



AZIENDA OSPEDALIERA  
"S. MARIA DEGLI ANGELI"

PORDENONE



# Guida all'Ospedale

- CARTA DEI SERVIZI -

*In copertina:*

*Bolla Pontificia datata Avignone 1319 - documento attestante la fondazione dell'Ospedale a Pordenone*



REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA



**AZIENDA OSPEDALIERA  
"S. MARIA DEGLI ANGELI"**

**Via Montereale, 24 - 33170 PORDENONE**

**CARTA DEI SERVIZI**

**AGOSTO 2012**



## INDICE

- Che cos'è la Carta dei Servizi	pag. 7
- I principi della Carta dei Servizi	" 7
- L'Ospedale di Pordenone in breve	" 9
- Mission	" 10
- Impegni Aziendali per migliorare la qualità dei servizi	" 11
- La Struttura Ospedaliera oggi	" 12
- Organizzazione dipartimentale	" 14
- Dislocazione dei padiglioni e delle Unità Operative	" 16
- Sede di Sacile	" 23
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	" 24
- Il sistema "Regione Soccorso 118" - Pronto soccorso	" 25
- Il ricovero	" 26
- Accettazione Amministrativa	" 27
- Cittadini stranieri (Foreign Citizens)	" 27
- Identificazione degli Operatori Sanitari	" 28
- L'assistenza	" 29
- Indagini diagnostiche e cure - Diritto all'informazione	" 29
- I pasti	" 30
- Servizio Sociale	" 31
- Servizio di Psicologia	" 31
- Alcune regole da osservare	" 32
- Servizi accessori nella sede di Pordenone	" 33
- Servizi accessori nella sede di Sacile	" 34
- Altre informazioni utili	" 35
- Associazioni di volontariato	" 36
- La dimissione	" 37
- Assistenza specialistica ambulatoriale	" 38
- Centro Unico di Prenotazione - CUP	" 39

## APPENDICE

- Ufficio Relazioni con il Pubblico	" 42
- Regolamento delle procedure relative alle richieste di Informazioni ed alla presentazione di reclami	" 43
- Regolamento dei diritti e dei doveri dell'Utente malato	" 44
- Numeri telefonici utili - Sede di Pordenone	" 47
- Numeri telefonici utili - Sede di Sacile	" 47



## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

È uno degli strumenti per far conoscere ai cittadini il Servizio Sanitario Nazionale e per renderli partecipi delle attività svolte dall'Amministrazione, anche attraverso la previsione di appositi meccanismi di controllo sull'osservanza dei diritti per la tutela della salute.



È come un "contratto scritto", perché contiene gli impegni che l'Azienda Ospedaliera assume nei confronti dell'utente per l'erogazione delle prestazioni e per il loro miglioramento quantitativo e qualitativo, nel rispetto dei principi fondamentali posti a tutela del Cittadino / Utente.

È un documento da interpretare in chiave dinamica, in quanto descrive una realtà in rapido movimento e, dunque, soggetta a periodici aggiornamenti, miglioramenti, integrazioni e verifiche. Essa vuole essere una fotografia realistica della struttura dell'Azienda Ospedaliera e fornire quindi ai cittadini un'informazione "trasparente".



Contiene una descrizione dei principali servizi offerti dall'Azienda Ospedaliera e delle relative modalità di accesso, nonché le indicazioni sulle vie ed i modi attraverso i quali è possibile esprimere reclami, osservazioni o suggerimenti.

## I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi della Carta, cui si ispira l'Azienda Ospedaliera "S. Maria degli Angeli" di Pordenone, sanciti dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27.01.94, sono i seguenti:

- **Eguaglianza:**

questo principio si fonda sul fondamentale Art. 3 della Costituzione, il quale impegna il cittadino e le Istituzioni a rispettare, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

Naturalmente la Struttura Sanitaria ed ogni sua appendice nel tessuto sociale, rappresenta uno degli ambienti in cui si rende necessario rispettare questo principio, inteso non solo come diritto all'uniformità delle prestazioni, bensì anche come divieto di discriminazione nell'erogazione del Servizio, causato, per esempio, dalla mancata considerazione di esigenze particolari, quali quelle dei portatori di handicap e quelle delle categorie di utenti "più deboli" per le quali necessita una specifica TUTELA SOCIALE (principio di uguaglianza sostanziale).



- **Imparzialità:**

è un indirizzo comportamentale da tenersi da parte dei soggetti erogatori del Servizio Pubblico (medici, operatori sanitari, personale amministrativo) che, seppur riconducibile al principio di uguaglianza, ne è una sua specificazione necessaria ad evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia ovvero trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.





- *Continuità:*  
in nessun Servizio Pubblico come in quello sanitario questo principio ha valenza prioritaria. L'Azienda ha il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure.  
In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte ad arrecare ai pazienti il minor disagio possibile.



- *Diritto di scelta:*  
ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.



- *Partecipazione:*  
l'Ospedale deve garantire all'utente la partecipazione del paziente alla prestazione del servizio attraverso:
  - una informazione corretta, chiara e completa;
  - la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate
  - di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
  - la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

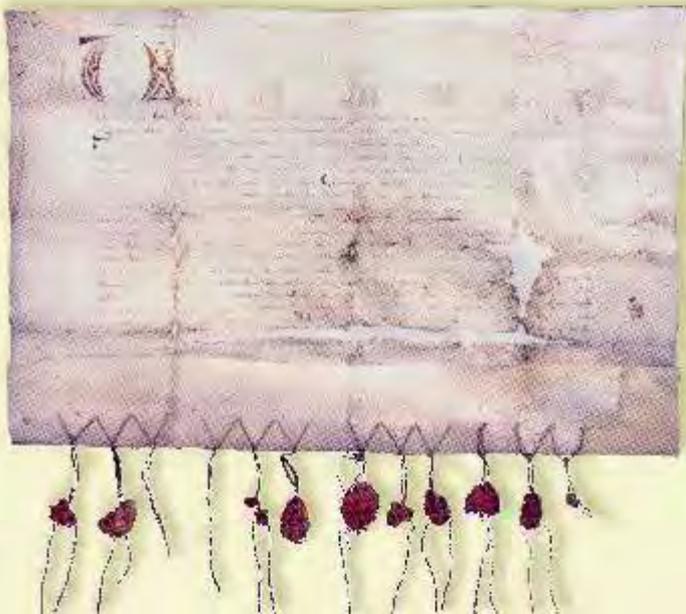


- *Efficienza ed efficacia:*  
ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del paziente, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute stessa.  
Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

## L'OSPEDALE DI PORDENONE IN BREVE

Le origini dell'ospedale "S. Maria degli Angeli" di Pordenone, risalgono al XIII° secolo. Vi sono infatti documenti che testimoniano dell'esistenza già nel 1300 di un "Ricovero mutato poscia in Ospitale" destinato ad accogliere i malati ed i pellegrini in viaggio per Roma o per la Terra Santa.

Una conferma se ne ha anche dalla "Bolla Pontificia (sotto riprodotta) redatta nel 1319 ad Avignone (allora sede della corte di papa Giovanni XXII) nella quale si fa espresso riferimento all'Ospedale di Pordenone, intitolato alla Beata Maria Vergine, che, come tutte le istituzioni medievali analoghe, rette da confraternite religiose, era un luogo di ricovero per i pellegrini e gli indigenti, ai quali veniva offerto sostegno sia spirituale che materiale, prestando, se necessario, anche assistenza sanitaria.



"1319.- (Avignone)

Il Collegio dei Vescovi, riconoscendo l'opera meritoria di chi si adopera per accogliere malati e viandanti nell'Ospedale della Beata Maria Vergine di Pordenone, concede particolari benedizioni ed indulgenze a coloro che si accostino alla confessione nelle principali festività religiose e lascino legati per i funerali dei confratelli".

*La pergamena è conservata ed esposta al pubblico presso il Museo Diocesano d'Arte Sacra di Pordenone.*

Da allora il nostro ospedale ha mantenuto la sua principale funzione di tutela della salute dei cittadini di Pordenone e della sua provincia, con una forte attrazione soprattutto dal vicino Veneto.

Nel 1996 è stato costituito in azienda autonoma, avendo come finalità l'erogazione in regime di ricovero dei servizi e delle prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione delle malattie che richiedono interventi di urgenza o emergenza e delle malattie acute o di lunga durata che non possono essere affrontate in ambulatorio o a domicilio.

Eroga, inoltre, prestazioni diagnostiche specialistiche in regime ambulatoriale.

Dal 2004, questo Ospedale è stato dichiarato "Ospedale Amico del Bambino" con riconoscimento da parte dell'UNICEF.

Nel 2008 all'Ospedale è stato attribuito il "Bollino Rosa", quale riconoscimento di struttura che pone attenzione nei confronti delle patologie femminili.



## MISSION

*L'Azienda Ospedaliera "Santa Maria degli Angeli" di Pordenone si caratterizza come ospedale per acuti ad alto livello di tecnologia ed assistenza con elevato livello di complessità organizzativa, caratterizzata da una degenza per acuzie sempre più breve ed integrata, secondo protocolli predefiniti.*

*Gli indirizzi di sviluppo aziendale puntano ai seguenti obiettivi di carattere generale:*

- *portare ad eccellenza le funzioni oggi svolte, garantendo il soddisfacimento della domanda dell'utenza dell'area vasta pordenonese e della Regione Friuli V.G., mantenendo e sviluppando la capacità di attrazione verso altre regioni;*
- *rafforzare la politica di sviluppo delle risorse professionali e di valorizzazione delle potenzialità del personale, promuovendo modelli di responsabilità organizzativa in capo alla professione infermieristica; avviando modelli sperimentali di gestione basati sulla separazione tra funzioni di diagnosi e cura e funzioni di ricovero ed assistenza;*
- *sviluppare esperienze di qualità con caratteristiche sistematiche, secondo le indicazioni regionali e in coerenza con i modelli definiti a livello europeo;*
- *garantire un rapporto di comunicazione con il cittadino, con gli Enti Locali e con le organizzazioni sociali, sviluppando interventi di miglioramento della qualità percepita.*

## IMPEGNI AZIENDALI PER MIGLIORARE LA QUALITA' DEI SERVIZI

*Al fine di garantire obiettivi di qualità finalizzati a soddisfare il bisogno di informazione del cittadino ed a fornire una migliore erogazione delle prestazioni sia a livello ambulatoriale che di degenza, l'Azienda Ospedaliera si impegna:*

- a fornire al momento del ricovero un modulo informativo in cui siano contenute tutte le notizie utili riguardanti la degenza ed i servizi offerti dall'Azienda;
- a migliorare ed adattare con tempestività la segnaletica sui percorsi per accedere alle prestazioni in relazione alle esigenze di adeguamento, ristrutturazione e messa a norma delle strutture;
- a mettere in atto gli interventi finalizzati a ridurre i tempi di attesa, garantendo l'erogazione entro 10 giorni delle prestazioni prioritarie.
- a facilitare e migliorare la presa in carico dei pazienti mediante l'organizzazione di percorsi multidisciplinari e multiprofessionali;
- ad estendere le forme di collaborazione con le associazioni di volontariato e di difesa degli utenti;
- a riesaminare, semplificare e, ove possibile, uniformare la modulistica utilizzata dalle diverse Unità Operative;
- a predisporre un piano o un insieme di procedure per la tutela della riservatezza delle informazioni sanitarie;
- a garantire il miglioramento continuo delle performances professionali tramite l'aggiornamento continuo e le pratiche cliniche basate sull'evidenza scientifica;
- a pianificare attività correlate al miglioramento della qualità delle prestazioni assistenziali, con particolare attenzione agli ambiti della sicurezza dei processi di cura;
- a perseguire l'integrazione tra Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta e Medici Ospedalieri mantenendo attivo il numero telefonico aziendale per le consultazioni e lo scambio delle informazioni cliniche riferite ai Pazienti/Utenti (Teleconsulto).

## LA STRUTTURA OSPEDALIERA OGGI

L'Azienda Ospedaliera "S. Maria degli Angeli" è attualmente costituita dall'Ospedale di Pordenone e dall'Ospedale di Sacile.

Le Strutture Operative ed i Servizi risultano organizzati secondo la logica dipartimentale che prevede l'integrazione di discipline omogenee, affini o complementari, con la finalità di una migliore integrazione dei percorsi assistenziali ed una migliore efficienza operativa.

Ogni raggruppamento disciplinare è diretto da un Direttore di Dipartimento.

L'Azienda Ospedaliera è gestita dal Direttore Generale, Ing. Luciano Zanelli, coadiuvato dal Direttore Sanitario Dott. Giuseppe Sclipa, dal Direttore Amministrativo Dott. Antonio Poggiana e dal Direttore Medico di Presidio Dott. Michele Chittaro.



### DIREZIONE GENERALE

Situata al 4° piano del Pad. C. - Telefono: 0434.399716 - FAX: 0434.399398

Segreteria	Dal Lunedì al Venerdì	ore 8.00 - 16.00
Area Staff Direzione Strategica		
S.S. Interaziendale di Prevenzione e Protezione	Padiglione "G" - 1° piano	

## DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Situata al 4° piano del Pad. C.

La Segreteria è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì con il seguente orario: 8.00 - 16.00

Telefono: 0434.399101 - FAX: 0434.399398

UFFICI	GIORNO	ORARIO
Ufficio Affari Generali e Legali tel. 0434.399109 Pad. "C"- 4° piano	Da Lunedì a Venerdì	ore 09.00 - 14.00
Ufficio Protocollo Tel. 0434.399135 Padiglione "D" - Piano terra	Da Lunedì a Venerdì	ore 8.30 - 16.00
Ufficio Accettazione Spedalità Tel. 0434.399640 Padiglione "L"	Da Lunedì a Venerdì	ore 8.00 - 17.00
Ufficio Prestazioni / CUP Tel. 0434.399200	Da Lunedì a Venerdì	ore 7.30 - 17.00
<b>Casse Automatiche 24 ore</b> Padiglione "L"		

## DIREZIONE SANITARIA

Situata al 4° piano del Pad. C.

Telefono: 0434 . 399410 - FAX: 0434 . 399398

Segreteria	da Lunedì a Venerdì	ore 8.00 - 16.00
------------	---------------------	------------------

UFFICI	GIORNO	ORARIO
Direzione Medica di Presidio Pad "C" Tel. 0434.399201/208	da Lunedì a Venerdì	ore 8.00 - 12.30 14.00 - 16.00
Servizio Sociale Pad "G" Tel. 0434.399255	da Lunedì a Venerdì	ore 8.30 - 14.00
Ufficio Infermieristico Pad "C" Tel. 0434.399039	da Lunedì a Venerdì	ore 8.00 - 12.00 ore 14.30 - 17.00
Ufficio Relazioni con il Pubblico Pad. "L" tel. 0434.399735	da Lunedì a Venerdì	ore 9.00 - 12.30 ore 14.00 - 15.00
Ufficio Rilascio cartelle cliniche Pad. "D" tel. 0434.399604	da Lunedì a Venerdì Mercoledì	ore 9.00 - 13.00 ore 14.00 - 15.45
Biblioteca Sanitaria / Biblioteca Pazienti Pad. ex Chiesetta - Tel. 0434.399390	da Lunedì a Giovedì	ore 10.00 - 13.00 ore 14.30 - 17.00
	Venerdì	ore 10.00 - 13.00

Le funzioni assistenziali in ambito ospedaliero sono svolte da Strutture Operative<sup>(\*)</sup> raggruppate in 10 Dipartimenti

**DIPARTIMENTO CHIRURGIA GENERALE** Direttore: Dott. Antonio Garbeglio

S.C. Chirurgia 1  
S.S. Chirurgia dell'obesità

S.C. Chirurgia 2

S.C. Urologia

S.C. Ginecologia

S.S.D. Degenza Breve

S.S.D. Gastrenterologia ed Endoscopia Digestiva

S.S.D. Day Surgery Sacile

**DIPARTIMENTO CHIRURGIA SPECIALISTICA** Direttore: Dott. Ruggero Mele

S.C. Chirurgia Maxillo-Facciale e Odontostomatologia

S.C. Oculistica

S.C. Otorinolaringoiatria

S.C. Ortopedia-Traumatologia

S.C. Chirurgia della Mano e Microchirurgia

S.C. Dermatologia

**DIREZIONE SANITARIA** Direttore: Dott. Giuseppe Sclipa

S.C. Direzione Medica Ospedaliera

S.S. Servizio Infermieristico e Personale di Assistenza

S.S. Medicina Preventiva

Servizio di Dietetica

Servizio di Psicologia Ospedaliera

Servizio Sociale

S.C. Assistenza Farmaceutica Ospedaliera

**DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI** Direttore: Dott. Roberto Spaziante

S.C. Radiologia e Interventistica Radiologica

S.S. Radiologia Sacile

S.C. Radiodiagnostica

S.C. Medicina Nucleare

**DIPARTIMENTO EMERGENZA-URGENZA** Direttore: Dott. Willy Pierre Mercante

S.C. Anestesia - Rianimazione e Terapia Intensiva

S.S. Centrale Operativa 118

S.S.D. Organizzazione del Blocco Operatorio

S.C. Anestesia - Rianimazione

S.S. Terapia del Dolore e Cure Palliative

S.C. Cardiologia

S.S. Emodinamica interventistica

S.S. Diagnostica per immagini in ambito cardiologico

S.S. Elettrofisiologia Interv. ed Elettrostimolazione

S.S. Unità di Terapia Intensiva e Degenza Cardiologica

S.S.D. Cardiologia Riabilitativa

S.C. Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza

S.S. Pronto Soccorso Sacile

## DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE

Direttore: Dott. Roberto Dall'Amico

S.C. Pediatria  
S.S. Neonatologia  
S.S. Pronto Soccorso Pediatrico

S.C. Ostetricia - Ginecologia  
S.S. di Fisiopatologia della Riproduzione Umana - Banca del seme

## DIPARTIMENTO MEDICO SPECIALISTICO

Direttore: Dott. Giorgio Siro Carniello

S.C. Medicina Interna 2  
S.C. Medicina Interna 3  
S.C. Oncologia  
S.S.D. Diabetologia  
S.S.D. Patologia Cardiovascolare ed Aterosclerosi  
S.S.D. Day Hospital Medico Dipartimentale  
S.S.D. Area Medica Internistica a Minor Intensita' Assistenziale

## DIPARTIMENTO MEDICO SPECIALISTICO e RIABILITATIVO

Direttore: Dott. Giorgio Siro Carniello

S.C. Medicina Interna Sacile  
S.C. Medicina Riabilitativa  
S.C. Nefrologia e Dialisi  
S.S. Dialisi S.Vito al Tagliamento  
S.S. Dialisi Spilimbergo - Maniago  
S.S. Dialisi Peritoneale Domiciliare e Dialisi Sacile  
S.C. Pneumologia  
S.C. Neurologia - Stroke Unit  
S.S.D. Day Hospital Medico Specialistico Dipartimentale

## DIPARTIMENTO MEDICINA DI LABORATORIO

Direttore: Dott. Renato Tozzoli

S.C. Anatomia Patologica  
S.C. Patologia Clinica (Pordenone - Sacile - Maniago)  
S.S.D. Medicina di Laboratorio S.Vito al Tagliamento  
S.S. Medicina di Laboratorio Spilimbergo  
S.C. Microbiologia e Virologia  
S.S.D. Citogenetica e Biologia Molecolare  
S.S.D. Allergologia e Immunologia Clinica

## DIPARTIMENTO MEDICINA TRASFUSIONALE

Direttore: Dott. Raffaele Catapano

S.C. Immunotrasfusionale  
S.S. Medicina Trasfusionale Spilimbergo e R.G.Q. Dipartimentale  
S.S. Medicina Trasfusionale Sacile - S.Vito al Tagl. - Emostasi e Pazienti in TAO  
S.S. Ambulatorio Coagulopatie Congenite ed Acquisite e Laboratorio di Emostasi

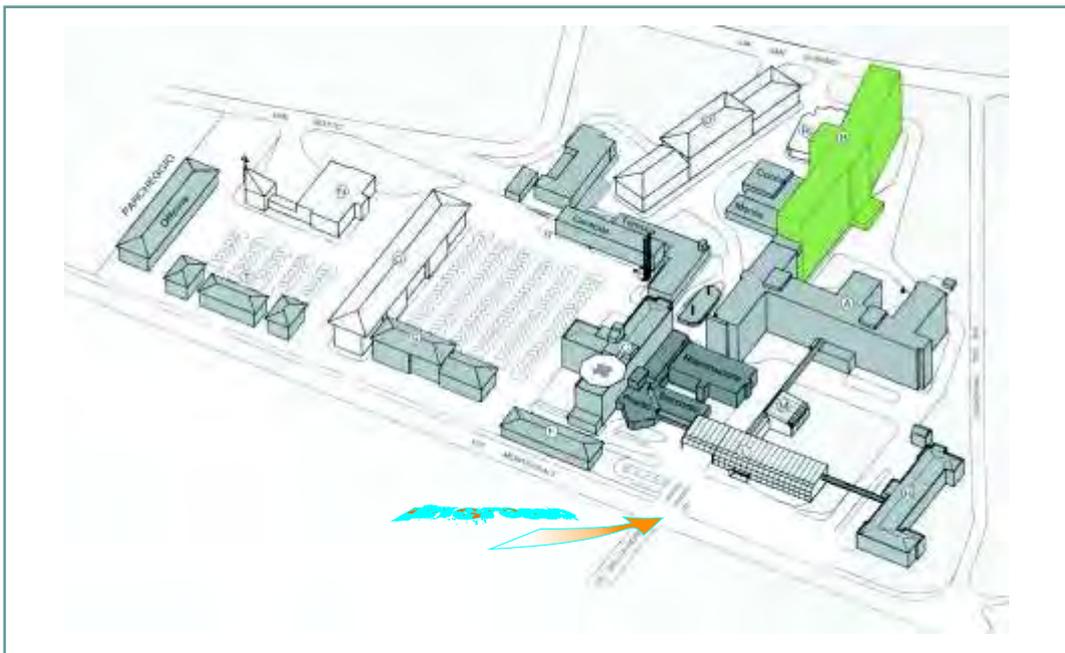
(\*) S.C. = *Struttura Complessa*  
S.S.D. = *Struttura Semplice Dipartimentale*  
S.S. = *Struttura Semplice*



## PADIGLIONE "A"

	STRUTTURA OPERATIVA <i>Direttore / Responsabile</i>	TEL. SEGRETERIA e/o REPARTO	ATTIVITÀ SVOLTE
6° Piano	<b>GRUPPI OPERATORI</b> <i>dott. Lorenzo Burato</i>		Interventi chirurgici (chirurgia generale)
5° Piano	<b>PEDIATRIA</b> <i>dott. Roberto Dall'Amico</i>	0434.399421	Attività di ricovero Pronto Soccorso Pediatrico Attività ambulatoriale / Ortopedia Pediatrica
	<b>AMBULATORI ANESTESIA</b> <i>dott. Yigal Leykin</i>	0434.399333	Attività ambulatoriale anestesologica pre-operatoria Analgesia da parto
4° Piano	<b>OSTETRICIA</b> <i>dott. Valter Adamo</i>	0434.399346	Attività di ricovero - Attività di Sala parto Attività diagnostica correlata al parto
	<b>NEONATOLOGIA</b> <i>dott. Alberto Coprives</i>	0434.399443	Attività di ricovero e ambulatoriale
	<b>AMBULATORI OSTETR. - GINEC.</b> <i>dott. Valter Adamo</i>	0434.399343	Attività ambulatoriale
		0434.399061	Attività ambulatoriale di: Ecografia Amniocentesi Cardiotocografie
<b>FISIOP. RIPRODUZIONE UMANA</b> <i>dott. Francesco Tomei</i>	0434.399962	Attività ambulatoriale Fecondazione assistita	
3° Piano	<b>CHIRURGIA 2</b>	0434.399351	Attività di ricovero S.C. di Chirurgia 2° e S.C. di Urologia
	<b>UROLOGIA</b> <i>dott. Giancarlo Tosolini</i> <i>dott. Antonio Garbeglio</i>	0434.399484	
	<b>AMBULATORI UROLOGICI</b> <i>dott. Antonio Garbeglio</i>	0434.399484	Attività ambulatoriale

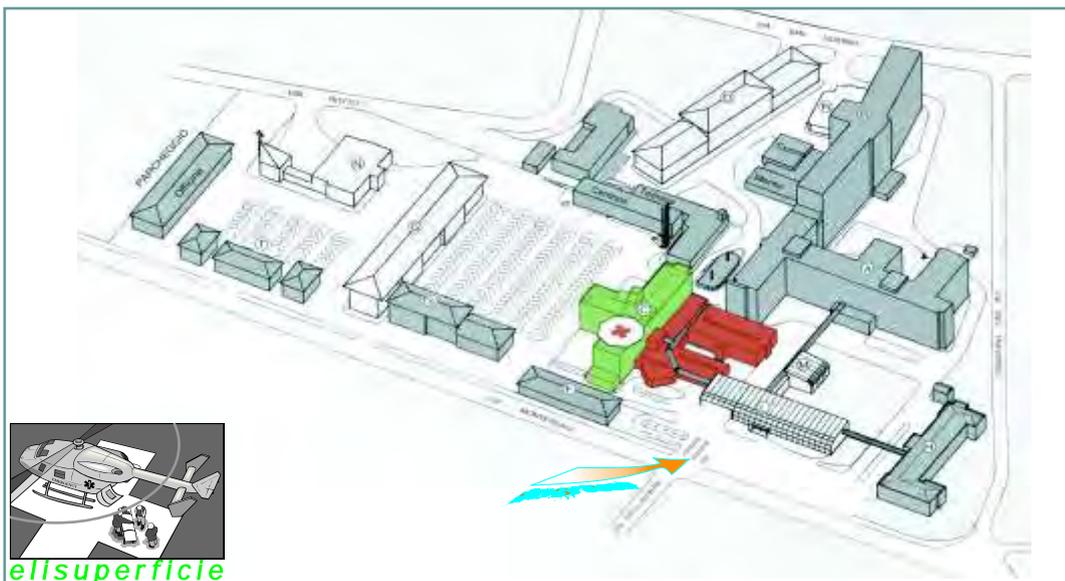
	STRUTTURA OPERATIVA <i>Direttore / Responsabile</i>	TEL. SEGRETERIA e/o REPARTO	ATTIVITÀ SVOLTE
2° Piano	<b>CHIRURGIA 1</b>	0434.399359	Attività di ricovero S.C. di Chirurgia 1 <sup>a</sup> e S.C. di Ginecologia  Chirurgia dell'Obesità
	<b>GINECOLOGIA</b> <i>dott. Giordano Chiara</i> <i>dott. Valter Adamo</i>	0434.399343	
	<b>DEGENZA BREVE</b> <i>dott. Angelo Stuto</i>	0434.399306	Attività di ricovero riservata ad interventi chirurgici che richiedono un breve periodo di degenza.
1° Piano	<b>CARDIOLOGIA</b>	0434.399394	Attività di ricovero
	<b>AMBULATORI CARDIOLOGICI</b>	0434.399227	Attività ambulatoriale
	<b>EMODINAMICA</b> <i>dott. Gianluigi Nicolosi</i>	0434.399227	Attività Diagnostica Interventistica Cardiologica
Piano Terra	<b>RADIOLOGIA e INTERVENTISTICA RADIOLOGICA</b> <i>dott. Paolo Mancinelli</i>	0434.399850	Attività Diagnostica Interventistica Radiologica Consegna e ritiro referti di indagini radiologiche
	<b>RADIODIAGNOSTICA</b> Tac - Risonanza magnetica <i>dott. Riccardo Rescazzi</i>	0434.399850 0434.399784	Attività Diagnostica Radiologica Consegna e ritiro referti di indagini radiologiche
	<b>UNITA' di SENOLOGIA</b> <i>dott.ssa Anna Bassini</i>	0434.399292	Diagnostica mammografica
	<b>MEDICINA NUCLEARE</b> <i>dott. Roberto Spaziante</i>	0434.399630	Attività diagnostica e radiodiagnostica Attività di segreteria
	<b>ANATOMIA PATOLOGICA</b> <i>dott. Sandro Sulfaro</i>	0434.399219	Attività diagnostica/clinica di laboratorio biomedico
	<b>CITOGENETICA</b> <i>dott.ssa Marina Crovatto</i>	0434.399527	Attività diagnostica/clinica di laboratorio biomedico
	<b>ARCHIVIO RADIOLOGICO</b> <i>dott. Roberto Spaziante</i>	0434.399910	Richiesta e ritiro immagini radiologiche
Piano Interrato	<b>MEDICINA NUCLEARE</b> <i>dott. Roberto Spaziante</i>	0434.399630	Attività diagnostica radiodiagnostica
	<b>CENTRO PRELIEVI</b> <i>dott. Renato Tozzoli</i>	0434.399451	Attività Ambulatoriale - Sale Prelievi del Dipartimento Medicina di Laboratorio



### PADIGLIONE "B"

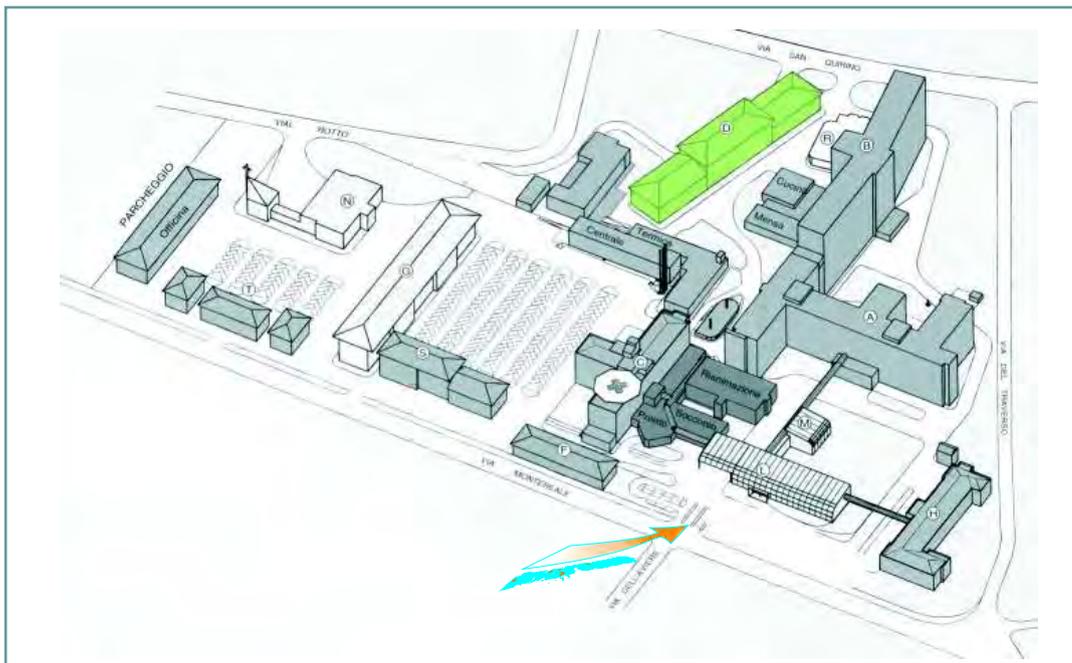
	STRUTTURA OPERATIVA <i>Direttore / Responsabile</i>	TEL. SEGRETERIA e/o REPARTO	ATTIVITÀ SVOLTE
9° Piano	<b>AMBULATORI ORTOPEDIA e CHIR. MANO/MICROCHIRURGIA</b> <i>dott.ssa Stefania Cametti dott. Ruggero Mele</i>	0434.399353	Attività ambulatoriale Ortopedia e Chirurgia Mano  Attività ambulatoriale Neurochirurgica
8° Piano	<b>ORTOPEDIA e TRAUMATOLOGIA</b> <i>dott.ssa Stefania Cametti</i>	0434.399458	Attività di ricovero Degenze anche S.C. Oculistica
	<b>CHIR. MANO/MICROCHIRURGIA</b> <i>dott. Ruggero Mele</i>	0434.399406	Attività di ricovero Degenze anche S.C. Oculistica
7° Piano	<b>OTORINOLARINGOIATRIA</b> <i>dott. Luigi Barzan</i>	0434.399510	Attività di ricovero
	<b>CHIR. MAXILLO-FACCIALE e ODONTOSTOMATOLOGIA</b> <i>dott. Nicola Mannucci</i>	0434.399506	Attività di ricovero
	<b>SERVIZIO PSICHIATRICO</b> <i>dott. Fulvio Tesolin</i>	0434.399152	Sede Provinciale di Diagnosi e Cura Area di Degenza - GESTIONE ASS6
6° Piano	<b>AMBULATORI ORL</b>	0434.399328	Attività ambulatoriale
	<b>AUDIOLOGIA E FONETICA</b> <i>dott. Luigi Barzan</i>	0434.399153	Prestazioni urgenti di Pronto Soccorso
	<b>AMB. MAX. FACC./ODONTOSTOM.</b> <i>dott. Nicola Mannucci</i>	0434.399420	Attività ambulatoriale Chir. Maxillo-Facciale per piccola chirurgia
	<b>GRUPPI OPERATORI</b> <i>dott. Lorenzo Burato</i>		Attività di chirurgia specialistica

	STRUTTURA OPERATIVA <i>Direttore / Responsabile</i>	TEL. SEGRETERIA e/o REPARTO	ATTIVITÀ SVOLTE
5° Piano	<b>OCULISTICA</b> <i>dott. Giorgio Beltrame</i>	0434.399221	Attività di ricovero diurno
	<b>AMBULATORI OCULISTICI</b> <i>dott. Giorgio Beltrame</i>	0434.399263	Attività ambulatoriale per visite e diagnostiche oculistiche programmate
	<b>DAY SURGERY CHIR. SPECIALISTICO</b>	0434./399221	Attività di ricovero diurna
4° Piano	<b>DIALISI</b> <i>dott. Giacomo Panarello</i>	0434.399478	Trattamento dialitico
3° Piano	<b>PNEUMOLOGIA</b> <i>dott. Francesco Mazza</i>	0434.399642	Attività di ricovero
	<b>NEFROLOGIA</b> <i>dott. Giacomo Panarello</i>	0434.399642	
2° Piano	<b>NEUROLOGIA</b>	0434.399447	Attività di ricovero
	<b>STROKE UNIT</b>	0434.399460	
	Neurofisiopatologia <i>Direttore f.f.: dott.ssa Laura Locatelli</i>	0434.399400	Attività ambulatoriali - Indagini di Neurofisiopat. e Malattie Cerebro-Vascolari
1° Piano	<b>DAY HOSPITAL MEDICO SPECIALIST.</b>	0434.399248	Attività di ricovero diurna (Pneumol./Nefrol./Neurol.) Attività ambulatoriali Ambulatorio Osteoporosi
		0434.399478	
	<b>FISIOPATOLOGIA RESPIRATORIA</b> <i>dott. Francesco Mazza</i>	0434.399615	Attività Ambulatoriale Pneumologica
	<b>GASTROENTEROLOGIA ed ENDOSCOPIA DIGESTIVA</b> <i>dott. Giorgio Benedetti</i>	0434.399350	Attività Ambulatoriale Diagnostica Digestiva
	<b>CENTRO STOMIZZATI</b>	0434.399616	
Piano Rialzato	<b>ONCOLOGIA</b> <i>dott. Salvatore Tumolo</i>	0434.399612	Attività Ambulatoriale Attività di Day Hospital
	<b>DERMATOLOGIA</b> <i>dott. Ennio Trevisanuto</i>	0434.399554	Attività Ambulatoriale
	<b>TERAPIA DEL DOLORE</b> <i>dott. Yigal Leykin</i>	0434.399488	Attività ambulatoriale
Piano Terra	<b>MEDICINA RIABILITATIVA</b> <i>dott. Fabio Sartor</i>	0434.399401	Attività Ambulatoriale e Attività Riabilitativa
	<b>ONCOLOGIA RADIOTERAPICA</b> <i>dott. Mauro Trovò</i>	0434.399413	Attività Ambulatoriale a gestione CRO - Aviano



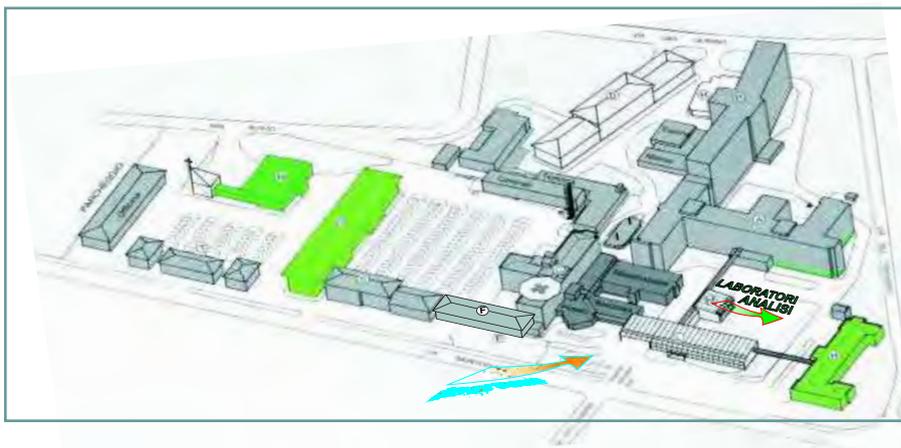
### PADIGLIONE "C"

	STRUTTURA OPERATIVA <i>Direttore / Responsabile</i>	TEL. SEGRETERIA e/o REPARTO	ATTIVITÀ SVOLTE
4° Piano	Direzioni: Generale		
	Area Staff		
	Amministrativa		
	Affari Generali e Legali		
	Sanitaria		
	Medica di Presidio		
3° Piano	MEDICINA 3 <i>dott. Pietro Casarin</i>	0434.399397	Attività di ricovero
2° Piano	MEDICINA 2 <i>dott. f.f. Pietro Casarin</i>	0434.399579	Attività di ricovero
1° Piano	DAY HOSPITAL MEDICO DIPARTIMENTALE <i>dott. Pietro Tropeano</i>	0434.399243	Attività di ricovero diurna
	AREA MEDICA INTERNISTICA A MINOR INTENSITA' ASSISTENZIALE <i>dott. Ernesto Rorai</i>	0434.399282	Attività di ricovero
	U.T.I.C. <i>dott. Gianluigi Nicolosi</i>	0434.399256	Attività di Degenza
Piano Terra	PRONTO SOCCORSO	0434.399293	Area accessibile per Emergenza/Urgenza
	MEDICINA D'URGENZA <i>dott. Francesco Moscarrello</i>	0434.399234	Attività di ricovero
	ANESTESIA-RIANIMAZIONE e TERAPIA INTENSIVA <i>dott. Willy Pierre Mercante</i>	0434.399327	Attività di ricovero Intensiva
	CENTRALE OPERATIVA 118 <i>dott. Vincenzo Mione</i>		
	UFFICIO di POLIZIA	0434.399643	



## PADIGLIONE "D"

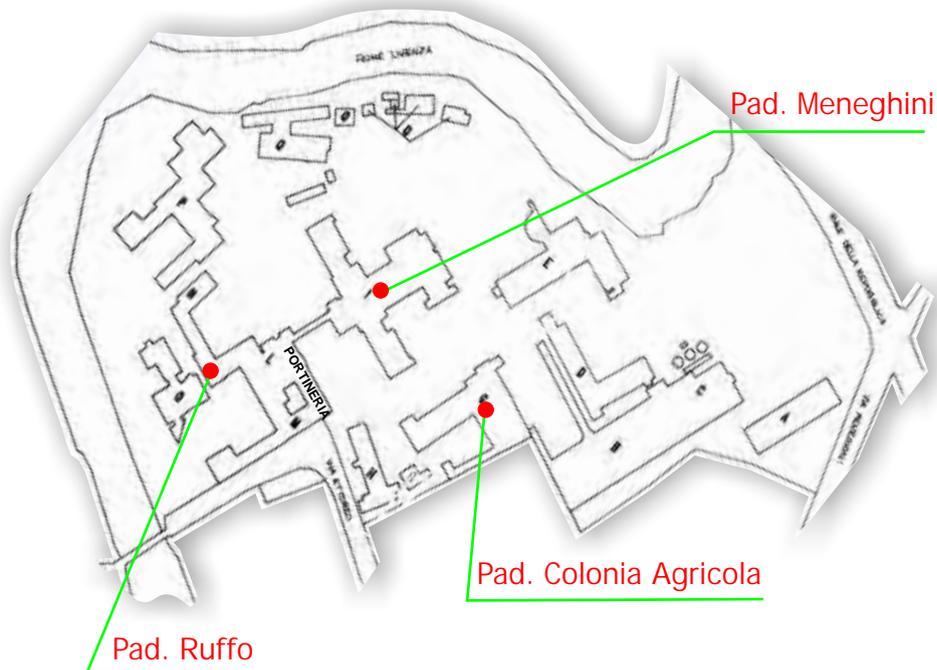
	STRUTTURA OPERATIVA <i>Direttore / Responsabile</i>	TEL. SEGRETERIA	ATTIVITÀ SVOLTE
2° Piano	<b>SERVIZIO TECNICO</b> <i>ing. Maurizio Lo Monaco</i>	0434.399042	Attività di Impiantistica e Logistica nell'Area Ospedaliera
	<b>SERV. INGEGNERIA BIOMEDICALE e SISTEMA INFORMATICO</b> <i>ing. Maurizio Rizzetto</i>	0434.399602	Attività di controllo attrezzature e strumentario biomedicale
1° Piano	<b>UFFICI AMMINISTRATIVI</b> C.E.D. FINANZIARIO PERSONALE	0434.399111	Attività di programmazione economico finanziaria
Piano Terra	<b>DIABETOLOGIA</b> <i>dott. Giorgio Zanette</i>	0434.399230	Attività ambulatoriale legata alla patologia diabetica
	<b>PALESTRA MED. RIABILITATIVA</b> <i>dott. Fabio Sartor</i>	0434.399375	Attività ambulatoriale fisico-motoria
	<b>UFFICI AMMINISTRATIVI</b>  APPROVVIGIONAMENTO E LOGISTICA VIGILANZA  AFFARI GENERALI PROTOCOLLO USCIERI	0434.399111	Attività relativa agli approvvigionamenti e Gestione Servizi Generali ed Alberghieri Cassa Economale - Rimborso Donatori
	<b>UFFICIO COPIA CARTELLE CLINICHE</b>	0434.399604	Richiesta e rilascio copia cartella clinica



### PADIGLIONI "G - H - N"

	STRUTTURA OPERATIVA <i>Direttore / Responsabile</i>	TEL. SEGRETERIA	ATTIVITÀ SVOLTE
<b>PAD. G</b>	<b>PATOLOGIA CARDIOVASCOLARE ed ATROSCLEROSI</b> <i>dott. Francesco Antonini Canterin</i>	0434.399606	Attività Ambulatoriale Percorso diagnostico terapeutico della patologia arteriosclerotica e obesità grave
	<b>CENTRO VALUTAZIONE NEURO-PSICOLOGICA E DISTURBI COGN.</b> <i>dott. Luca Zanet</i>	0434.399859	Attività ambulatoriale
	<b>SERV. PREVENZIONE e PROTEZIONE</b> <i>p.i. Francesco Del Bianco</i>	0434.399111	Sorveglianza e monitoraggio dei rischi lavorativi del dipendente legati all'ambiente di lavoro
	<b>MEDICINA PREVENTIVA</b> <i>dott. Francesco Marchesini</i>	0434.399731	Sorveglianza sanitaria dei dipendenti
	<b>PSICOLOGIA OSPEDALIERA</b> <i>dott.ssa Patrizia Portolan</i>	0434.399250	Attività di supporto psicologico al Paziente/Familiare
	<b>SERVIZIO DIETETICO</b>	0434.399569	Consulenza dietetico/nutrizionale presso le Strutture Op.
	<b>SERVIZIO SOCIALE</b>	0434.399255	Dimissioni protette, Rapporti Ospedale Territorio
Piano Terra	<b>SPAZIO GIOCO "SCARABEO"</b>	0434.399558	Punto accoglienza bimbi
<b>PAD. H</b>	<b>AMBULATORIO di MICROBIOLOGIA</b> <i>dott. Alessandro Camporese</i>	0434.399281	Attività diagnostica/clinica di laboratorio biomedico
	<b>AMBULATORIO di ALLERGOLOGIA</b> <i>dott. Danilo Villalta</i>	0434.399281	
	<b>UFFICIO CONSEGNA REFERTI del Centro Prelievi</b>	0434.399205	
Piano Terra	<b>SERVIZIO IMMUNO TRASFUSIONALE</b> <i>dott. Raffaele Catapano</i>	0434.399273	Attività diagnostica/clinica di laboratorio biomedico
<b>PAD. N</b>	<b>SERVIZIO FORMAZIONE AZIEND.</b>	0434.399822	Attività di formazione continua del personale medico, infermieristico, tecnico.
	<b>SERVIZI ESEQUIALI</b> (Ingresso da Vial Rotto)	0434.399219	Espletamento procedure pre-esequiali

## SEDE DI SACILE



## SEDE DI SACILE

	SERVIZIO/STRUTTURA OPERATIVA	RESPONSABILE	TEL. SEGRETERIA
<b>PAD. MENEGHINI</b>	DIREZIONE SANITARIA	Dott. Giuseppe Sclippa	0434.736200
	Servizio copia cartelle cliniche		0434.736381
	MEDICINA INTERNA SACILE		0434.736310
	DAY HOSPITAL	Dott. Giorgio Siro Carniello	0434.736413
	MEDICINA RIABILITATIVA	Dott. Fabio Sartor	0434.736236
	Centro DIABETOLOGICO	Dott. Giorgio Zanette	0434.736252
	PRONTO SOCCORSO	Dott. Stefano Cal	0434.736420
	Serv. DIALISI	Dott. Domenico Schinella	0434.736396
	Serv. CARDIOLOGICO	Dott. Francesco Antonini Canterini	0434.736315
	Amb. S.C. CHIRURGIA MAXILLO-FACCIALE E ODONTOSTOMATOLOGIA	Dott. Nicola Mannucci	0434.736368
	DAY-SURGERY CHIRURGICO	Dott. Antonio Lattanzio	0434.736403
	<b>PAD. RUFFO</b>	RADIOLOGIA	Dott. Paolo Mancinelli
<b>PAD. COL. AGRICOLA</b>	LABORATORIO ANALISI	Dott. Renato Tozzoli	0434.736357
	UNITA' RACCOLTA SANGUE	Dott. Piero Polito	0434.736223
	SERVIZI ESEQUIALI (rivolgersi Sede di PN)		0434.399288

## PUNTO INFORMAZIONI



Nei locali della Portineria (Pad. "L") della sede di Pordenone e presso la Portineria del Pad. "Ruffo" - Sede di Sacile, vi è uno sportello in grado di fornire al pubblico le principali informazioni riguardanti le modalità di accesso ai servizi dell'ospedale, nonché l'ubicazione di reparti, uffici ed ambulatori.

Tel. 0434.398966 - Pordenone

Tel. 0434.736249 - Sacile

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)



L'URP nasce dall'esigenza di semplificare, facilitare e migliorare i rapporti e la comunicazione tra l'utenza e l'Azienda Ospedaliera.

Rappresenta il "luogo di incontro" dove si possono chiedere informazioni e chiarimenti sui servizi e le prestazioni erogate dall'Ospedale, proporre suggerimenti, fare osservazioni e presentare reclami.

A Pordenone è situato al piano terra del Pad. "L".

Aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì con il seguente orario: 9.00-12.30 e 14.00-15.00

Tel. 0434.399735 - FAX: 0434.399398 e-mail: [urp@aopn.fvg.it](mailto:urp@aopn.fvg.it)

*Indirizzo: U.R.P. co. Azienda Ospedaliera "S. Maria degli Angeli"  
via Montereale, 24 - 33170 - Pordenone*

A Sacile è ubicato presso la Direzione Sanitaria ed è aperto dal lunedì al venerdì con il seguente orario: 9.00-12.00 e 14.00 - 16.00 Tel. 0434.736200

*Indirizzo: U.R.P. co. Azienda Ospedaliera "S. Maria degli Angeli" - SEDE DI SACILE  
via Ettoreo, 4 - 33077 - Sacile - PN*

## Come presentare un reclamo



Le osservazioni, le segnalazioni ed i reclami possono essere presentati direttamente all'U.R.P. verbalmente o per iscritto, compilando l'apposita scheda di segnalazione a disposizione presso l'ufficio stesso, od anche per telefono, lettera o fax (debitamente firmati).



Le segnalazioni possono essere recapitate utilizzando le cassette di colore giallo dedicate, collocate in alcuni punti dell'Ospedale (atrio d'ingresso pad. L, atrio pad. A, atrio pad. B, area di attesa Pronto Soccorso).

All'U.R.P. possono anche essere inviati suggerimenti utili a migliorare l'erogazione dei servizi ed eventuali note di merito.

## IL SISTEMA " REGIONE SOCCORSO 118"

Una rete che salva la vita

La Regione Friuli Venezia Giulia è stata la prima in Italia a realizzare un piano per l'emergenza sanitaria.

Perno centrale di questo piano è il numero telefonico unico nazionale 118 che consente al cittadino di mettersi in contatto con la Centrale Operativa Provinciale di Coordinamento .



### Centrale Operativa

La Centrale Operativa della nostra Azienda Ospedaliera, posta al piano terra del Pad."C", dispone di operatori altamente qualificati e specificamente addestrati per far fronte ad ogni situazione d'emergenza.

Grazie alla rete di informazioni e collegamenti messa in atto, la Centrale è, infatti, in grado di predisporre il tempestivo intervento di mezzi di soccorso (ambulanza o elicottero) e di personale adeguati alle necessità, assicurando nel contempo un contatto continuo con i medici dell'ospedale di destinazione.



### Pronto soccorso

In entrambe le sedi dell'Azienda Ospedaliera è presente un servizio di Pronto soccorso: operativo 24 ore su 24 nella Sede di Pordenone e dalle ore 8.00 alle ore 20.00 nella Sede di Sacile.

In queste sedi vengono accolti i pazienti che hanno attivato il "118", nonché i cittadini che si presentano direttamente per usufruire di prestazioni mediche urgenti.

Il personale di Pronto Soccorso effettua gli interventi ritenuti opportuni secondo un criterio di priorità clinica e non in base all'ordine di arrivo del paziente.

Questa modalità è definita TRIAGE, che significa valutare, selezionare e si basa sui seguenti codici colore:

- **CODICE BIANCO** NON È URGENTE
- **CODICE VERDE** URGENTE / differibile
- **CODICE GIALLO** URGENTE / non differibile
- **CODICE ROSSO** EMERGENZA



### Osservazione

Il Pronto Soccorso, di Pordenone con annessa Medicina d'Urgenza, dispone di posti letto dotati di attrezzature adeguate ad ospitare i pazienti che necessitano di un periodo di osservazione per poter seguire l'evoluzione della patologia.

La permanenza in osservazione non è considerata ricovero ed ha una durata inferiore alle 24 ore.



### Ticket

Secondo le norme attuali, l'utente che beneficia delle cure del Pronto Soccorso non è tenuto al pagamento del ticket, nei seguenti casi:

- prestazioni seguite da ricovero;
- traumatismi o intossicazioni acute;
- prestazioni a soggetti di età inferiore a 14 anni;
- invalidi civili al 100%;
- soggetti esenti per reddito.



## IL RICOVERO



Il ricovero in ospedale può avvenire nei seguenti modi:

### Ricovero urgente

Viene assicurato 24 ore su 24 dai medici di Pronto Soccorso che valutano, sulla base del quadro clinico e degli accertamenti, la necessità del ricovero d'urgenza.



Il Dipartimento di Emergenza, oltre al trasporto protetto ed alle funzioni di Pronto Soccorso, garantisce anche l'assistenza cardiologica e di rianimazione.



Nel caso in cui si renda necessario procedere al trasferimento del paziente in un altro ospedale, l'Azienda Ospedaliera provvederà ad effettuare il trasporto offrendo l'assistenza adeguata.

*Il personale ospedaliero avrà cura di avvertire i familiari nei casi in cui il paziente si trovi nell'impossibilità di farlo personalmente oppure ne faccia espressa richiesta.*

### Ricovero Ordinario/Programmato

Si tratta di ricovero non urgente che può essere proposto:

- direttamente dal medico ospedaliero;
- oppure dal medico curante (o da altro specialista), la cui richiesta viene comunque valutata dal medico ospedaliero.



Tale ricovero avviene in modo programmato, vale a dire secondo tempi e modalità concordate tra il paziente (od il suo medico curante) ed il reparto di destinazione.

La prenotazione del ricovero viene quindi raccolta ed inserita in un apposito registro secondo criteri tali da garantire la corretta e trasparente gestione delle liste d'attesa.

### Ricovero Diurno (Day-Hospital o Day-Surgery)

E' previsto per l'effettuazione di particolari prestazioni diagnostiche, mediche, chirurgiche, o riabilitative, che richiedono una permanenza in ospedale nella sola fascia diurna della giornata e che non possono essere erogate in regime ambulatoriale.

Avviene solo in forma programmata.

### Degenza (Ricovero) a pagamento

Sia al momento del ricovero che successivamente, il paziente può chiedere di usufruire di servizi a pagamento relativamente a:

- stanza di degenza con standard alberghiero superiore
- e/o scelta di un medico (o dell'equipe) del reparto che lo seguirà durante il periodo di ricovero.



## ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

Le pratiche amministrative relative ai ricoveri vengono eseguite direttamente nella Struttura Operativa e all'Ufficio Accettazione Spedalità.

Su richiesta, viene rilasciato il certificato di ricovero.

A Pordenone l'ufficio Spedalità è situato al piano terra del Pad. L, ed osserva il seguente orario:

dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 17.00



A Sacile l'ufficio (denominato Ufficio Accettazione e Cassa) è situato al piano terra del Pad. Ruffo ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

*Per la registrazione amministrativa del ricovero è necessario presentare la seguente documentazione:*

- scheda di ricovero ospedaliero rilasciata dal medico accettante
- documento di riconoscimento / tessera sanitaria
- codice fiscale (solo per paganti e residenti fuori regione)

## CITTADINI STRANIERI

- I cittadini comunitari usufruiscono dell'assistenza sanitaria presentando la Tessera Europea Assistenza Malattia (TEAM) rilasciata dall'Istituto estero di malattia del proprio Paese.
- I cittadini di Stati con i quali esistono accordi bilaterali, devono presentare un facsimile della TEAM rilasciato dall'Istituto estero di malattia del proprio Paese;
- I cittadini extracomunitari e/o neocomunitari, non in regola con il S.S.N. possono fruire delle sole prestazioni urgenti/essenziali previste per gli Stranieri Temporaneamente Presenti, previa registrazione e rilascio del tesserino STP.



Per i cittadini statunitensi della Base U.S.A.F. di Aviano c'è un apposito Ufficio ("PATIENT LIAISON OFFICE"),  
Aperto dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.00 alle 17.00  
Tel. n. 0434.399049 - 0434.399050  
Inoltre, su richiesta, vi è un interprete reperibile 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana.



*The American citizens from the U.S.A.F. Base of Aviano will be helped by the Patient Liaison Office, located within the Hospital 5<sup>th</sup> floor - building "A"; open Mon. Through Fri. 0700-1700 hrs, tel.#0434.399049 - 0434.399050.*

*During week-ends and after duty hours (Italian and American holidays included), an on-call interpreter can be reached through the Command Post (tel.#0434.303100).*

## IDENTIFICAZIONE DEGLI OPERATORI SANITARI.

Foggia e colore della divisa.



CAMICE oppure CAMICE E PANTALONI BIANCHI

Medico, Farmacista, Personale Laureato non Medico, Dirigente Infermieristico, Dietista, Assistente Sociale, Assistente Sanitario, Tecnico di Laboratorio



CASACCA E PANTALONI BIANCHI:

- con doppio filetto rosso - Coordinatore Infermieristico

- con doppio filetto verde - Coordinatore Ostetrico

- con doppio filetto azzurro - Infermiere Professionale

- con doppio filetto arancione - Terapista della Riabilitazione

- senza filetto - Infermiere Generico



CASACCA E PANTALONI AZZURRO / BLU

Personale Medico ed Infermieristico Rianimaz.- Terapia Intensiva e Sale Operatorie



CASACCA E PANTALONI VERDE ACQUA

Personale Pediatria - Neonatologia



CASACCA E PANTALONI VERDE

Personale Amb. diagnostici e chirurgici, Personale Ostetrico, Tecnici di Radiologia



CAMICE CELESTE

Segretaria di Reparto



CASACCA E PANTALONI AZZURRI

Ausiliario Socio Sanitario



CASACCA AZZURRA  
E PANTALONI BIANCHI

Operatore Socio Sanitario (OSS)  
Operatore Tecnico Assistenza (OTA)



CAMICIA E PANTALONI BLU SCURO

Personale Tecnico - Servizi Generali



GIACCA E PANTALONI GRIGI

Personale di Rappresentanza, Personale di Portineria-Usciere, Autista, Personale di Vigilanza

All'interno dell'Azienda Ospedaliera opera personale dipendente da ditte esterne con divise di foggia diversa rispetto a quelle sopra indicate.

Tutti gli operatori sono forniti di tesserino di riconoscimento come parte integrante della divisa.

## L'ASSISTENZA



L'assistenza medica ed infermieristica è continua 24 ore su 24.

Il personale ha il compito di garantire all'utente le migliori condizioni possibili di cura e di degenza.

Affinchè tale compito possa essere svolto in maniera ottimale è necessaria la collaborazione del paziente, il quale viene invitato a fornire alcune importanti informazioni, quali, ad esempio:

- eventuali terapie farmacologiche eseguite prima del ricovero, poiché l'uso di farmaci non direttamente prescritti dal medico ospedaliero può essere particolarmente nocivo, anche per possibili effetti di interazione con le terapie in corso;
- presenza di protesi (dentarie o di altro tipo);
- se portatore di Pace-maker;
- se portatore sano di malattie infettive (epatite ecc...);
- allergie note a certe sostanze (farmaci, cibi), o comunque pregressi episodi di manifestazioni allergiche di qualunque tipo;
- eventuali malattie croniche (diabete, malattie di cuore, di fegato, pressione arteriosa elevata) per cui è o è stato in cura.



## INDAGINI DIAGNOSTICHE E CURE - DIRITTO ALL'INFORMAZIONE.

Il paziente ha diritto ad essere informato sugli esami diagnostici, le terapie e gli interventi che gli vengono praticati.

Tali informazioni possono essere fornite anche alle persone espressamente indicate dal paziente secondo i riferimenti normativi sulla privacy.



*Le prestazioni sanitarie sono erogate previo consenso informato dell'utente, ad eccezione dei trattamenti sanitari effettuati in stato di necessità. Vi è stato di necessità, quando il trattamento sanitario deve essere effettuato per salvare l'utente dal pericolo attuale di un danno grave alla persona (art. 2045 codice civile e art. 54 codice penale).*



La diagnosi e le terapie adottate, nonché ogni fatto di rilievo riguardante l'evoluzione della malattia vengono riportati nella cartella clinica.

Durante il ricovero il paziente può, in qualsiasi momento, decidere, anche contro il parere dei sanitari, di essere dimesso dall'Ospedale, sottoscrivendo una dichiarazione in cartella clinica che documenti questa volontà.

Vi è anche la possibilità, in caso di inderogabili impegni, di ottenere un permesso per assentarsi dalla struttura operativa ove il paziente è degente.

## I PASTI



Il Servizio di Ristorazione è affidato in appalto, a ditta esterna.

I pasti, serviti su vassoi individuali, vengono prenotati dal personale della ditta appaltatrice, presso ogni degente, il pomeriggio del giorno precedente al consumo.

**I pasti forniti ai degenti vengono consumati all'interno della stanza di degenza.**

In ogni stanza di degenza è affisso il menù in vigore; per i degenti stranieri è disponibile, presso ogni Struttura Operativa copia del menù in lingua francese e inglese.



Gli orari di distribuzione dei pasti sono:

Colazione	dalle ore 07.00	alle ore 08.00
Pranzo	dalle ore 12.00	alle ore 13.00
Cena	dalle ore 18.30	alle ore 19.30

Non è consentito, al termine del pasto, trattenere presso la stanza di degenza alimenti deperibili; tutti i vassoi devono quindi essere consegnati al personale addetto al ritiro.

Un'apposita commissione, di cui fanno parte anche rappresentanti di organismi di tutela dei cittadini, svolge periodiche indagini sulla qualità ed appetibilità dei cibi forniti ai degenti.

### Indicazioni per i familiari dei degenti

I familiari che intendono contribuire alla fornitura di alimenti ai propri congiunti degenti presso l' Azienda Ospedaliera, devono richiedere al medico, o altro operatore sanitario qualificato, la tipologia di alimenti idonei.

Possono essere somministrati solo alimenti confezionati ed integri, muniti di data di scadenza.

Gli alimenti che richiedono la conservazione in frigorifero devono essere consegnati al personale di assistenza che ne assicurerà l'idoneo trattamento.

### Non è consentita la fornitura di alimenti di preparazione casalinga.

I familiari che collaborano alla sorveglianza dei degenti, possono fruire di pasti a pagamento presso la Struttura Operativa del congiunto o presso la mensa dipendenti.

Le informazioni relative alle modalità di pagamento e accesso alla mensa possono essere richieste al Coordinatore Infermieristico della Struttura Operativa .

## SERVIZIO SOCIALE

L'Azienda Ospedaliera dispone di un Servizio Sociale che provvede, insieme al personale dell'Unità Operativa, alla valutazione dei bisogni socio-assistenziali dei pazienti ricoverati. Svolge, inoltre, funzioni di collegamento con i Servizi che erogano assistenza socio-sanitaria nel territorio.

E' situato al 4° piano del Pad. " C". Tel. 0434.399255 dalle ore 8.30 alle 14.00, dal Lunedì al Venerdì previo appuntamento telefonico.



## SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Il Servizio, che fa capo alla Direzione Sanitaria, ha come finalità il supporto psicologico, su richiesta degli Specialisti interni, agli assistiti delle Strutture Operative nonché alle loro famiglie in collaborazione con i Servizi Territoriali.

È situato al 1° piano del padiglione "G" - tel. 0434.399250.



## SERVIZIO RELIGIOSO

Per i degenti di fede cattolica l'assistenza religiosa è garantita dai sacerdoti che operano all'interno dell'Azienda, i quali possono eventualmente provvedere a contattare Ministri di altre confessioni.



Nella sede di Pordenone le messe cattoliche vengono celebrate secondo le modalità e gli orari seguenti:

- nella Cappella dell'Ospedale, ubicata al pad "M" (vicino alla Portineria):



<b>Feriali:</b>	<u>ore 7.00</u>		
	<u>ore 15.30</u>	<u>in inverno</u>	<u>(ora solare)</u>
	<u>ore 18.30</u>	<u>in estate</u>	<u>(ora legale)</u>

<b>Pre-Festivo:</b>	<u>ore 18.00</u>	<u>in inverno</u>	<u>(ora solare)</u>
	<u>ore 18.30</u>	<u>in estate</u>	<u>(ora legale)</u>

<b>Festivo:</b>	<u>ore 10.00</u>
-----------------	------------------

- nei singoli Padiglioni, nei giorni festivi:

ore 7.45 *Padiglione C*

ore 8.00 *Padiglione B*

Nella sede di Sacile le messe vengono celebrate a domeniche alterne presso il reparto di Medicina Generale e presso il Reparto RSA alle ore 9.00.



## ALCUNE REGOLE DA OSSERVARE

L'Ospedale è luogo di cura e di riposo e quindi ogni atteggiamento deve conciliarsi con queste esigenze. Gli ospiti sono tenuti ad osservare alcune regole necessarie all'ordinato svolgimento dei servizi di cura:



- Rispetto degli orari dei reparti e delle limitazioni di accesso ai parenti ed amici indicate dal personale.



- Divieto di fumare nei locali dell'ospedale.



- Divieto di utilizzo del telefono cellulare (può interferire con le apparecchiature elettromedicali).

- Rispetto del riposo degli altri degenti.



- E' vietato assentarsi dalla Unità di degenza senza avvisare il Personale Infermieristico.

- Divieto di introdurre animali.

- Vietata la presenza di persone non autorizzate nelle Strutture di degenza (i familiari o altre persone incaricate ad assistere i malati in forma generica, sono tenuti al rispetto del regolamento istituito).

## VISITE



Ogni paziente può ricevere visite da parte di parenti e amici.

E' necessario però che esse non siano di ostacolo alle attività sanitarie e che non arrechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati.

Gli orari sono indicati all'ingresso delle singole Unità Operative e nel modulo di orientamento degli utenti consegnato all'atto del ricovero.



Al di fuori di tali orari le visite vanno concordate con il Coordinatore Infermieristico della Unità Operativa.

Per motivi igienici è sconsigliato tenere piante in vaso nelle stanze di degenza.

*E' sconsigliato l'ingresso nei reparti di bambini di età inferiore ai 12 anni.*



Per i ricoveri in età pediatrica è consentito ad un genitore rimanere accanto al figlio durante tutta la degenza.

## SERVIZI ACCESSORI NELLA SEDE DI PORDENONE

### Radio - Televisione

Nei reparti di degenza vi è la possibilità di fruire di apparecchi televisivi in soggiorno o in camera, vi sono inoltre, prese per collegare apparecchi radiofonici.



### Telefono

Per fare telefonate: nel sotterraneo Pad. L (di fronte al bar) sono installate 2 cabine telefoniche a moneta o scheda magnetica.



Per ricevere telefonate: gli orari e le modalità possono essere indicate dal Coordinatore Infermieristico della Unità Operativa.

### Bar

Al piano interrato dell'atrio (Pad. L) è situato il bar, presso il quale si possono acquistare, fra gli altri, anche prodotti per l'igiene personale (es. saponette, dentifricio, spazzolini da denti, ecc.).



Nello stesso Bar è in funzione una rivendita di riviste e giornali.



L'orario di apertura è il seguente:

7.00 - 20.00	nei giorni feriali
7.00 - 17.30	il sabato
7.30 - 14.00	nei giorni festivi

Nei piani interrati dei vari padiglioni, sono, inoltre, in funzione distributori automatici di acqua, bevande calde, bibite e snack.

### Posta

Il servizio di posta in partenza è garantito dal reparto di degenza che inoltra la corrispondenza all'Ufficio Uscieri dell'Azienda.



### Banca

Al piano terra del padiglione "F" vi è uno sportello bancario (che svolge anche il servizio di Tesoreria della Azienda Ospedaliera), presso il quale può essere effettuata qualsiasi operazione.



Orario di apertura:

dal lunedì al venerdì:	dalle ore	8.30	alle ore	13.30
	" "	14.45	" "	16.15

Nella stessa sede della banca è situato uno sportello Bancomat aperto 24 ore su 24.



### Punto accoglienza bimbi

Al piano terra del Pad. "G" è ubicato lo "Spazio Gioco" **Scarabeo**, destinato all'accoglienza gratuita dei bambini della prima e seconda infanzia mentre i loro genitori sono momentaneamente impegnati in Ospedale per visite mediche o accertamenti diagnostici.

Orari: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

## SERVIZI ACCESSORI NELLA SEDE DI SACILE



La Portineria è situata al piano terra del Padiglione Ruffo con accanto una sala d'aspetto provvista di telefono pubblico, distributori automatici di bibite e bevande calde.



### BANCA

Presso la Portineria inoltre è operativo 24 ore al giorno uno sportello Bancomat.



### POSTA

Sempre all'interno della Portineria è collocata una cassetta per lettere che garantisce il servizio di posta in partenza.

## ALTRE INFORMAZIONI UTILI

### Parcheggio

Non è consentito ai visitatori parcheggiare l'auto all'interno dell'Ospedale.

A 200 metri dall'ospedale di Pordenone vi è tuttavia un grande parcheggio comunale gratuito con ben 500 posti auto, mentre a Sacile il parcheggio comunale dista solo 50 metri.

Soltanto gli accompagnatori di pazienti con difficoltà di deambulazione, possono entrare in ospedale e parcheggiare nelle apposite aree per il tempo strettamente necessario, munendosi di permesso rilasciato dall'URP/Direzione Sanitaria.



Per raggiungere l'Azienda Ospedaliera si può utilizzare:

- autobus - linea n°8 (fermata all'ingresso dell'Azienda Ospedaliera)  
- Linea Rossa (fermata all'ingresso dell'Azienda Ospedaliera)  
Il capolinea di queste linee urbane è nell'area della Stazione Ferroviaria.
- taxi - tel. 0434.521460 (Stazione ferroviaria)



### Denuncia di nascita

La denuncia di nascita può essere effettuata direttamente presso gli uffici della Direzione Sanitaria.



### Ritiro Pensione INPS

Il paziente/familiare che ne fa richiesta, deve accedere all'Ufficio Spedalità e chiedere un certificato di degenza da consegnare al Comune di Pordenone, il quale invierà un Funzionario preposto direttamente nel luogo di degenza per i necessari adempimenti.



### Servizi esequiali

Un opuscolo informativo relativo alla programmazione delle esequie, verrà rilasciato dal personale infermieristico della Struttura Operativa interessata.

### Polizia

Accanto al Pronto Soccorso della sede di Pordenone è presente un ufficio di Pubblica Sicurezza aperto tutte le mattine dal lunedì al sabato.

Tel. 0434.399643



## ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

### CITTADINANZ**a**TTIVA



Tribunale Per I Diritti Del Malato

Al 1° piano del Pad. "F" ha sede il Tribunale per i Diritti del Malato. tel. 328.9849501

- Presso il 1° piano del pad. "F" hanno sede:

A.A.C. (Associazione Provinciale Amici del Cuore) tel. 0434.362440

A.D.O. FVG (Ass. Donatori Organi-Friuli Venezia Giulia) tel. 0434.72720

A.I.D.O. (Ass. Italiana Donatori Organi) cell. 347.8200992

A.M.I.C.I. (Ass. Malattie Infiamm. Croniche Intestinali-FVG) cell. 348.4976616

*e-mail: valentina.cuttitta@tin.it*

A.P.P.E.D. (Associazione Emodializzati) tel. 0434.26788

A.V.I.S. (Ass. Volontari Italiani del Sangue) tel. 0434.555145

A.V.O. (Ass. Volontari Ospedalieri) tel. 0434.551940

ASSOCIAZIONE FAMIGLIE DIABETICI tel. 0434368012

C.A.V. (Associazione Centro Aiuto alla Vita) tel. 0434.522479



- Sono presenti inoltre:

A.D.M.O. (Ass. Donatori Midollo Osseo) pad. "H" - S. Trasfusionale tel. 0434.733923

A.I.F.A. (Ass. Nazionale Fra Anziani e Volontariato) tel. 0434.520590

*e-mail: aifa-pn@libero.it www.volontariatoaifa-pn.it*

A.N.D.O.S. (Ass. Naz. Donne Operate al Seno) tel. 0434.40729

*andos.pordenone@libero.it*

A.R.I.S. (Ass. Prov. Incontinenti e Stomizzati) pad "B"- Gastroenterologia tel. 0434.399616

A.R.L. (Ass. Regionale Laringectomizzati) pad "B" - Logopedia/Fonetica tel. 0434.399513

C.R.I. (Croce Rossa Italiana) tel. 0434.361616



### SPORTELLI INFORMATIVI gestiti da Associazioni di volontariato:

A.V.O. Punto informazioni - atrio pad. "B" tel. 0434.399800

*dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00*

"PRENDERSI CURA" - Sportello Informativo Oncologico atrio pad. "B"

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 tel. 0434.399792 - cell. 348.9014747

*e-mail: ass.oncologichepn@libero.it - www.associazionioncologichepn.it*

Lo sportello, gestito dai volontari delle associazioni oncologiche, guida i malati oncologici e i loro

familiari nell'utilizzo delle risorse che esistono sul territorio (associazioni di volontariato, gruppi di auto mutuo aiuto, servizi sociali e sanitari, patronati per le pratiche di invalidità e l'assegno di accompagnamento, vertenze su problemi di lavoro, etc.).



## LA DIMISSIONE

L'uscita dall'Ospedale viene comunicata dal medico dell'Unità Operativa che rilascia la lettera di dimissione da consegnare al medico di famiglia o di fiducia.



### Rilascio 1° ciclo terapia farmacologica

Al fine di garantire la continuità assistenziale (Ospedale-Territorio), i pazienti a seguito di visita ambulatoriale o i degenti in fase di dimissione, possono recarsi presso la Farmacia Ospedaliera (ubicata accanto al Pad. D) per il ritiro dei farmaci, muniti di prescrizione rilasciata dal Medico della Struttura Ospedaliera.



Orario: dal Lunedì al Venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.30

### Le "dimissioni protette"

I pazienti che al momento della dimissione non sono ancora del tutto autosufficienti o che hanno bisogno di cure riabilitative e/o assistenziali possono essere affidati temporaneamente ad apposite strutture di degenza (Residenza Sanitaria Assistenziale) oppure assistiti direttamente a domicilio (Assistenza Domiciliare Integrata).



Questa forma di dimissione, attivata su richiesta dell'Unità Operativa o dei familiari, viene seguita dal Servizio Sociale dell'Azienda Ospedaliera in collaborazione con il Distretto Sanitario di appartenenza ed il Servizio Sociale del Comune di residenza del paziente.

### Dimissioni tramite autoambulanza

Alla dimissione, hanno diritto al trasporto sanitario gratuito in ambito provinciale, i ricoverati che sono impossibilitati a deambulare e ad essere spostati con i comuni mezzi di trasporto a causa di particolari infermità.



### Rilascio copia della cartella clinica

Al momento della dimissione od anche successivamente, può essere chiesto il rilascio della fotocopia della Cartella Clinica per motivi sanitari, medico - legali, assicurativi o altro.

La stessa potrà essere quindi ritirata presso l'apposito Ufficio presente in ciascuna delle due sedi ospedaliere:



A Pordenone è situato al piano terra del Pad. "D",  
Tel. N. 0434.399604



A Sacile è ubicato al piano terra del Pad. Meneghini  
Tel. 0434.736381

Orario di apertura di entrambe le sedi:  
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00  
il mercoledì anche dalle ore 14.00 alle 15.45 a Pordenone  
e dalle ore 14.00 alle 15.30 a Sacile

## ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE



Tale attività è finalizzata alla diagnosi, cura e controllo delle malattie che non richiedono il ricovero ospedaliero.

Comprende le visite specialistiche e le prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio effettuate nei confronti degli utenti esterni.



### Modalità di accesso

Per usufruire delle prestazioni ambulatoriali non urgenti, è necessario essere in possesso dell'impegnativa rilasciata dall'Ufficio Prestazioni o Centro Prelievi, su presentazione:



- della richiesta del medico curante
- della tessera sanitaria
- eventualmente della tessera di esenzione dal ticket.

Nella sede di Pordenone:

- Ufficio Prestazioni situato al piano terra del Pad. "L" osserva il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 17.00 **Tel. 0434.399200**



- Centro Prelievi situato al piano sotterraneo del Pad "A" osserva il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 10.00 **Tel. 0434.399451**  
il Sabato dalle ore 07.00 alle ore 08.30



Punto Prelievi sul Territorio:

- Sede di Torre di PN - Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 07.00 alle 10.00  
tel. 0434.536017
- Sede di Villanova - Martedì e Giovedì dalle ore 07.00 alle 10.00  
tel. 0434.570461

Nella sede di Sacile l'Ufficio Accettazione Amministrativa (denominato Ufficio Cassa) è ubicato al piano terra del Pad. Ruffo.

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 15.30

**Tel. 0434.736328**

### Pagamento ticket

Il pagamento del ticket deve essere effettuato prima della prestazione.

In caso di mancato pagamento l'Azienda Ospedaliera avvierà le procedure per il recupero coattivo dei crediti.



## Prestazioni e servizi ambulatoriali a pagamento

L'utente può richiedere visite od altre prestazioni ambulatoriali a pagamento (secondo tariffe prestabilite) da parte di un medico di sua scelta, individuato fra quelli che svolgono attività libero-professionale all'interno dell'ospedale.

Il pagamento può essere effettuato:

- a Pordenone presso l'Ufficio Prestazioni/CUP ( Pad. L accanto alla Portineria ) nei seguenti orari: lunedì - venerdì dalle ore 07.30 alle ore 17.00
- Casse automatiche 24 ore.

Tel.0434.399200

- a Sacile presso l'Ufficio Cassa oppure Cassa automatica 24 ore.



## CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE - CUP

Le prestazioni ambulatoriali sono prenotabili dalle ore 7.30 alle ore 18.00

- telefonando al  848.448.884 

- oppure di persona presso l'Ufficio Prestazioni.

Qualora la prestazione sia prenotabile presso l'ambulatorio saranno fornite le informazioni necessarie.

La prenotazione della prestazione, gestita direttamente dagli ambulatori, viene raccolta ed inserita in un apposito registro secondo criteri tali da garantire la corretta e trasparente gestione delle liste d'attesa.

Per prenotare è indispensabile essere in possesso della richiesta del medico.

## Rispetto dell'appuntamento

Nel caso in cui l'utente non sia in grado di presentarsi alla visita o all'accertamento diagnostico alla data o all'ora prefissata, deve darne tempestiva comunicazione.

Analogamente sarà cura dell'Azienda Ospedaliera mettersi per tempo in contatto con l'utente per le variazioni di appuntamento ad essa addebitabili.



## Ritiro Referti

Qualora il referto non possa essere rilasciato alla fine della prestazione (come nel caso delle visite, ecografie, ecc.) verrà consegnato successivamente, in busta chiusa, all'interessato, o suo delegato, preventivamente ed espressamente indicato per iscritto.

Su richiesta da formulare al momento del rilascio dell'impegnativa, il referto può essere inviato per posta all'indirizzo dell'interessato.



In caso di mancato ritiro del referto entro 90 giorni dalla data fissata per la consegna, sarà richiesto il pagamento per intero della tariffa prevista per la prestazione, in conformità alla vigente normativa.



# APPENDICE

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Ospedaliera "S. Maria degli Angeli" di Pordenone è stato istituito per rispondere all'esigenza di semplificare, facilitare e migliorare il rapporto e la comunicazione con i cittadini/utenti, secondo lo spirito della Carta dei Servizi.

Dispone di personale qualificato, espressamente formato per avere un'elevata capacità di ascolto nei contatti con il pubblico.

#### *Finalita'*

Dare attuazione al principio della trasparenza dell'attività amministrativa, al diritto di accesso alla documentazione e ad una corretta informazione;

Rilevare sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e collaborare nell'adeguamento dei fattori che ne determinano la qualità;

Proporre suggerimenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui l'Amministrazione si pone nei confronti dell'utenza.

#### *Attività'*

Dare informazioni all'utenza sulle modalità di accesso ai servizi e di erogazione delle prestazioni, assicurando, in ogni caso, una tempestiva risposta alle istanze presentate;

Curare le procedure relative ai reclami ed alle segnalazioni;

Svolgere ricerche ed analisi finalizzate alla conoscenza dei bisogni dei cittadini, formulando proposte per il miglioramento dei rapporti con l'utenza;

Avviare e realizzare iniziative di comunicazione per promuovere la conoscenza dei servizi offerti e dei diritti degli utenti nei rapporti con l'Azienda.

I principi ispiratori e le finalità dell'U.R.P. sono stabiliti dal D.P.C.M. del 27.01.1994 e dal D.P.C.M. del 11.10.1994.

# REGOLAMENTO DELLE PROCEDURE RELATIVE ALLA RICHIESTA DI INFORMAZIONI ED ALLA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

## *Art. 1 - Soggetti e Oggetto*

Gli Utenti, anche per tramite di parenti, affini od organismi di volontariato o di tutela dei cittadini, accreditati presso la Regione Friuli Venezia-Giulia o presso l'Azienda Ospedaliera di Pordenone, possono:

- chiedere informazioni sui servizi erogati e sulle relative modalità di accesso;
  - proporre suggerimenti per il miglioramento della qualità dei servizi;
- presentare segnalazioni o reclami riguardanti gli atti o i comportamenti riferibili all'Azienda Ospedaliera che negano o limitano l'accesso alle prestazioni di assistenza sanitaria, o che, comunque, ledono i diritti dei cittadini.

## *Art.2 - Modalità*

I soggetti di cui all'art. 1 possono esercitare il proprio diritto rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Ospedaliera "S. Maria degli Angeli" di Pordenone nei seguenti modi:

1. Colloquio diretto o telefonico;
2. Lettera in carta semplice, debitamente sottoscritta, inviata per posta, per fax, via e-mail, oppure consegnata direttamente;
3. Compilazione di apposito modello, a disposizione presso l'Ufficio medesimo.

Non sono ricevibili i reclami anonimi.

Gli estremi delle segnalazioni o dei reclami pervenuti sono annotati, a cura dell'U.R.P., in un apposito registro, nel rispetto delle norme poste a tutela della riservatezza dell'Utente.

## *Art.3 - Informazioni*

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a fornire immediatamente le informazioni richieste, a meno che si renda necessaria l'acquisizione di elementi non prontamente disponibili, nel qual caso provvederà entro le

successive 48 ore.

## *Art. 4 - Segnalazioni o Reclami. Termine per la presentazione.*

Le segnalazioni od i reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'Utente ha avuto conoscenza dell'atto o comportamento ritenuto lesivo dei propri diritti.

## *Art. 5 - Istruttoria*

Con riferimento ai casi che si presentano di facile e pronta soluzione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico decide direttamente ed immediatamente, altrimenti procederà all'acquisizione di tutti gli elementi necessari, richiedendo, se del caso, relazioni o pareri ai responsabili delle Unità Operative/Servizi dell'Azienda, i quali sono tenuti a provvedervi entro 7 giorni.

## *Art. 6 - Risposta*

Il procedimento dovrà comunque concludersi entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo o segnalazione (fa fede la data del protocollo) mediante invio all'interessato di una risposta scritta del Direttore Sanitario, predisposta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## *Art. 7 - Tutela giurisdizionale*

La presentazione della segnalazione o del reclamo non impedisce né preclude all'Utente la possibilità di ricorrere in via giurisdizionale.

## *Art. 8 - Resoconto semestrale*

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico compie semestralmente un resoconto sulla quantità e sulle tipologie delle segnalazioni e dei reclami pervenuti, esprimendo valutazioni e proposte per l'eliminazione dei disservizi.

## REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'UTENTE MALATO

### DIRITTI

#### Art. 1

*L' Utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.*

#### Art. 2

*In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, con il numero o con il nome della propria malattia.*

*Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".*

#### Art. 3

*L' Utente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.*

*Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.*

#### Art. 4

*L'Utente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. Ha altresì diritto ad ottenere un secondo parere nei casi dubbi.*

#### Art. 5

*In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l' Utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. In caso di incapacità dell'utente, l'informazione è fornita al suo rappresentante legale.*

#### Art. 6

*L' Utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.*

#### Art. 7

*L' Utente ha diritto alla riservatezza dei propri dati personali e di salute.*

#### Art. 8

*L' Utente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere informato sull'esito degli stessi.*

### PARTICOLARI DIRITTI DEL MINORE ( Legge Regionale n° 23/1985)

Per assicurare al bambino ricoverato le migliori condizioni di vita, il nostro Ospedale cerca di creare ambienti che favoriscano il contatto continuo con i genitori e con altri bambini, ambienti ove è possibile giocare o continuare le attività scolastiche. I bambini più piccoli, fino a tre anni di vita, hanno diritto alla presenza costante di un genitore per l'intero arco delle 24 ore.

I bambini più grandi, fino a 12 anni di età, potranno avere accanto a sé un genitore, qualora le circostanze lo consentano.

*Uno dei genitori ha la facoltà di assistere il minore durante le visite mediche, all'atto dei prelievi per esami di laboratorio e durante le medicazioni, purché detta assistenza non richieda l'adozione di particolari precauzioni sanitarie e non abbia controindicazioni igienico-sanitarie e sempreché nell'ambiente non siano presenti altri pazienti.*

I sanitari curanti informeranno costantemente i genitori sullo stato di salute del bambino e daranno loro ogni informazione sugli atti diagnostico-terapeutici cui sarà sottoposto con i relativi tempi di esecuzione, promuovendo così la presenza attiva e consapevole del genitore.

## DOVERI

### Art. 1

*Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria del Servizio Sanitario Nazionale è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.*

### Art. 2

*L'accesso in ospedale esprime da parte del cittadino un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.*

### Art. 3

*E' un dovere di ogni Utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie già programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.*

### Art. 4

*L' Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.*

### Art. 5

*L' Utente è inoltre tenuto al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.*

*Si ricorda altresì che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.*

### Art. 6

*Per motivi di sicurezza igienico sanitari, si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Eventuali situazioni che presentano risvolti emotivi non trascurabili potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.*

### Art. 7

*In caso di necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate dal Responsabile dell'Unità Operativa o da persona da lui delegata.*

*In tal caso la persona autorizzata dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consoni all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.*

#### *Art. 8*

*Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).*

#### *Art. 9*

*In ospedale è vietato fumare. (Legge 16 gennaio 2003, n. 3 e successive direttive applicative.*

*Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri, oltre che un sano stile di vita. E' inoltre vietato l'uso del telefono cellulare, in quanto può interferire con le apparecchiature elettromedicali.*

#### *Art. 10*

*L'organizzazione e gli orari previsti dalla struttura sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza.*

#### *Art. 11*

*E' opportuno che gli utenti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi a loro riservati.*

#### *Art. 12*

*In correlazione con il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, l'Utente ha il dovere di informarsi nei tempi, modi e sedi opportune.*

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari della propria Azienda Ospedaliera.

## *Numeri Telefonici Utili - SEDE DI PORDENONE*

CENTRALINO	0434.399111
PORTINERIA	0434.399210
UFF. PRESTAZIONI / CUP	0434.399200
UFF. RILASCIO COPIA CARTELLE CLINICHE	0434.399604
DIREZIONE SANITARIA	0434.399201
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	0434.399410
UFFICIO CONSEGNA REFERTI(Esami di Lab.)	0434.399205
UFF. RELAZIONI CON IL PUBBLICO	0434.399735
ASSISTENTI SOCIALI	0434.399255
EMERGENZA - GUARDIA MEDICA	118
PRONTO SOCCORSO	0434.399211
POSTO DI POLIZIA	0434.399643
TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO	328.9849501
BANCA ( SEDE OSPEDALIERA)	0434.553667
BAR (OSPEDALE)	0434.552304
TAXI	0434.520240
TAXI	0434.521460

## *Numeri Telefonici Utili - SEDE DI SACILE*

CENTRALINO	0434.7361
PORTINERIA	0434.736249
DIREZIONE SANITARIA	0434.736200
UFFICIO RILASCIO CARTELLE CLINICHE	0434.736381
MEDICINA INTERNA SACILE	0434.736310
MEDICINA RIABILITATIVA	0434.736236
DAY-HOSPITAL MEDICO	0434.736413
CENTRO DIABETOLOGICO	0434.736252
DAY-SURGERY	0434.736403
PRONTO SOCCORSO	0434.736225
SERVIZIO CARDIOLOGICO	0434.736315
LABORATORIO ANALISI CLINICHE	0434.736357
SERVIZIO RADIOLOGICO	0434.736349
AMBULATORIO ODONTOSTOMATOLOGICO	0434.736368
SERVIZIO EMODIALISI	0434.736396
UFFICIO ACCETTAZIONE RICOVERI	0434.736205
UFFICIO CASSA	0434.736328

