ricovero.

# DAY SURGERY

La Day-Surgery (chirurgia di giorno) è un ricovero programmato diurno che dà la possibilità di effettuare interventi chirurgici, in anestesia locale o generale, nel corso di un ricovero programmato limitato alle ore diurne, solitamente compreso tra le 7:00 e le 18:00 e, di durata inferiore alle 24.

Tale modalità assistenziale consente di realizzare, per categorie di pazienti accuratamente selezionate, una chirurgia di efficacia e sicurezza pari alle modalità tradizionali, ma con maggiore gradimento da parte dei piccoli pazienti e delle loro famiglie.

I requisiti necessari perché i bambini possano essere trattati in Daysurgery:

- età maggiore di 6 mesi;
- stato di salute generale buono;
- candidati ad interventi di chirurgia minore;
- contesto socio-familiare che consenta di affrontare ogni problematica che insorga nel postoperatorio, ed in particolare, tempo di percorrenza in automobile “casa-ospedale” non superiore ad 1 ora, disponibilità di un’automobile, disponibilità di un telefono.

## MODALITA' D'ACCESSO

Il chirurgo dell’Ospedale visita ambulatorialmente il bambino e propone l’intervento in regime di Daysurgery. Consegna pertanto ai genitori una nota informativa sul Servizio, nonché una richiesta di collaborazione per il pediatra curante affinché compili un modulo contenente informazioni anamnestiche e cliniche del bambino utili ai fini della valutazione preoperatoria.

Il percorso assistenziale si realizza attraverso tre accessi presso l’Ospedale.



### PRIMO ACCESSO

Consiste nella valutazione pre-operatoria eseguita nella settimana dell’intervento dall’anestesista, con un’accurata visita e, ove ritenuto necessario, con l’esecuzione di approfondimenti diagnostici e strumentali. Non è prevista l’esecuzione routinaria di indagini preoperatorie.

L’anestesista, inoltre, farà firmare al genitore il consenso informato all’intervento e consegnerà le norme per il digiuno pre-operatorio.

### SECONDO ACCESSO

Il giorno dell’intervento il bambino dovrà arrivare in ospedale, presso l’Unità Operativa che lo ha in cura, nella fascia oraria 7:00 – 7:30.

Un genitore può accompagnare il proprio figlio nel comparto operatorio dove può sostare con il bambino in un locale predisposto sino al momento del trasferimento del bambino in sala operatoria.

A distanza di due ore dall’arrivo in reparto, dopo l’intervento chirurgico, il bambino potrà bere acqua o camomilla. A partire dalle ore 16:00 l’équipe chirurgico-anestesiologica che ha eseguito l’intervento verificherà l’idoneità del bambino ad essere dimesso e consegnerà ai genitori il protocollo relativo alla condotta postoperatoria, nonché l’eventuale prescrizione del trattamento antalgico.

Inoltre consegnerà ai genitori una nota per il pediatra curante e comunicherà loro le modalità per contattare l’équipe sempre reperibile

### TERZO ACCESSO

Consiste nel controllo post – intervento.





## ***Cosa portare il giorno dell'intervento***

Pigiama (o tutina per i più piccoli) in cotone o lana (evitare tessuti sintetici), vestaglia e pantofole, libretto sanitario, documento di riconoscimento di un genitore, il giocattolo preferito o comunque qualsiasi altro oggetto che possa contribuire a tranquillizzare il bambino o a ricreare l'ambiente familiare.

## ***Cosa NON portare il giorno dell'intervento***

Cibo, bevande e dolci; medicine (tranne quelle concordate con i medici del reparto). Evitare visite di familiari ed amici al fine di scongiurare il rischio di infezioni che potrebbero compromettere il decorso postoperatorio dei piccoli pazienti.

## ***Cosa fare la sera dell'intervento***

Bagno o doccia, cena leggera e a letto presto. Per i più piccoli il latte non oltre la mezzanotte, acqua non oltre le tre del mattino. Al risveglio niente colazione né acqua. Per i più grandi, rimuovere eventuali orecchini o altro.

## ***Cosa fare nei giorni successivi***

Seguire le prescrizioni ricevute, dieta libera ma con moderazione, attività sportiva sospesa per un mese. Ritorno a scuola dopo il controllo del 3° accesso. L'Unità di Day-Surgery è situata presso l'Ospedale Pausilipon in via Posillipo 226, Napoli (piano -1).

### **MODALITÀ DI DIMISSIONE**

Le dimissioni vengono predisposte dal medico del reparto. Qualora i pazienti/genitori intendano interrompere il ricovero contro il parere dei medici curanti saranno informati circa gli eventuali rischi e le conseguenze che la loro decisione comporta. I minori, al momento della dimissione, vengono esclusivamente affidati al genitore, al tutore o altra persona su delega scritta. Sarà fornita tutta la prescrizione terapeutica da seguire a casa e le indicazioni dietetiche da osservare. Verrà fornita una lettera per il medico di famiglia/pediatra di libera scelta, in cui verranno annotate tutte le principali notizie relative a quanto avvenuto durante il ricovero: esami eseguiti, visite effettuate, terapie somministrate, risultati, conclusioni diagnostiche.

I sanitari dell'Unità Operativa possono programmare successivi ricoveri di controllo che verranno concordati e annotati nella lettera di dimissione (Dimissione Protetta).



# INDICAZIONI SULL'ACCESSO IN OSPEDALE DEI GENITORI/ACCOMPAGNATORI

**L'accesso ai reparti** durante tutto il periodo del ricovero è possibile SOLO PER UNO DEI GENITORI rimanere accanto al proprio figlio, indossando gli appositi dispositivi di protezione e rispettando le norme igienico-sanitarie.

**Nei casi di ricovero ordinario** medico e chirurgico e nei casi di ricovero in day hospital, è sempre garantita la presenza di un genitore/tutore accanto al proprio figlio.

Il secondo genitore o una seconda persona a scelta della famiglia può visitare i piccoli ricoverati secondo orari prestabiliti e comunicati al momento del ricovero dalle UOC di pertinenza.

**Orari di visita** per ricoveri ordinari medici e chirurgici, sarà consentito tutti i giorni esclusivamente tra le 18:30 e le 20:00. In caso di particolare necessità ogni Direttore UOC potrà indicare una fascia oraria aggiuntiva e/o diversa rispetto a quella sopra indicata.

**Nei ricoveri di breve durata** (3-5 giorni) l'accesso del secondo genitore/tutore resterà a discrezione del direttore di UOC di ricovero.

**Nelle Terapia Intensiva Neonatale e Neonatologia** l'accesso è consentito ad un solo genitore dalle ore 15:30 alle 17:00 e dalle 17:30 alle 19:30.

**Nella Terapia Intensiva Pediatrica** l'accesso è consentito ad un solo genitore dalle ore 14:00 alle ore 20:00. Per alcune condizioni di vulnerabilità o per particolari tipologie di assistenza, i genitori possono chiedere in accordo con i dirigenti medici di reparto alla Direzione Sanitaria dell'Ospedale eventuali variazioni nella presenza rispetto a quanto stabilito nelle regole di accesso.

**Presso il P.O. Pausilipon** è consentito l'accesso del secondo genitore solo per consegnare effetti personali al genitore/tutore che è accanto al bambino dalle ore 13:00 alle ore 15:00 e dalle ore 18:00 alle ore 20:00. In casi eccezionali i Responsabili delle UU.OO. potranno consentire l'ingresso del secondo genitore all'interno del reparto segnalando alla portineria i nominativi per iscritto.

Familiari ed amici possono visitare i piccoli ricoverati secondo orari prestabiliti e comunicati al momento del ricovero. Per garantire la riservatezza, la tranquillità dei ricoverati ed il rispetto delle norme igieniche è necessario osservare scrupolosamente gli orari di visita stabiliti. Nel corso del ricovero, i medici delle Unità Operative sono disponibili quotidianamente, in orari prestabiliti, per colloqui con i genitori circa l'andamento delle cure. Al momento della dimissione il medico della Unità Operativa farà firmare al genitore del paziente la cartella clinica che conterrà tutte le notizie relative al ricovero ed alle prestazioni e terapie effettuate dal paziente.



# Alcune cose da sapere per venire in ospedale in sicurezza e proteggere bambini, famiglie e personale

## Mascherina Facciale

In Ospedale è obbligatorio indossare una mascherina che copra naso e bocca in Pronto Soccorso (inclusa la sala d'attesa), nei reparti di degenza ordinari e diurni, nei reparti operatori e nelle aree NORA (Non Operating Room Anesthesia dove si svolgono procedure di sedazione, di anestesia loco-regionale e di anestesia generale).

Negli ambulatori e nelle sale di attesa l'utilizzo della mascherina è raccomandato per i pazienti con immunodepressione congenita o acquisita oppure in caso di sintomi compatibili con infezioni delle vie respiratorie.

## Distanza di Sicurezza

In tutti gli spazi interni ed esterni dell'Ospedale vi chiediamo di rispettare la distanza di sicurezza. Vi chiediamo anche di rispettare le file e le indicazioni per le sedute nelle sale d'attesa.

## Igiene delle mani ed etichetta respiratoria

Si consiglia di lavare spesso le mani con acqua e sapone. Se possibile sarebbe opportuno avere con voi a disposizione un flaconcino di soluzione alcolica.

In Ospedale sono presenti dei dispenser con una soluzione disinfettante.

Si consiglia di evitare di toccare occhi, naso e bocca con le mani e di starnutire o tossire su fazzoletti monouso (da gettare subito dopo)



# Regole di comportamento



- Rispetto il personale di reparto e collaboro con loro.
- Segnalo eventuali prescrizioni dietetiche, intolleranze o allergie alimentari o farmacologiche.
- Mi attengo alle indicazioni terapeutiche, alimentari e comportamentali concordate con il personale. Non interrompo il personale durante la somministrazione della terapia.
- Rispetto gli ambienti, la camera, i bagni, e mantengo ordinato e pulito lo spazio dedicato.
- Curo in maniera particolare l'igiene delle mani all'ingresso in reparto e durante tutta la permanenza in ospedale.
- Se mi allontanano avviso sempre il personale.
- Rispetto la privacy e il riposo degli altri pazienti.
- Evito il più possibile rumori, parlo a voce bassa e tolgo la suoneria al cellulare.
- Non fumo in ospedale e nell'area esterna, come disposto dalla legge, ma utilizzo gli appositi spazi segnalati.
- Posso riprendere e pubblicare immagini solo di me stesso/a e di mio/a figlio/a



# Come prenotare una visita

Si possono prenotare telefonicamente o allo sportello visite ambulatoriali ed indagini strumentali purché si sia già in possesso dell'impegnativa del pediatra di base. Per alcune indagini, che richiedono una preparazione particolare, all'atto della prenotazione verranno date precise indicazioni circa le modalità da seguire.

L'elenco completo delle prestazioni è indicato nel Registro delle prestazioni ambulatoriali e di diagnostica (delibera della Giunta Regionale n. 431 del 24.09.2015)

Per visualizzare la Tabella delle prestazioni CUP AORN SANTOBONO vai al seguente link:

<https://www.santobonopausilipon.it/tabella-prestazioni/>

## **Presidio Ospedaliero Santobono**

dal lunedì al venerdì: 8:00- 18:00 (allo sportello) 7:30 – 20:00 (telefonicamente)

sabato: 8:00- 12:00 (allo sportello) 8:00 – 14:00 (telefonicamente)

Il pagamento del ticket può essere effettuato in contanti, con carta di credito o bancomat e tramite applicazione PagoPA (anche nei giorni precedenti alla prestazione)

Gli sportelli sono al piano terra del padiglione Ravaschieri, ingresso da Via Caiazzo

## **Presidio Ospedaliero Pausilipon**

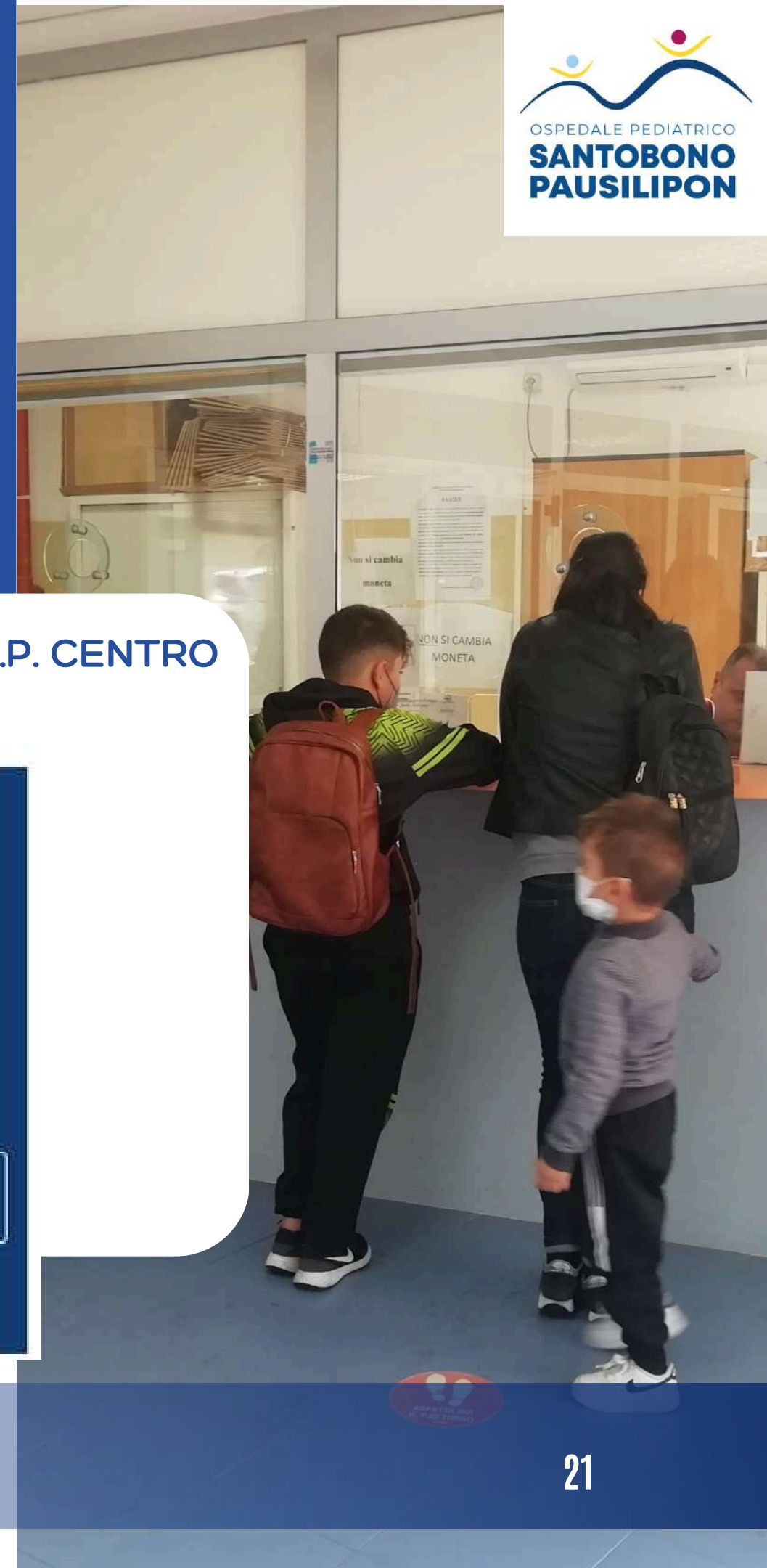
dal lunedì al venerdì: 8:00- 18:00 (allo sportello) 7:30 – 17:30 (telefonicamente)

Il pagamento del ticket può essere effettuato in contanti, con carta di credito o bancomat e tramite applicazione PagoPA (anche nei giorni precedenti alla prestazione) Lo sportello è situato al piano terra del presidio.

**PRENOTAZIONE ALLO SPORTELLO - C.U.P. CENTRO  
UNICO DI PRENOTAZIONE**



**CHIAMA 081 19022033**



# INFORMAZIONI UTILI

Si consiglia di giungere con mezz'ora di anticipo rispetto all'orario della visita. È possibile pagare il ticket nei giorni precedenti la visita utilizzando l'applicazione PagoPA. Il giorno della visita è necessario portare le impegnative compilate dal Pediatra di libera scelta o Medico di medicina generale e la tessera sanitaria. L'Ufficio Liste di attesa per interventi chirurgici risponde alle telefonate per informazioni e **NON PER PRENOTAZIONI** tutti i giorni dalle ore 12.00 alle 15.00 dal lunedì al venerdì al seguente numero telefonico 081/2205860.

## PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DI DIAGNOSI

Presso l'AORN "Santobono Pausilipon" vengono erogate in regime ambulatoriale, visite finalizzate alla diagnosi, alla cura e alla riabilitazione delle patologie pediatriche; vengono inoltre erogati esami di laboratorio attraverso due punti prelievi, ubicati rispettivamente sia presso l'Ospedale Santobono che presso l'Ospedale Pausilipon, aperti l'uno il sabato e la domenica dalle ore 8:00 alle 11:00 e l'altro dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 11.00. Presso il punto prelievi del Pausilipon i pazienti pediatrici possono accedere senza prenotazione, mentre per gli utenti adulti è preferibile prenotare al numero 081 2205494. Il centro prelievi del Pausilipon è certificato UNI EN ISO 9001:2015 (cert. n./82122/2).

## PRENOTAZIONE LIBERA PROFESSIONE

Presso gli sportelli polifunzionali è possibile avere informazioni in merito alle attività di "intramoenia" con indicazioni dei medici, delle tariffe e del luogo dove tale attività è svolta. A.L.P.I. – Attività libero professionale intramuraria. È possibile prenotare visite, esami, controlli e ricoveri a pagamento scegliendo il medico che si preferisce telefonando sempre allo stesso numero del CUP. È possibile, prenotare con le stesse modalità prestazioni e visite effettuate in regime di attività libero professionale, con la possibilità di scegliere il medico o l'equipe medica/chirurgica da cui si desidera la prestazione sanitaria. Le tariffe sono pubbliche.

## DISDIRE UN APPUNTAMENTO

Se si è impossibilitati a presentarsi nel giorno ed ora stabiliti per la visita, si chiede di avvertire al più presto telefonando al CUP Aziendale. Tale attenzione e cortesia darà la possibilità ad un altro utente di usufruire della prenotazione. In caso di mancata disdetta verrà addebitata la prestazione da eseguire come da normativa vigente.



**SI AVVISA CHE PER ACCEDERE AI SERVIZI DELL'OSPEDALE (SIA IN CORSO DI RICOVERO CHE PER IL PRONTO SOCCORSO) BISOGNA ESIBIRE LA TESSERA SANITARIA E UN DOCUMENTO IN CORSO DI VALIDITÀ . AGLI UTENTI NON RESIDENTI IN ITALIA, CHE NE FOSSERO SPROVVISTI, SARÀ RICHIESTO IL PAGAMENTO DELLA PRESTAZIONE EFFETTUATA PRESSO GLI UFFICI DELLA PRESENTE STRUTTURA.**



# RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

(cartella clinica, verbale di pronto soccorso, referto all'autorità giudiziaria, copia di esami strumentali)

## COME SI PUO' RICHIEDERE LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA?

L' Ufficio Cartelle Cliniche fornisce, dietro richiesta, informazioni sulle modalità di rilascio di copia della documentazione sanitaria.

Orari di apertura al pubblico: (LUNEDI' - VENERDI' - Ore 08.30/12.30)  
situato al piano ammezzato del Pad. "Ravaschieri" (P.O. Santobono)  
email: [cartellecliniche@santobonopausilipon.it](mailto:cartellecliniche@santobonopausilipon.it)  
PEC: [cartellecliniche.santobono@pec.it](mailto:cartellecliniche.santobono@pec.it)

## COME FARE PER RICHIEDERE LA CARTELLA CLINICA

La cartella clinica è di proprietà dell'Azienda e di essa possono essere rilasciate solo copie autenticate a pagamento, dopo apposita richiesta, che può essere presentata fin dal primo giorno di dimissione del minore all'**UFFICIO CARTELLE CLINICHE**

### QUANTO COSTA?

- copia cartacea autenticata: € 30,00 (trenta/00)
- copia digitale su Card/USB: € 15,00 (quindici/00)
- file copia digitale solo invio PEC: € 5,00 (cinque/00)

### QUALI SONO LE MODALITÀ DI CONSEGNA?

- allo sportello;
- a mezzo spedizione postale all'indirizzo dichiarato (cartella clinica cartacea: euro 30,00 - cartella clinica in formato digitale: euro 15,00), con le seguenti spese aggiuntive:

Tipo di Spedizione Raccomandata - copia cartacea euro 10 - copia digitale euro 5

- tramite PEC (solo copia digitale), all'indirizzo PEC comunicato dal richiedente.

Le copie richieste e non ritirate allo sportello verranno distrutte 90 (novanta) giorni dopo la stampa.

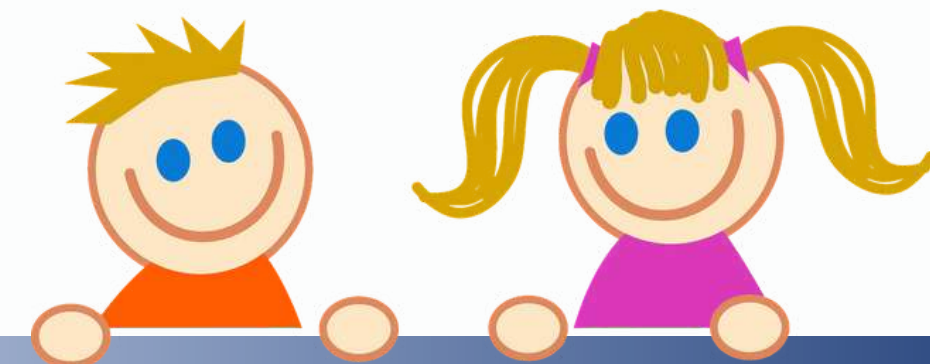
### QUANTO TEMPO OCCORRE?

I tempi di consegna sono pari a 30 giorni. La cartella clinica è disponibile circa 7 giorni dopo il deposito in archivio.



## CHI PUÒ RICHIEDERE/RITIRARE COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA?

- Gli esercenti la potestà genitoriale (oppure loro delegati), muniti di adeguata documentazione personale di identità;
- I tutori/curatori del minore (oppure loro delegati), muniti di adeguata documentazione legale ed eventuale delega;
- Il diretto interessato, se maggiorenne, provvisto di documento di identità;
- Un delegato, presentando il modulo (allegato B) di richiesta compilato e sottoscritto dal titolare della documentazione, allegando il documento di identità di quest'ultimo (in originale o copia controfirmata dal titolare). Al ritiro, il delegato dovrà essere provvisto del proprio documento di identità, di delega firmata e di un documento di identità del delegante (in originale o copia controfirmata dal titolare);
- Gli eredi legittimari del minore deceduto, muniti di adeguata documentazione legale/autocertificazioni attestanti la propria qualità e la relazione di parentela. Quando i legittimari siano più d'uno e vi sia tra loro dissenso, è competente in merito l'Autorità Giudiziaria.



Sul sito internet istituzionale  
[www.santobonopausilipon.it](http://www.santobonopausilipon.it)  
tutta la modulistica per  
richiedere la documentazione  
sanitaria

# PRESENTAZIONE RECLAMI

Gli utenti dell'Azienda Ospedaliera "Santobono-Pausilipon", personalmente o a mezzo di parenti o affini o attraverso gli organismi di volontariato operanti nel settore sanitario e assistenziale, possono presentare osservazioni opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

## Come?

- compilando il modello scaricabile dal sito: [Established in 2007, our hospital has been a cornerstone of healthcare excellence. From our inception, we've dedicated ourselves to providing compassionate and cutting-edge medical services. Today, we stand proud as a trusted institution committed to the well-being of our community.](#)
- con comunicazione scritta, in carta semplice, purché chiaramente leggibile,

## A chi?

Alle Direzioni Mediche del P.O. Santobono e/o del P.O. Pausilipon.

attraverso e-mail a: [dmpasantobono@santobonopausilipon.it](mailto:dmpasantobono@santobonopausilipon.it)

[dmpopausilipon@santobonopausilipon.it](mailto:dmpopausilipon@santobonopausilipon.it)

attraverso PEC a: [santobonopausilipon@pec.it](mailto:santobonopausilipon@pec.it)

attraverso posta ordinaria: Sede Legale Via Teresa Ravaschieri, 8, 80122, NA

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere inviati non oltre il 15° giorno da quello in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. L'Azienda fornirà gli opportuni chiarimenti, se consentono il superamento dell'atto. In caso contrario si attiverà l'istruttoria presso la competente Direzione, gli esiti degli accertamenti e gli eventuali provvedimenti adottati saranno portati a conoscenza degli utenti, secondo i termini previsti per legge.





# DONARE SANGUE

L'accettazione dei donatori presso la UOSD Medicina Trasfusionale della Azienda Santobono Pausilipon allocata presso il Presidio Pausilipon Via Posillipo 226 al 2° piano, è possibile dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 fino alle 13.00 previa prenotazione rivolgendosi ai seguenti numeri telefonici:



- [0812205515](tel:0812205515) dalle ore 9.00 fino alle 14.00 dal lunedì al sabato;
- [0812205515](tel:0812205515) dalle ore 9.00 fino alle 14.00 dal lunedì al sabato;
- [3913207599](tel:3913207599) dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 14.00.



**CENTRO NAZIONALE SANGUE**



## Scuola in ospedale

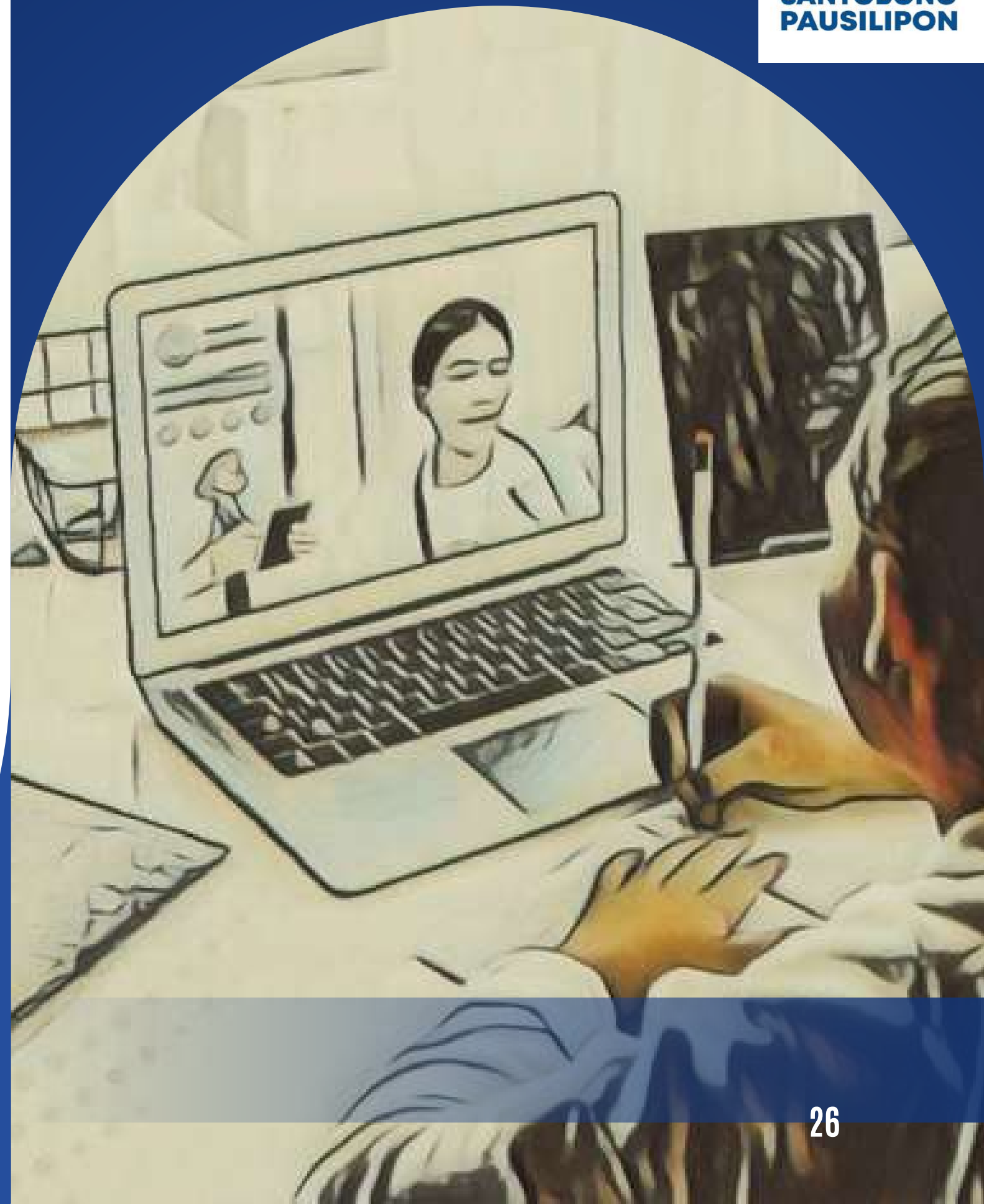
Bambini e ragazzi degenti possono usufruire della “Scuola in Ospedale”. L'attività didattica viene realizzata attraverso il coordinamento con la scuola di provenienza e con il coinvolgimento degli operatori sanitari e delle famiglie dando la possibilità ai pazienti in terapia di seguire un corso di studi regolare. La scuola ospedaliera ha lo scopo di garantire e realizzare il diritto all'istruzione e all'educazione, la continuità educativa e la tutela psicofisica dello studente.

## Assistenza Religiosa

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

## Mediazione culturale

Bambini e ragazzi degenti possono usufruire della “Scuola in Ospedale”. L'attività didattica viene realizzata attraverso il coordinamento con la scuola di provenienza e con il coinvolgimento degli operatori sanitari e delle famiglie dando la possibilità ai pazienti in terapia di seguire un corso di studi regolare. La scuola ospedaliera ha lo scopo di garantire e realizzare il diritto all'istruzione e all'educazione, la continuità educativa e la tutela psicofisica dello studente.



# Accoglienza e disponibilità alberghiera

Sono garantite accoglienza e sostegno alle famiglie dei piccoli pazienti non residenti con particolari situazioni socioeconomiche attraverso l'offerta di alloggi. Alcune di queste strutture sono presenti in case di accoglienza gestite dalla Fondazione Santobono Pausilipon, e altre messe a disposizione da enti del terzo settore che supportano l'azienda.

## Musicoterapia

Attraverso la musica si dà ai pazienti la possibilità di esprimere e percepire le proprie emozioni, di mostrare o comunicare i propri sentimenti o stati d'animo attraverso il linguaggio "non verbale". La musica e l'uso degli strumenti musicali favorisce la comunicazione, la relazione, l'apprendimento, l'espressione al fine di soddisfare le necessità fisiche emozionali, mentali, sociali e cognitive.

## Volontariato

Consapevoli dell'importanza che al percorso di cura medica si affianchino altre cure e attenzioni dedicate ai bambini, agli adolescenti ricoverati e alle loro famiglie, l'ospedale stipula convenzioni con enti del terzo settore. Le associazioni presenti in ospedale forniscono un valido sostegno alla cura, svolgendo attività ludiche, di sostegno alle famiglie, di supporto agli operatori sanitari.

## Lactarium

Presso il lactarium viene preparato il latte da distribuire ai lattanti che ne hanno bisogno.

# Bar e distributori automatici

Al piano terra del padiglione Ravaschieri, si trova il bar dove è possibile anche pranzare e cenare.

**Orario tutti i giorni 6:30-19:30**

Sono presenti distributori automatici di bevande fredde e calde e di spuntini dolci e salati.

## Parcheggio

I possessori di contrassegno per i diversamente abili possono parcheggiare negli appositi spazi interni rivolgendosi al servizio di guardiania posto all'ingresso dell'ospedale.

## Divieto di fumo

Vige il divieto di fumo in tutte le aree.



# CARTA DEI DIRITTI DELL'INFANZIA

La Convenzione sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza è stata approvata dall'Assemblea delle Nazioni Unite (ONU) a New York il 20 Novembre del 1989. L'Italia ha ratificato e reso esecutiva la Convenzione il 27 Maggio 1991 attraverso l'approvazione della Legge n. 176

Gli Stati riconoscono il diritto del minore di godere del miglior stato di salute possibile e di beneficiare di servizi medici e di riabilitazione. Essi si sforzano di garantire che nessun minore sia privato del diritto di avere accesso a tali servizi" (art. 24, Convenzione Onu sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza)

L' Azienda Ospedaliera "Santobono Pausilipon" ha posto e pone al centro dell'attenzione i diritti dei bambini affetti da una malattia , che si trovano nella condizione di trascorrere un periodo, sia pur breve, della loro vita ricoverati in una struttura sanitaria, anche - eventualmente - in situazione di estrema criticità.

Insieme alla rete italiana degli Ospedali Pediatrici, (AOPI associazione senza fini di lucro che promuove lo sviluppo culturale, scientifico e gestionale delle strutture assistenziali ad alta specialità dell'area materno-infantile e dell'età evolutiva), l' A. O.R.N. "Santobono Pausilipon" nel 2014 ha elaborato e sottoscritto la Carta dei diritti del bambino in ospedale: un impegno a rispettare e a diffondere i diritti dei bambini sempre, soprattutto quando si trovano a vivere un momento difficile e, insieme a loro, lo vive la famiglia.



## SCARICA L'APPLICAZIONE AOPI

Inquadra il QR code con il tuo smartphone o tablet, IOS o Android per scaricare l'app AOPI e vivi le avventure in realtà aumentata di Tommy e Ollie alla scoperta della CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO IN OSPEDALE.



Associazione  
**Ospedali  
Pediatrici  
Italiani**

# FONDAZIONE SANTOBONO PAUSILIPON

La Fondazione Santobono Pausilipon nasce nel 2010 con l'obiettivo di supportare l'AORN Santobono Pausilipon nel costante miglioramento della qualità di vita e di cura per i piccoli pazienti ed i loro familiari. Il centro dell'azione è sempre Il Bambino e l'obiettivo è perseguire l'eccellenza delle prestazioni sanitarie quale risultato di attività di ricerca e clinica d'avanguardia, non trascurando però l'aspetto sociale e psicopedagogico. In questi anni di attività la Fondazione ha visto un incremento costante e progressivo delle donazioni sia da parte di soggetti privati che pubblici attestandosi, sempre più, come strumento privilegiato dell'Ospedale per la realizzazione di progetti di forte impatto sociale che hanno contribuito a rendere l'ospedale pediatrico Santobono Pausilipon uno dei migliori centri italiani per la cura e l'assistenza pediatrica.

Da anni la Fondazione Santobono Pausilipon sostiene, tramite le donazioni e le attività di raccolta ed erogazione di fondi:

- lo sviluppo della ricerca scientifica all'interno dell'AORN Santobono Pausilipon;
- l'umanizzazione attraverso la creazione di spazi di gioco e condivisione;
- l'acquisizione di importanti attrezzature biomediche e di strumentazioni di laboratorio innovative, fondamentali per affiancare le competenze dei nostri specialisti;
- Make a wish - Spazio bambino, Corridoi colorati e spazi per giocare e crescere insieme, ma anche feste e regali;
- corridoi umanitari promossi dalle organizzazioni umanitarie internazionali come l'Alto Commissariato dell'Onu per i Rifugiati (UNHCR) per accogliere e curare i bambini con patologie gravi provenienti da luoghi di guerra.



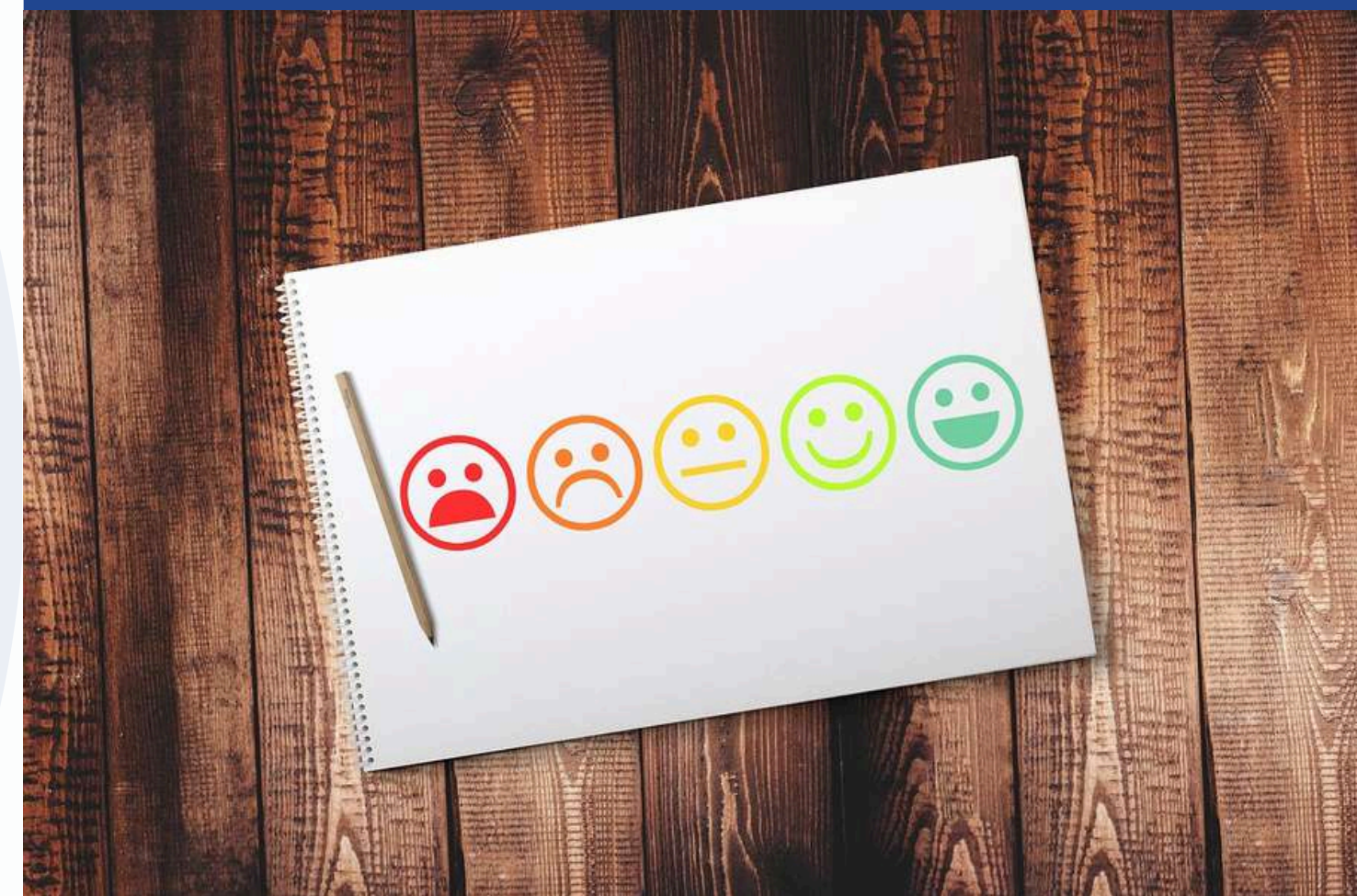
## Per sostenere i progetti di crescita dell'Ospedale puoi donare alla Fondazione:

- Bonifico bancario intestato a: "Fondazione Santobono Pausilipon Onlus" IBAN: IT94B0711003400000000004148 presso Banca Credito Cooperativo di Napoli S.C.;
- Donazione del 5 per mille dalla dichiarazione dei redditi (CUD, 730, 730-I, UNICO) inserendo nell'apposito spazio il numero di Codice Fiscale della "Fondazione "Santobono Pausilipon": C.F. 06570281219.
- Donazioni con PayPal o Carta di Debito/Credito sul sito al seguente link: <https://fondazionesantobonopausilipon.it/progetti-da-realizzare/>

# Aiutaci a migliorare

compila online il questionario  
sul gradimento dei servizi su:

<https://www.survio.com/survey/d/Y2B/customersatisfaction>



# A.O.R.N. Santobono-Pausilipon

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

curiamo i bambini, curiamo il futuro