

**CARTADEISERVIZI**

**U.C. MEDICINA BOSCOTRECASE**



P.O. Boscotrecase



*Via Lenze - 800042 Boscotrecase (Na)*

## **INDICE**

### **1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **1.1 ORGANIZZAZIONE**

#### **1.2 ATTIVITÀ CLINICHE E COLLABORAZIONI**

1.2.1 Organizzazione delle Attività Cliniche

1.2.2 Attività Di Collaborazione

#### **1.3 RISORSE ASSEGNAME ALLA UNITÀ OPERATIVA**

1.3.1 Risorse Umane

1.3.2 Risorse Strutturali

### **2. IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI**

### **3. MODALITÀ DI ACCESSO**

#### **3.1 ACCESSO IN UO DI DEGENZA**

#### **3.2 ACCESSO PER PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

### **4. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI**

#### **4.1 UBICAZIONE DEI SERVIZI E CONTATTI TELEFONICI**

#### **4.2 RICEVIMENTO DEI MEDICI**

### **5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

#### **5.1 IL RICOVERO**

5.1.1 Cosa portare con sé

5.1.2 Accettazione Ed Accoglienza

5.1.3 I Pasti

5.1.4 Norme Comportamentali Nell'assunzione Farmaci

5.1.5 Le Visite Dei Familiari

#### **5.2 ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ NELLE UNITÀ OPERATIVE**

5.2.1 La Dimissione

5.2.2 Dimissione Protetta (DP)

5.2.3 Dimissione Volontaria

5.2.4 Dispensazione Diretta Dei Farmaci

5.2.5 Richiesta Cartella Clinica E/O Referti

### **6. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI E CONSENSO INFORMATO**

### **7. TUTELA DELLA PRIVACY / DATI PERSONALI**

### **8. SUGGERIMENTI E RECLAMI**

## **1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **1.1 ORGANIZZAZIONE**

La UC di Medicina del Presidio Ospedaliero di BoscoTrecase fa parte del Dipartimento Medico dell'Azienda USL Napoli 3 sud con il quale condivide funzioni ed obiettivi gestionali ed organizzativi. L'attività della UC è organizzata secondo il modello per intensità di cure e aree assistenziali omogenee. L'utente che accede in Medicina segue un percorso unitario che va dalla presa in carico, alla gestione clinico- assistenziale, sino alla dimissione/follow-up e continuità delle cure garantendo così, in ogni fase del processo, l'appropriatezza della prestazione, il corretto utilizzo delle risorse, un'assistenza sanitaria sicura, continua e personalizzata in accordo con le linee di programmazione Regionali ed Aziendali.

**Il campo di applicazione del servizio**, nell'ambito della prestazione erogata, abbraccia i **processi di diagnosi e cura** delle affezioni dell'apparato respiratorio, cardiovascolare, digerente e delle malattie del sangue, dei reni, del metabolismo, del sistema endocrino ed immunitario, dell'anziano fragile e complesso, attraverso una valutazione globale del paziente, senza tuttavia rinunciare alla competenza specialistica, multiprofessionale e multidisciplinare della rete aziendale ed Inter aziendale. A tal proposito, il servizio ospedaliero, garantisce la continuità delle cure mediante collegamenti funzionali con il territorio grazie:

- all'attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), nei casi previsti;
- alla collaborazione con il MMG attraverso un passaggio di informazioni chiaro, puntuale ed esaustivo;
- alla possibilità di trasferimento del paziente in strutture riabilitative o in Residenze Sanitarie Assistite (RSA).

Le principali prestazioni offerte della **UC MEDICINA di BoscoTrecase** sono

- Attività di prevenzione, diagnosi, cura e, terapia non chirurgica, di tutte le malattie acute e subacute a carico degli organi ed apparati interni;
- consulenze interne alle altre UUOO aziendali;
- attività multidisciplinare;
- visite specialistiche ambulatoriali

L'equipe sanitaria, partecipa anche ad iniziative di formazione e ricerca clinica in collaborazione con le principali società scientifiche nazionali per mantenere adeguati standard di competenza, aggiornamento e formazione. Il piano annuale della formazione del personale si sviluppa a partire dall'offerta formativa promossa dall' **Unità Formazione ed Aggiornamento (FAP)** dell'ASL Napoli 3sud.it.

La valutazione delle performance del servizio può essere misurata a partire dal livello di aderenza ai requisiti, generali e specifici, previsti dal **regolamento sia regionale che Aziendale** ed in particolare nell'analisi e nella valutazione delle aree che disciplinano:

- l'eleggibilità e presa in carico;
- la continuità assistenziale;

- la corretta gestione della documentazione sanitaria;
- l'identificazione e il monitoraggio di appropriati indicatori di esito.

## **1.2 ATTIVITÀ CLINICHE, DI RICERCA E COLLABORAZIONI**

Il trattamento delle patologie di natura medica comportano, per loro natura, il coinvolgimento e il confronto multiprofessionale e multidisciplinare di professionisti sanitari che intervengono o, possono intervenire, in fasi specifiche dal processo assistenziale.

### **1.2.1 Organizzazione dell'Attività Clinica**

L'attività clinica pianificata e realizzata nel dipartimento medico, come modalità organizzativa e gestionale, prevede:

- attività di degenza ospedaliera, sia programmata che in urgenza, H24 in regime ordinario;
- attività ambulatoriale per visite, attività di diagnostica e di controlli follow up;
- attività ambulatoriale per consulenze in Urgenza sia in PS che nei reparti e nelle UUOO ospedaliere.

### **1.2.2 Attività D Collaborazione**

La struttura dal punto di vista clinico-sanitario collabora con i consulenti specialisti (cardiologi, chirurghi, anestesiologi/rianimatori, dermatologi, anatomo-patologi, pneumologi, gastroenterologi).

## **1.3 RISORSE ASSEGNAME ALLA UNITÀ OPERATIVA**

### **1.3.1 Risorse Umane**

Nella struttura di Medicina del P.O. di Boscotrecase opera un'equipe di professionisti, con ruoli e competenze ben definite composta da medici, infermieri, operatori socio sanitari (OSS) ed altri operatori con collaborazioni di tipo tecnico, funzionale ed organizzativo.

Il personale nella UO è così distribuito:

- 1 dirigente medico responsabile del servizio che, oltre alle attività cliniche, assicura la gestione complessiva del servizio;
- N° 4 Dirigenti Medici, che assicurano la loro presenza nella UO;
- 1 Coordinatore infermieristico,
- N° 10 infermieri,
- N° 5 di OSS;

per un totale di n. 10 di posti letto.

Possono essere inoltre presenti nell'UO medici specializzandi, studenti infermieri, tirocinanti OSS e personale dei servizi in outsourcing.

Quando ritenuto necessario i dirigenti medici possono contare sulla collaborazione delle seguenti figure:

- Assistente Sociale (per problemi di ordine sociale e/o economico emergenti durante la degenza);
- Dietista (per la corretta gestione di pazienti con particolari esigenze di tipo nutrizionale/alimentare);
- Fisioterapisti;
- Mediatori culturali.

Il personale medico di reparto è a disposizione per fornire indicazioni all'utente e alle figure autorizzate, sullo stato di salute, sulla diagnosi, sulla terapia medica pianificata. Al momento del ricovero viene richiesta all'utente la firma del consenso al trattamento dei dati sensibili tramite il quale viene formalmente dichiarato quali persone (MMG, parenti, conoscenti) sono autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute.



***Per motivi di tutela della privacy non vengono fornite informazioni telefoniche sulle condizioni cliniche dei degenti.***

L'equipe infermieristica è sempre disponibile a fornire supporto e collaborazione nel processo assistenziale garantendo elevati standard di qualità non solo in ambito assistenziale ma anche in ambito socio/educativo. Le funzioni di tipo alberghiero, igienico-ambientale e di accompagnamento sono assicurate dal personale OSS e dal personale appositamente incaricato. Il coordinatore infermieristico, referente di tutte le professionalità non mediche, rappresenta il collegamento tra le necessità organizzative del servizio e le esigenze clinico-assistenziali degli utenti.

#### 1.3.2 Risorse Strutturali

La UO di medicina di Boscotrecase ed è dotata di N° 10 posti letto di degenza ordinaria, suddivisi in camere a 2 letti tutte con bagno interno, tavolo. Ogni unità di degenza si compone di letto munito di sistema di chiamata, luce, presa elettrica armadio e comodino. All'interno delle camere è consentito l'uso del telefono cellulare, purché non rechi disturbo agli altri ricoverati.

### 1.4 MEDIAZIONE CULTURALE

Per facilitare l'accesso degli utenti stranieri ai servizi sanitari l'azienda si avvale della collaborazione dei mediatori linguistico-culturali. Una delle loro funzioni è quella di supportare operatori sanitari ed utenti in attività quali descrizione di sintomi, informazioni sui servizi, richieste di pronto soccorso, traduzione di documenti utili all'attività clinico/assistenziale, ecc.

Il sostegno del mediatore linguistico-culturale può essere richiesto, al bisogno, dal personale del reparto durante il ricovero del paziente straniero seguendo le opportune indicazioni per l'attivazione (<https://www.aslnapoli3sud.it/servizio/mediazione-culturale/>). Gli interventi dovranno essere richiesti con almeno **48 ore di anticipo** rispetto alla data di realizzazione del servizio.

## 2. IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

Medici, infermieri ed operatori dell'UO di Medicina si impegnano costantemente a fornire un servizio al paziente, in conformità alle più recenti linee guida ed evidenze scientifiche, nella consapevolezza che i bisogni del paziente

vengono prima di ogni altra cosa. La politica del servizio, consultabile nelle sue modalità applicative nello Standard di Servizio (<https://www.aslnapoli3sud.it/per-il-cittadino/standard-di-servizio/>), garantisce il cittadino nelle aree e negli ambiti della:

- Promozione della salute
- Accessibilità alle prestazioni, equità e tempi
- Accessibilità alle strutture, comfort, igiene e sicurezza
- Informazione, comunicazione e trasparenza
- Tutela ed ascolto
- Accoglienza, aspetti relazionali e umanizzazione
- Percorsi clinici ed assistenziali
- valutazione standard di qualità

### **3. MODALITÀ DI ACCESSO**

L'attività clinica e assistenziale si svolge nelle UO di degenza ordinaria e negli ambulatori medici in conformità a quanto definito dalle Normative Regionali che disciplinano le modalità di erogazione delle prestazioni clinico assistenziali sia in regime di ricovero ordinario che in attività ambulatoriale.

#### **3.1 ACCESSO IN UO DI DEGENZA**

I pazienti possono accedere alle UO di degenza in due diverse modalità di ricovero:

**1. Ricovero programmato:** Avviene in pochi casi specifici:

- da domicilio, per esami o procedure invasive, con ricovero del pomeriggio precedente la data dell'esame/procedura invasiva.
- da altro presidio, come trasferimento tra ospedali, con l'accordo tra i due medici, quello inviante e quello ricevente.

**2. Ricovero in urgenza:** Si tratta sempre di un ricovero ordinario effettuato per urgenza clinica direttamente dal Pronto Soccorso previa valutazione dello specialista medico. Il ricovero in urgenza è condizionato sia dalla patologia e dalle condizioni cliniche del paziente che dall'offerta terapeutica che il presidio ospedaliero è in grado di garantire. A tal proposito, il medico, valutate le condizioni del paziente, può predisporre il ricovero in UO di degenza oppure decidere per l'eventuale trasferimento in altro Presidio/Ospedale.

#### **3.2 ACCESSO PER PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

Le prestazioni ambulatoriali sono effettuate negli ambulatori dedicati:

- **Ambulatorio Medicina Interna:** Piano II° con ingresso presso la sala d'attesa del reparto di degenza;

Il giorno della visita ambulatoriale l'utente, in possesso della prenotazione, deve presentarsi nella sede indicata

almeno 15 minuti prima dell'ora prevista **portando con sé**:

- richiesta del MMG con il foglio di prenotazione;
- tessera di iscrizione al SSN ed eventuali esenzioni ticket;
- documentazione clinica completa più recente
- gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti e la eventuale terapia in atto;
- ricevuta del pagamento del ticket dovuto.

**Il ticket** può essere pagato o al momento della prenotazione o il giorno in cui viene eseguita la prestazione, presso il CUP dell'Ospedale. La ricevuta dell'avvenuto pagamento dovrà essere presentata al momento della visita.



***Gli utenti che non si presentano alla visita senza aver disdetto la prenotazione saranno chiamati a pagare l'intero importo della prestazione, anche se non effettuata.***

### 3.2.1 Accesso Per Prestazioni Ambulatoriali In Libera Professione

Presso la medicina del PO di Boscotrecase, al momento, non sono presenti medici che effettuano visite in libera professione. Qualora, il servizio venga attivato, gli utenti che manifestano il bisogno di effettuare una visita ambulatoriale con medici in regime di libera professione intramoenia è necessario che provvedano alla prenotazione della stessa mediante chiamata telefonica al n. verde **081185555** e previo pagamento della relativa tariffa presso lo sportello CUP

## 4. COME RAGGIUNGERICI O CONTATTARCI

### 4.1 UBICAZIONE DEI SERVIZI E CONTATTI TELEFONICI

#### OSPEDALE DI BOSCOTRECASE

**Indirizzo:** Via Lenze, Boscotrecase (Na)

**Servizio Front Office** garantito nella fascia oraria 08.00-14.00

#### UO Degenza Ordinaria

- Ingresso principale 2° piano
- Tel: 08118434165

#### Referente Infermieristico

- Inf. Nome e cognome Dott.ssa Carmela Cardaropoli
- Tel: 08118434164
- e.mail: [c.cardaropoli@aslnapoli3sud.it](mailto:c.cardaropoli@aslnapoli3sud.it)

## **DIRIGENTI MEDICI**

### **➤ Dirigente Medico Responsabile UO Medicina: Dott. Pasquale Abete**

Tel. 08118434165 e.mail: [p.abete@aslnapoli3sud.it](mailto:p.abete@aslnapoli3sud.it)

### **➤ Dirigenti medici**

<b>COGNOME/NOME</b>	<b>INDIRIZZO MAIL</b>
De Lucia Gianna	<a href="mailto:gianna.delucia@aslnapoli3sud.it">gianna.delucia@aslnapoli3sud.it</a>
Cirillo Domenico	<a href="mailto:domenico.cirillo@aslnapoli3sud.it">domenico.cirillo@aslnapoli3sud.it</a>
Tagliaferri Giuseppina	<a href="mailto:giuseppina.tagliaferri@aslnapoli3sud.it">giuseppina.tagliaferri@aslnapoli3sud.it</a>

**STUDIO MEDICI:** Tel. 08118434165

### **4.2 RICEVIMENTO DEI MEDICI**

I medici della UO di Medicina ricevono pazienti e familiari dopo la visita medica mattutina, tutti i giorni dalle ore 13:30 alle ore 14:30.

Le informazioni sulle condizioni cliniche vengono fornite, al termine della visita, ai parenti solo se espressamente autorizzati dal paziente.

Un Medico di guardia è comunque di norma presente in reparto h.24. Il medico potrebbe non essere disponibile in tali orari **se impegnato in eventuali urgenze e/o emergenze.**

## **5. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Le prestazioni vengono erogate, sulla base delle necessità clinico-assistenziali e/o della patologia, sia in **regime di ricovero ordinario** che attraverso **attività ambulatoriali**.

### **5.1 ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ NELLE UNITÀ OPERATIVE**

#### **❖ Passaggio di consegne**

Al termine di ogni turno di servizio gli Infermieri e gli Operatori Socio Sanitari trasmettono, mediante la "consegna" le informazioni ai colleghi del turno successivo relative alle condizioni cliniche dei pazienti assistiti nel turno di servizio. Si tratta di un momento molto delicato a garanzia della sicurezza e della continuità delle cure. Si prega pertanto, nei seguenti intervalli temporali, di limitare chiamate o richieste di intervento, alle sole necessità in urgenza.

Orari passaggio consegne	
<b>Mattina</b>	: dalle ore 07:50 alle ore 08:15
<b>Giorno</b>	: dalle ore 13:50 alle ore 14:15
<b>Sera</b>	: dalle ore 19:50 alle ore 20:15

❖ Visita medica

La visita medica viene effettuata tutti giorni nella fascia dalle ore 09:00 alle ore 13:00.

❖ Medicazioni

Le medicazioni delle ferite e delle Lesioni da pressione sono effettuate degli infermieri, su indicazione del medico, tutti i giorni dalle ore 09:00 alle ore 11:30; le stesse saranno eseguite all'interno della camera di degenza e /o in appositi ambulatori dedicati.

❖ Pulizia degli ambienti

Le pulizie degli ambienti sono effettuate due volte al giorno da una ditta esterna fornitrice di prestazioni. Invitiamo pazienti, assistenti e visitatori a collaborare nel mantenere pulito e ordinato l'ambiente. Nel reparto è attiva la raccolta differenziata per carta e plastica con contenitori appositi situati in ogni corridoio.

#### 5.1.1 La Dimissione

La dimissione del paziente viene in genere concordata il giorno precedente ma può accadere, in casi particolari, che venga comunicata anche il giorno stesso.

Prima della dimissione viene redatta, in duplice copia, la lettera di dimissione di cui, una copia viene consegnata al paziente per il Medico Curante (MMG) ed una copia rimane nella cartella clinica cartacea dell'utente opportunamente archiviata e conservata in conformità alla normativa aziendale sulla gestione della documentazione sanitaria.

Al momento della dimissione il personale medico ed infermieristico illustra al paziente e, ai suoi familiari, il contenuto della lettera dimissione ovvero una breve sintesi che descrive quanto di seguito indicato:

- i motivi del ricovero;
- la diagnosi di dimissione,
- l'iter clinico della degenza (esami, consulenze, decorso),
- le procedure eseguite;
- dati ematochimici, la terapia praticata e da seguire a domicilio (ricognizione e riconciliazione farmacologica),
- Norme comportamentali con indicazioni e consigli, relativi al modello di vita e alla dieta da seguire, nel periodo di convalescenza;
- lo schema dei controlli ambulatoriali post-dimissione se previsti;
- le date di esami e delle medicazioni già programmate.

Eccetto casi particolari, le lettere di dimissione sono disponibili dopo la visita mattutina. Il rientro a domicilio è previsto entro le prime ore del pomeriggio (14:00-16:00). Nei casi in cui è necessario il trasporto a mezzo di

ambulanza, l'orario di uscita potrebbe subire modifiche dipendenti dalla disponibilità del mezzo di trasporto. Su apposita richiesta vengono forniti dal coordinatore infermieristico (o persona da lui delegata) i certificati di ricovero. Eventuali permessi di uscita temporanea dovranno essere autorizzati dal medico del reparto.

#### 5.1.1 Dimissione Protetta (DP)

La maggior parte delle dimissioni avviene al domicilio del paziente. Particolari situazioni cliniche e/o socio-ambientali possono prevedere l'attivazione della **continuità assistenziale domiciliare o il trasferimento in Ospedale di Comunità (OdC)** previa valutazione del Nucleo di Valutazione incaricato.

Le DP consentono un programma di assistenza concordato con il medico di famiglia ed i servizi del territorio. Il servizio viene attivato su prescrizione Medica e prevede il proseguimento a domicilio dell'assistenza e il miglior reinserimento possibile (in ambito familiare o nella struttura residenziale) dell'utente. Grazie all'attivazione del servizio è possibile beneficiare della fornitura di :

- ausili e/o riabilitazione fisioterapica;
- ausili per l'incontinenza;
- ossigenoterapia;
- assistenza socio sanitaria;
- cure palliative oncologiche;
- educazione del familiare in caso di pazienti ad alta complessità assistenziale, pazienti con nutrizione artificiale, portatori di stomie, pazienti tracheostomizzati.

La dimissione protetta si concretizza attraverso l'intervento integrato dei professionisti dell'ospedale e del territorio, con la collaborazione del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta, dei servizi sociali del comune e con la partecipazione attiva della famiglia.

#### 5.1.2 Dimissione Volontaria

Il paziente può decidere, in qualsiasi momento, di uscire volontariamente dall'ospedale. In tal caso esce, sotto la propria e personale responsabilità, chiedendo di essere dimesso contro il parere dei sanitari curanti e firmando una liberatoria di responsabilità.

#### 5.1.3 Dispensazione Diretta Dei Farmaci

La terapia farmacologica da effettuare a domicilio viene consegnata al paziente al momento della dimissione in quantità necessaria ad evitare il ricorso immediato al Medico Curante ed alla farmacia (primo ciclo di cure). A tal fine, il medico di reparto che dispone la dimissione prescriverà i farmaci da assumere a domicilio indicando dosi e durata del trattamento.

I piani terapeutici, quando previsti, sono consegnati assieme ai farmaci.



**La distribuzione diretta dei farmaci alla dimissione è possibile solo per i farmaci presenti nel Prontuario Terapeutico Aziendale.**

#### 5.1.4 Richiesta Cartella Clinica E/O Referti

I pazienti possono consultare e/o chiedere il rilascio della cartella clinica, dei referti clinici e di altra documentazione sanitaria a produzione ospedaliera. Ai sensi e per gli effetti di cui alla Legge n. 24 dell'8 marzo 2017 "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie", la Direzione Sanitaria Ospedaliera entro sette giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto *fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente, preferibilmente in formato elettronico; Le eventuali integrazioni (referti degli esami) sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.*

Il paziente può richiedere copia della cartella clinica o di singoli referti sia durante il ricovero che al momento della dimissione. La copia della cartella può essere richiesta anche da altra persona purché munita di documento di identità e di certificazione per la delega a firma del delegante.

La richiesta deve essere **preferibilmente** effettuata utilizzando la modulistica aziendale, presso il front office, situato all'ingresso principale del Presidio

La consegna delle copie della documentazione sanitaria è **subordinata** al pagamento di una somma, a titolo di rimborso spese e al pagamento delle spese di spedizione, se richiesta.

### 6. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI E CONSENSO INFORMATO

L'assistito ha il diritto di **essere informato** in modo chiaro, semplice ed esaustivo, rispetto ai trattamenti sanitari a cui deve essere sottoposto, **esprimendo o negando** il proprio consenso, avendo facoltà di **ritirare in ogni momento** il consenso precedentemente rilasciato.

Il consenso informato a procedure invasive e/o a rischio viene richiesto per procedure diagnostiche e terapeutiche chirurgiche, mediche e riabilitative oltre che per sperimentazioni cliniche. Esso ha anche lo scopo di legittimare l'atto sanitario in quanto manifestazione del diritto del paziente di autodeterminarsi.

L'acquisizione del consenso si avvale di note informative scritte, periodicamente aggiornate, che vengono contestualmente consegnate al paziente.

Il consenso deve essere rilasciato esclusivamente dal diretto interessato, salvo le seguenti eccezioni:

- **utente minorenne** (il consenso è dato da chi esercita la patria potestà);
- **persona incapace di intendere e di volere** (il consenso è dato dal tutore legalmente nominato).

Nel caso in cui il paziente non possa prestare alcun valido consenso **ma esista lo stato di necessità**, il medico si assumerà in prima persona ogni responsabilità per intervenire, in scienza e coscienza.

Tutte le informazioni relative alla procedura di **donazione di organi e tessuti** sono reperibili nel sito aziendale

### 7. TUTELA DELLA PRIVACY / DATI PERSONALI

La riservatezza sui dati personali è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy. L'Azienda USL Umbria1, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantirne l'applicazione. Ai sensi D.lgs. n.196/2003 e s.m.i., del Regolamento Europeo 679/2016, del Codice Privacy nonché

del Regolamento della Regione Campania, il **Direttore dell'Unità Operativa** è il responsabile del trattamento dei dati personali, su delega del titolare; garantisce di rispettare e far rispettare le regole di segretezza e riservatezza dei dati sensibili e di quelli relativi alla diagnosi, alla degenza e alle terapie.

Le informazioni inerenti lo stato di salute dei pazienti vengono fornite **solo ai familiari o alle persone designate** al momento del ricovero, tramite l'evidenza riportata nello specifico modulo conservato in cartella clinica dell'utente.

Il trattamento dei dati personali, con particolare attenzione ai dati sensibili ed alle informazioni sull'identità personale, viene svolto nel rispetto dei diritti, della dignità e delle libertà fondamentali di ogni individuo ed è improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi. Il consenso al trattamento dei dati personali è atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria.

Sono soggetti a specifico consenso:

- Trattamento dei dati personali durante la permanenza in Ospedale
- Per determinate procedure e/o prestazioni sanitarie
- Formazione del fascicolo sanitario personale.

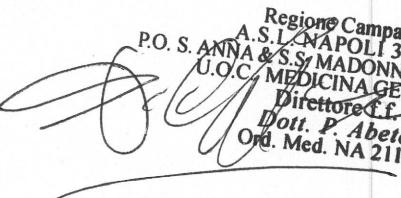
## 8. SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Azienda ASL Napoli3 sud favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico - URP -, situati nelle strutture aziendali.

La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio di segnalazioni, reclami, elogi, ringraziamenti, suggerimenti, presentate attraverso i canali ufficiali, dai cittadini stessi. I cittadini/utenti possono inoltrare segnalazioni/reclami/elogi agli Uffici Relazione con il Pubblico (URP) seguendo le indicazioni presenti nel sito aziendale.

I cittadini che si apprestano ad inoltrare una segnalazione scritta e firmata riceveranno risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento Aziendale.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione **di proposte di miglioramento** sugli aspetti critici rilevati.



Regione Campania  
A.S.L. NAPOLI 3 SUD  
U.O.C. MEDICINA GENERALE  
Dott. P. Abete  
Ord. Med. NA 21192