



ISTITUTO NAZIONALE TUMORI
IRCCS - Fondazione Pascale



Carta dei Servizi Sanitari

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a consultare la nuova edizione della Carta dei Servizi dell'Istituto Nazionale dei Tumori - Fondazione Pascale, dove potrà trovare le informazioni necessarie per fruire al meglio dei servizi offerti.

Essa rappresenta, le azioni, i principi e i valori che quotidianamente ispirano e guidano tutti i nostri professionisti che si propongono di raggiungere l'eccellenza nel campo della prevenzione, della diagnosi e della cura dei tumori anche attraverso lo sviluppo della ricerca clinico - scientifica.

Ulteriori chiarimenti Le potranno essere dati dal personale del nostro Punto Accoglienza e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che sarà lieto di ricevere le Sue osservazioni ed ogni suggerimento utile a migliorare la nostra attività.

Tutte le informazioni ivi contenute sono inoltre disponibili sul nostro sito istituzionale www.istitutotumori.na.it

Il Direttore Generale
Attilio Antonio Montano Bianchi

Indice

Istituto Nazionale Tumori

Strutture e Servizi forniti

Come orientarsi nell'Istituto

Gli Ambulatori

Il ricovero

Come fare per...

Altri servizi dell'Istituto

Meccanismi di Tutela e di Verifica

Standard di qualità



Istituto Nazionale Tumori

IRCCS - Fondazione Pascale

L'Istituto Nazionale per lo Studio e la Cura dei Tumori "Fondazione Giovanni Pascale", fondato nel 1933 ad opera del Senatore Giovanni Pascale; è oggi un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) di diritto pubblico che, coniugando attività di ricerca (sperimentale e clinica) e prestazioni assistenziali di elevata complessità e qualità, costituisce una tra le più significative realtà sanitarie del Sud d'Italia in campo oncologico.

L'Istituto Nazionale Tumori rappresenta il centro di riferimento regionale per la diagnosi e cura delle patologie neoplastiche, riconosciuto come Centro Oncologico di Riferimento Polispecialistico (CORP) con funzioni diagnostico/stadiative, terapeutiche e di follow-up oncologico e Centro Oncologico di Riferimento Polispecialistico Universitario o a carattere Scientifico (CORPUS) a cui, sono attribuite anche altre funzioni peculiari nella rete oncologica della Regione Campania. L'Istituto è, inoltre, identificato quale Centro di Terapia del dolore Ospedaliero (HUB) nella rete regionale e fa parte della rete nazionale delle malattie rare.

Il Centro di Ricerche Oncologiche di Mercogliano (CROM) è un polo ad alta tecnologia, parte integrante dell'Istituto, che, oltre a svolgere un'attività di supporto alla ricerca ed alla assistenza oncologica, ha offerto anche la possibilità di stabilire importanti collaborazioni nazionali ed internazionali e di svolgere attività di servizio nel contesto di accordi con gruppi cooperativi e aziende del settore.

Missione e Valori

L'offerta assistenziale si caratterizza per un approccio alle malattie neoplastiche che integra le attività di ricerca, prevenzione, cura e riabilitazione. Il paziente/utente, portatore di bisogni e titolare di diritti, è posto al centro di un coordinato intervento multidisciplinare.

Le aree di prevalente impegno, nel campo della ricerca e in quello assistenziale, sono rappresentate dalla patologia mammaria, dai linfomi, dai sarcomi, dai melanomi, dai tumori della testa-collo, dai tumori del colon-retto, dai tumori polmonari e da forme di tumore più rare e meno conosciute.

L'Istituto è stato il primo istituto oncologico italiano a dotarsi di una organizzazione in Dipartimenti d'Organo, nei quali Oncologo, Chirurgo, Radioterapista, Medico-Nucleare, Anatomo-Patologo potessero lavorare insieme per valutare, seguire e curare, ciascuno secondo la propria competenza, la stessa malattia, al fine di convogliare le diverse conoscenze disciplinari, per migliorare i risultati diagnostici e terapeutici.

L'obiettivo è quello di realizzare una sempre più diretta integrazione della ricerca nei percorsi diagnostico-terapeutici, attraverso la partecipazione dei ricercatori traslazionali ai Gruppi Oncologici Multidisciplinari (GOM), che rappresentano la articolazione funzionale delle attività dell'Istituto.

L'Istituto procede su tale percorso in un continuo miglioramento e confronto della qualità delle prestazioni clinico-scientifiche, dei risultati e dei processi organizzativi con quelli di altre organizzazioni eccellenti nazionali ed internazionali per traslare le migliori prassi nel proprio contesto operativo e sfuggire alle logiche autoreferenziali rendendo obiettivi i risultati.

La ricerca, l'assistenza, la formazione, l'adeguamento tecnologico, l'organizzazione in rete, l'informatizzazione, il benchmarking rappresentano elementi concreti volti a garantire qualità di prestazioni agli ammalati riducendo i viaggi della speranza.



Direzione Strategica

DIRETTORE GENERALE

Dott. Attilio Antonio Montano Bianchi

Tel. 081/5903757 e-mail: direzione.generale@istitutotumori.na.it

DIRETTORE SCIENTIFICO

Dott. Gerardo Botti

Tel. 081/5903757 e-mail: direzionescientifica@istitutotumori.na.it

STAFF DIREZIONE SCIENTIFICA

Strutture afferenti:

- **EPIDEMIOLOGIA E BIostatISTICA**
- **PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DEI PROGETTI DI RICERCA NAZIONALI E INTERNAZIONALI**

DIRETTORE SANITARIO

Dott.ssa Rosa Martino

Tel. 081/5903735 - e-mail: dsa@istitutotumori.na.it

STAFF DIREZIONE SANITARIA

Strutture afferenti:

- **ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI ASSISTENZIALI OSPEDALIERI**
Direttore ff :Dott. Pasquale Ciaramella
- **FARMACIA OSPEDALIERA**
Direttore: Dott.ssa Piera Maiolino

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Avv. Carmine Mariano

Tel. 081/5903390 - e-mail: direzione.amministrativa@istitutotumori.na.it

STAFF DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Strutture afferenti:

- **GESTIONE RISORSE UMANE**
Direttore ff :Dott. Roberto Valentino
- **GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE**
Direttore :Dott. Sergio Russo
- **GESTIONE BENI E SERVIZI**
Direttore :Dott. Antonio Seller



Strutture e Servizi forniti

I Dipartimenti

L'Istituto è organizzato in Dipartimenti a cui afferiscono Strutture Complesse, Semplici e Semplici Dipartimentali. Di seguito si riporta lo schema organizzativo dei Dipartimenti dell'area clinico-assistenziale, di ricerca e amministrativa con le unità operative complesse afferenti.

DIPARTIMENTO CORP-S ASSISTENZIALE E DI RICERCA DEI PERCORSI ONCOLOGICI DEL DISTRETTO TORACICO

Tel. 081/5903262 - e-mail: dip.toracico@istitutotumori.na.it

Direttore: Dott. Gaetano Rocco

Strutture afferenti:

- CHIRURGIA TORACICA

Direttore: Dott. Gaetano Rocco

- CHIRURGIA ONCOLOGICA DI SENOLOGIA

Direttore f.f.: Dott. Raffaele Tortoriello

- ONCOLOGIA CLINICA SPERIMENTALE TORACO - POLMONARE

Direttore Dott. Alessandro Morabito

- ONCOLOGIA CLINICA SPERIMENTALE DI SENOLOGIA

Direttore Dott. Michelino De Laurentiis

DIPARTIMENTO CORP-S ASSISTENZIALE E DI RICERCA DEI PERCORSI ONCOLOGICI URO-GENITALE

Tel. 081/5903679 e-mail: dip.urogen@istitutotumori.na.it

Direttore: Dott. Sisto Perdonà

Strutture afferenti:

- GINECOLOGIA ONCOLOGICA

Direttore: Dott. Stefano Greggi

- UROLOGIA ONCOLOGICA

Direttore: Dott. Sisto Perdonà

- ONCOLOGIA CLINICA SPERIMENTALE URO-GINECOLOGICA

Direttore : Dott. Sandro Pignata



DIPARTIMENTO CORP-S ASSISTENZIALE E DI RICERCA DEI PERCORSI ONCOLOGICI DEL DISTRETTO ADDOMINALE

Tel. 081/5903777 e-mail: dip.addome@istitutotumori.na.it

Direttore: Dott. Paolo Delrio

Strutture afferenti:

- CHIRURGIA ADDOMINALE GENERALE

Direttore: Dott. Giovanni Romano

- CHIRURGIA ONCOLOGICA COLON – RETTALE

Direttore: Dott. Paolo Delrio

- CHIRURGIA ONCOLOGICA EPATO – BILIARE

Direttore: Dott. Francesco Izzo

- ONCOLOGIA CLINICA SPERIMENTALE ADDOME

Direttore f.f. Dott.. Antonio Avallone

DIPARTIMENTO CORP-S ASSISTENZIALE E DI RICERCA DEI PERCORSI ONCOLOGICI TESTA-COLLO E MUSCOLO-SCHELETRICI

tel. 081.5903461 e-mail: dip.testascheletro@istitutotumori.na.it

Direttore: Dott. Franco Ionna

Strutture afferenti:

- CHIRURGIA MAXILLO-FACCIALE E ORL

Direttore Dott. Franco Ionna

- CHIRURGIA ONCOLOGICA DELLA TIROIDE

Direttore f.f.Dott. Luciano Pezzullo

- ORTOPEDIA ONCOLOGICA

Direttore f.f.Dott. Flavio Fazioli

- ONCOLOGIA CLINICA SPERIMENTALE TESTA - COLLO E MUSCOLO-SCHELETRICA

Direttore: Dott. Francesco Caponigro

DIPARTIMENTO CORP-S ASSISTENZIALE E DI RICERCA DI EMATOLOGIA E TERAPIE INNOVATIVE

Tel. 081/5903317 e-mail: dip.eti@istitutotumori.na.it

Direttore: Dott. Antonio Pinto

Strutture afferenti:

- MEDICINA NUCLEARE E TERAPIA METABOLICA

Direttore: Dott. Secondo Lastoria

- ONCOLOGIA CLINICA SPERIMENTALE MELANOMA IMMUNOTERAPIA E TERAPIE INNOVATIVE

Direttore: Dott. Paolo Ascierio

- RADIOLOGIA INTERVENTISTICA

Direttore: Dott. Francesco Fiore

- EMATOLOGIA ONCOLOGICA

Direttore: Dott. Antonio Pinto

DIPARTIMENTO DI SUPPORTO AI Percorsi Oncologici Area Diagnostica

081/5903766 e-mail: dip.diagnostica@istitutotumori.na.it

Direttore: Dott. Gerardo Botti

Strutture afferenti:

- ANATOMIA PATOLOGICA E CITOPATOLOGIA

Direttore: Dott. Gerardo Botti

- RADIODIAGNOSTICA

Direttore: Dott.ssa Antonella Petrillo

- MEDICINA DI LABORATORIO

Direttore: Dott.ssa Ernesta Cavalcanti

DIPARTIMENTO DI SUPPORTO AI Percorsi Oncologici Attività Cliniche e Area Critica

tel. 081.5903508 e-mail: dip.areacritica@istitutotumori.na.it

Direttore: Dott. Arturo Cuomo

- RADIOTERAPIA

Direttore: Dott. Paolo Muto

- ANESTESIA E RIANIMAZIONE

Direttore: Dott. Arturo Cuomo

- CARDIOLOGIA

Direttore: Dott. Nicola Maurea

DIPARTIMENTO DI RICERCA TRASLAZIONALE A SUPPORTO DEI Percorsi Oncologici

Tel. 081/5903607 e-mail: dip.ricerca@istitutotumori.na.it

Direttore: Dott. Nicola Normanno

Strutture afferenti

- BIOLOGIA CELLULARE E BIOTERAPIE

Direttore: Dott. Nicola Normanno

- BIOLOGIA MOLECOLARE E ONCOGENESI VIRALE

Direttore: Dott. Franco Buonaguro

- FARMACOLOGIA SPERIMENTALE

Direttore: Dott. Alfredo Budillon

- GENOMICA FUNZIONALE

Direttore f.f.: Dott. ssa Stefania Scala

- SPERIMENTAZIONI CLINICHE

Direttore: Dott. Francesco Perrone

DIPARTIMENTO DEI SERVIZI STRATEGICI TECNICO-PROFESSIONALI

Strutture afferenti

- AVVOCATURA ED AFFARI LEGALI

Direttore f.f.: Dott.ssa Paola Cosmai

- AFFARI GENERALI

Direttore: Dott.ssa Elisa Regina

- CONTROLLO DI GESTIONE E SERVIZI E FLUSSI INFORMATIVI

Direttore: Dott. Elia Abbondante

- PROGETTAZIONE E MANUTENZIONE EDILE ED IMPIANTI

Direttore: Ing. Ciro Frattolillo

- COORDINAMENTO AMMINISTRATIVO DELLA DIREZIONE SCIENTIFICA - RICERCA E PROGETTI ETEROFINANZIATI

Direttore: Dott.ssa Vincenza Farinari

- COORDINAMENTO DELLE FUNZIONI CENTRALI DI SUPPORTO ALLE DIREZIONI E RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI REGIONALI, NAZIONALI E INTERNAZIONALI



Attività di ricerca

La ricerca in Istituto ha una valenza prevalentemente traslazionale, verifica cioè, la possibilità di trasformare le scoperte scientifiche che arrivano dal laboratorio in applicazioni cliniche.

La coesistenza dell'attività assistenziale con quella scientifica non è solo un modo per validare rapidamente i risultati, ma è anche il mezzo per consentire al clinico di rapportarsi con il ricercatore durante le fasi di sviluppo della ricerca.

Valutazioni critiche, durante la "traslazione" della ricerca al paziente, possono permettere aggiustamenti e modifiche che favoriscono un più agevole raggiungimento dei risultati. Né minore importanza si può attribuire ai suggerimenti che, in una convivenza di lavoro, il clinico può proporre allo sperimentatore spingendolo non solo verso nuovi e specifici filoni di ricerca ma anche suggerendo o richiamando l'attenzione su aspetti che la pratica clinica quotidianamente propone.

Attualmente le cinque macroaree di ricerca nella patologia neoplastica sono:

- Prevenzione e fattori di rischio nella patologia neoplastica;
- Marcatori tumorali e procedure diagnostiche innovative;
- Trattamenti integrati in oncologia;
- Strategie terapeutiche innovative nella malattia avanzata;
- Nuovi modelli organizzativo/gestionale per la ricerca sanitaria.

L'utente prima di essere inserito in un protocollo di ricerca viene adeguatamente e dettagliatamente informato dai medici e poi rilascia il proprio libero e consapevole consenso a partecipare allo studio o sperimentazione. All'interno dell'Istituto è operante un Comitato Etico che ha il compito di valutare la liceità e l'eticità di ogni studio o sperimentazione clinica, nonché della ricerca clinica sperimentale nel suo complesso, per evitare che tali attività possano essere lesive o dannose per i pazienti.

La Biobanca Istituzionale

La Bio Banca dell'Istituto Nazionale Tumori di Napoli (BBI) è preposta alla raccolta e alla conservazione di materiale biologico umano a scopo di Ricerca Scientifica.

La BBI garantisce che i campioni biologici siano raccolti e conservati con il consenso dei pazienti, nel rispetto delle norme etico giuridiche e con i più elevati standard tecnologici. La BBI garantisce inoltre elevati livelli di sicurezza nel trattamento dei dati sensibili dei pazienti donatori.

I campioni possono essere forniti ai Ricercatori solo nell'ambito di Progetti di Ricerca approvati dal Comitato Etico e previa autorizzazione finale del Direttore Scientifico.





Attività clinica

L'Istituto è impegnato nell'attività diagnosi e cura dei tumori, in particolare, nel caso di sospetta o già accertata neoplasia o quando si desidera una seconda opinione su una diagnosi o una cura che sono state formulate altrove.

Le prestazioni offerte sono erogate nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale

- Visite specialistiche ambulatoriali
- Diagnostica di Laboratorio
- Diagnostica per Immagini e Medicina Nucleare
- Ricoveri in regime ordinario
- Ricovero in Day surgery
- Ricovero in Day Hospital per chemioterapia;
- Radioterapia;

Ed inoltre:

- Terapia Antalgica
- Riabilitazione
- Consulenze dietetiche
- Nutrizione artificiale
- Psicologia Oncologica

Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali (PDTA)

Nell'ambito dell'Istituto sono attivi specifici Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali (PDTA), orientati alla gestione integrata e multidisciplinare di prestazioni sanitarie, erogate in regime ambulatoriale e/o di ricovero che coniugano:

- qualità della pratica clinica
- efficienza operativa
- presa in carico globale del paziente.

Attraverso i percorsi assistenziali è possibile offrire, compatibilmente con la capacità di risposta organizzativa, il livello migliore di cure possibili agli utenti per la loro specifica patologia, consentendo una piena valorizzazione delle competenze cliniche e scientifiche interne.

Anche in ambito prettamente psicologico, l'utente che "sa" quale sarà il suo percorso di cura è un paziente che si affida con maggiore fiducia alla struttura che lo prende in carico.

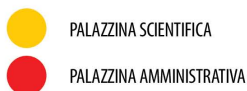
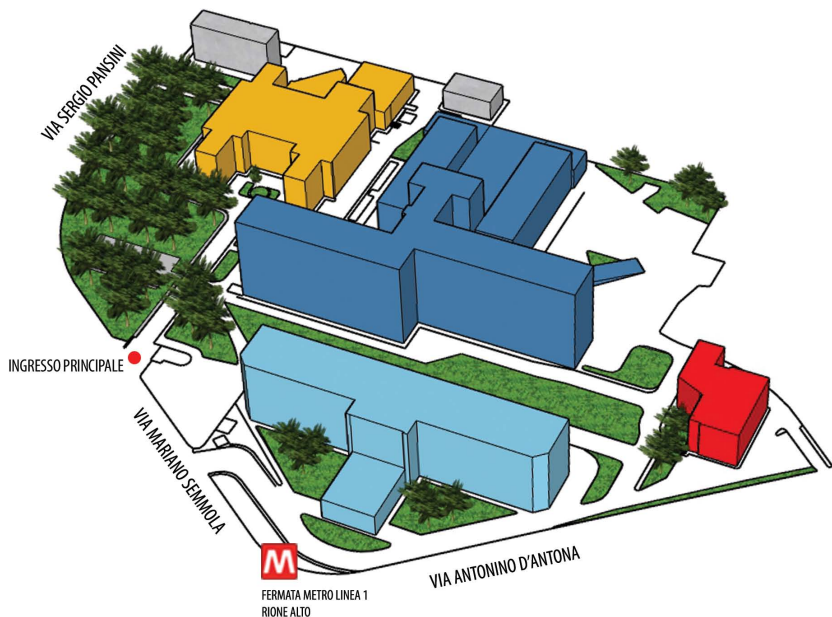
Attività di Formazione

L'Istituto è Provider nazionale ECM (Educazione Continua in Medicina). L'offerta formativa rivolta agli operatori sanitari è strutturata secondo le norme stabilite dalla Commissione Nazionale per la Formazione Continua nell'ambito del programma ECM promosso da Ministero della Salute.

Nella disciplina dell'oncologia la formazione erogata dall'Istituto, risulta essere trasversale a tutte le aree e fasi di intervento, dalla prevenzione alla diagnosi, dalla terapia alle cure palliative e alla riabilitazione, con momenti dedicati alla bioetica, agli aspetti relativi alla relazione interpersonale e alla comunicazione, senza tralasciare l'importanza dell'umanizzazione e l'attenzione agli aspetti psicologici della malattia.

L'Istituto si occupa dell'insegnamento accademico nei corsi di Laurea delle professioni Sanitarie e del tirocinio per diverse scuole di specializzazione dell'area biomedica.





Come orientarsi nell' Istituto

L'Istituto è composto da 4 edifici:

- **Edificio Degenze**
 dove sono ubicati il blocco operatorio centrale i Reparti di degenza, la Radioterapia e la Chemioterapia
- **Edificio del Poliambulatorio/Day-Hospital**
 nel quale si svolge prevalentemente l'attività ambulatoriale e di Day Surgery
- **Palazzina Amministrativa**
 sede della Direzione Generale della Direzione Sanitaria e della Direzione Amministrativa nonché di tutti gli Uffici Amministrativi. Nella Palazzina Amministrativa vi è inoltre ubicata la Ludoteca
- **Palazzina Scientifica**
 sede della Direzione Scientifica e dei laboratori di ricerca

Come raggiungere l'Istituto

L'Istituto si trova in Napoli in via Mariano Semmola, quartiere Vomero Alto, nella cosiddetta "zona ospedaliera". Dista circa 1 km dall'uscita della tangenziale n. 7 (uscita zona ospedaliera). E' possibile raggiungere l'Istituto mediante mezzi pubblici: autobus e metropolitana (fermata Rione Alto).

L'accesso con l'auto è garantito l'accesso ai soli utenti:

- sottoposti a chemioterapia in regime di day hospital;
- in trattamento radioterapico ambulatoriale;
- ai donatori abituali di sangue in possesso del tesserino rilasciato dalla Medicina Trasfusionale;
- il primo giorno di ricovero (limitatamente all'accompagnamento del paziente all'ingresso dell'Edificio degenze).

AULA CERRA	●	Piano Terra – Palazzina Scientifica
SALA CONSIGLIO	●	Piano 1° - Palazzina Amministrativa
BANCO DI NAPOLI (SPORTELLI BANCOMAT)	●	Piano Terra Edificio Day-Hospital Est.
BAR	●	Piano Terra - Edificio Degenze
BIBLIOTECA	●	Piano Terra - Palazzina Scientifica
BLOCCO OPERATORIO CENTRALE	●	Piano 1° Edificio Degenze
BLOCCO OPERATORIO DAY -SURGERY	●	Piano 5° Edificio Day-Hospital
CAPPELLA	●	Piano Terra Edificio Degenze
CITTADINANZA ATTIVA - TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO	●	Piano 1° Edificio Day-Hospital
CITOPATOLOGIA RITIRO REFERTI	●	Piano 1° Edificio Day-Hospital
CUP (CENTRO UNICO PRENOTAZIONI)	●	Piano Terra Edificio Day-Hospital
DIETOLOGIA E NUTRIZIONE ARTIFICIALE	●	Piano Terra Edificio Degenze
EDICOLA	●	Piano Terra Edificio Degenze
L.I.L.T. (LEGA ITALIANA LOTTA AI TUMORI)	●	Piano 5° Edificio Degenze
LUDOTECA	●	Piano Terra – Palazzina Amministrativa
PSICONCOLOGIA	●	Piano Terra Edificio Degenze
RIABILITAZIONE - PALESTRA	●	Piano 4° Edificio Degenze
RISTORANTE	●	Piano sottosuolo Edificio Degenze
SERVIZIO INFERMIERISTICO	●	Piano 8° Edificio Degenze
UFFICIO CARTELLE CLINICHE	●	Piano Terra Edificio Degenze
UFFICIO PROTOCOLLO	●	Palazzina Amministrativa
UFFICIO RICOVERI	●	Piano Terra Edificio Degenze
UNITÀ SPERIMENTAZIONI CLINICHE	●	Piano 2° Ing. Ovest Edificio Day-Hospital
URP (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)	●	Piano Terra Edificio Day-Hospital

Gli Ambulatori

Per qualsiasi prestazione ambulatoriale (visita o indagine strumentale) in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale è necessario effettuare la prenotazione presso il nostro CUP (Centro Unico di Prenotazione) attraverso una delle seguenti modalità:

- **di persona** presso gli Sportelli ubicati al piano terra dell' Edificio del Poliambulatorio/Day Hospital dal lunedì al venerdì ore 08:00-14:00
- **via fax**, al numero 081.5903784
- **tramite e-mail**, all'indirizzo cup@istitutotumori.na.it

Per la prenotazione occorre:

- **prescrizione di visita** o altra prestazione ambulatoriale da par-te del medico curante e, qualora trattasi di controllo programmato di pazienti già presi in carico, prescrizione del medico dell'Istituto.
- **documento di identità**
- **tessera sanitaria**
- indicazione dei **recapiti telefonici** (anche cellulare) necessari per ogni eventuale comunicazione e indispensabili per la comunicazione dell'appuntamento prenotato via fax.



Il giorno fissato per visita o per esame ambulatoriale, l'utente, in funzione della ubicazione degli ambulatori/servizi, dovrà effettuare l'accettazione presso l'Edificio del Poliambulatorio/Day Hospital nel salone situato al piano terra o direttamente al II piano per gli ambulatori ivi ubicati, o presso dell'Edificio Degenze al salone situato al piano terra, munito di: ricetta rilasciata dal medico curante, valido documento di identità, tessera sanitaria e il foglio di prenotazione e/o il numero di prenotazione. L'elenco completo degli orari e giorni degli ambulatori è consultabile sul sito istituzionale.

Per i **prelievi ematici** non occorre prenotazione: è necessario presentarsi, a digiuno, presso il **Centro Prelievi** (4° piano Edificio del Poliambulatorio/Day Hospital) muniti di impegnativa del medico curante e del documento d'identità, dal lunedì al venerdì, ore 08:00-11:30. L'accesso al Centro è garantito ai soli utenti affetti da patologia oncologica (in possesso del codice d'esenzione 048). E' possibile ricevere tramite e-mail i referti degli esami eseguiti facendone richiesta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Per tutte le prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Nazionale, è richiesto il **pagamento del ticket** che avverrà solo dopo aver effettuato l'accettazione con **carta di credito/bancomat o in contanti** presso gli sportelli automatici ubicati al piano terra di entrambi gli Edifici.

I **codici di esenzione** per patologia, per invalidità e per reddito vengono rilasciati dal proprio medico curante.

Nel caso di prestazione non erogata, l'Utente può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), piano terra Edificio del Poliambulatorio/Day Hospital, per la compilazione di un modulo di richiesta di **rimborso ticket**.

I cittadini stranieri (extracomunitari) irregolari (senza permesso di soggiorno) e indigenti (privi delle risorse economiche sufficienti) per accedere alle prestazioni ambulatoriali erogate dall'Istituto devono essere in possesso della **Tessera STP**. Per il rilascio di tale Tessera (che è gratuita) è necessario recarsi presso gli **sportelli del Distretto dell'ASL** territorialmente competente.

Intramoenia

L'Istituto promuove l'erogazione di prestazioni sanitarie in regime libero-professionale (a pagamento, secondo un tariffario disponibile su richiesta) sia all'interno dell'Azienda (Intramoenia pura) che presso gli Studi Professionali privati (Intramoenia sperimentale). Le prestazioni ambulatoriali a pagamento all'interno dell'Istituto, si svolgono il Lunedì, il Mercoledì e il Giovedì, dalle ore 16.00 alle ore 20.00.

La prenotazione può effettuarsi:

- **di persona** allo sportello n. 1, nel salone delle prenotazioni - Piano terra Edificio del Poliambulatorio/Day Hospital, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 14.00
- **via fax** al numero 081/5903784
- **tramite e-mail** all'indirizzo: intramoenia@istitutotumori.na.it

Per prenotare una visita presso uno studio Professionale privato è necessario contattare direttamente lo specialista ai recapiti indicati nell'elenco reperibile presso il C.U.P. o scaricabile sul sito.



Il ricovero

L'Istituto eroga esclusivamente ricoveri programmati e, pertanto, non svolge attività di emergenza e Pronto Soccorso.

All'atto della visita, effettuata presso il Poliambulatorio dell'Istituto, il medico compila, ove ne riscontri la necessità clinica e con il consenso del paziente, una richiesta di ricovero .

Ricovero Ordinario

Si prenota presso l'Ufficio Prenotazione ed Accettazione Ricoveri, al piano terra dell'Edificio Degenze dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.30. Le liste di attesa variano per reparto e per tipo di patologia a seconda del livello di priorità sulla base dei dati clinici.

La data di ricovero verrà comunicata telefonicamente, almeno 24 ore prima; per i ricoveri del lunedì la chiamata sarà effettuata nella giornata del venerdì precedente.

Il giorno del ricovero occorre presentarsi presso l'Ufficio Prenotazione ed Accettazione Ricoveri, all'ora indicata, munito di tutti gli effetti personali necessari, del documento di identità, tessera sanitaria, ulteriori indicazioni fornite dal personale.

Le camere di degenza si trovano dal primo al settimo piano dell'Edificio Degenze. Esse sono climatizzate, dotate di bagno con doccia, telefono e apparecchio TV.

I pasti prevedono diversi menù stagionali e la possibilità di scegliere tra due menù quotidiani. Inoltre, la struttura di Dietologia e Nutrizione Artificiale definisce la dieta più idonea per pazienti con restrizioni alimentari e le modalità di nutrizione artificiale per i pazienti impossibilitati a nutrirsi per via orale.

I familiari ed amici potranno far visita ai degenti che lo desiderino tutti i giorni in orari prestabiliti dal Reparto consultabili sul sito istituzionale. E' vietato l'ingresso ai reparti di degenza dei minori di anni 12.

L'orario di colloquio con i Medici sarà comunicato al momento del ricovero.



Ricovero per chemioterapia in regime di Day Hospital

È limitato ad una sola parte della giornata, e pertanto non prevede pernottamento. Nel giorno prefissato e all'orario stabilito: occorre presentarsi presso la struttura di Chemioterapia situata al 2° piano dell'Edificio Degenze (ingresso lato cappella) munito di: richiesta dello specialista dell'Istituto che ha prescritto il ricovero, valido documento di identità e tessera sanitaria.

Contatti : 081.5903.494, dal lunedì al venerdì, 9.30 -12.00

Ricovero in regime di Day Surgery

Gli interventi chirurgici effettuati in anestesia locale, loco-regionale o generale, e limitati alle sole ore diurne, si prenotano con il modulo di richiesta dell'intervento di Day Surgery rilasciato all'atto della visita , copia di valido documento di riconoscimento e numero di telefono, fisso e mobile.

· di persona presso la Stanza 12 - piano terra dell'Edificio del Poliambulatorio/Day Hospital, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 14.00

· via fax al numero 081/5903784

· tramite e-mail all'indirizzo: cup@istitutotumori.na.it

All'atto della prenotazione all'utente verrà comunicata la data del ricovero e tutte le informazioni necessarie per la preparazione al ricovero stesso.

Il paziente dovrà presentarsi nel giorno prefissato e all'orario stabilito presso la struttura di Day Surgery al 5° piano dell'Edificio del Poliambulatorio/Day Hospital, munito di valido documento di identità, tessera sanitaria e di eventuali esami, effettuati anche fuori dall'Istituto.

Dimissione

All'atto della dimissione, all'utente verrà consegnata una relazione per il medico curante con tutte le indicazioni da seguire al domicilio e su eventuali terapie da praticare, verrà fissato l'appuntamento per il successivo controllo ambulatoriale, sarà inoltre informato circa i numeri telefonici a cui fare riferimento per eventuali problemi che dovessero intervenire dopo la dimissione. Verrà, altresì, consegnata all'utente, una scheda personale che, lo stesso, esibirà in occasione dei successivi accessi all'Istituto, indispensabile per l'aggiornamento dei ricoveri/controlli e per la richiesta di copia della cartella clinica.

Come fare per ...

Richiedere copia della cartella clinica

È necessario il documento di identità e il cartellino personale (rilasciato dal reparto all'atto della dimissione). Se il soggetto richiedente non è l'intestatario della documentazione è necessaria delega scritta e copia documento di identità del delegante. Se l'intestatario della cartella è una persona defunta, alla richiesta va allegata anche una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà che attesta che il richiedente è un legittimo erede.

La richiesta si effettua direttamente presso l'Ufficio Richieste e Rilascio Cartelle Cliniche - piano terra Edificio Degenze con le seguenti modalità:

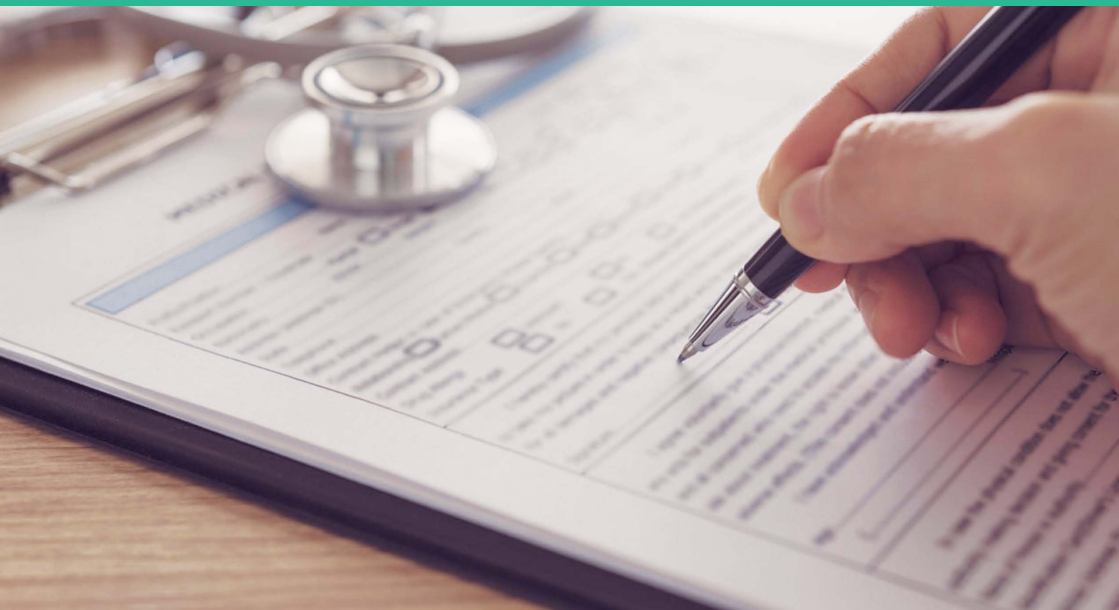
- **di persona** il lunedì 8.30 –12.30 e 14,00 - 16,30 e dal martedì al venerdì 8.30 –12.30
- **via fax** 0817701475
- **tramite e-mail** ufficiocartelle@istitutotumori.na.it

Per ogni copia di cartella clinica è previsto il pagamento del ticket che varia a seconda del numero di pagine della cartella.

È possibile, tramite corriere, la spedizione della documentazione al domicilio del richiedente.

Richiedere i radiogrammi

si richiedono presso la Segreteria della SC Organizzazione Servizi Assistenziali Ospedalieri - **piano terra Edificio del Poliambulatorio/Day Hospital** dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 13.30 – per l'autorizzazione, che va poi consegnata, per il ritiro, alle Strutture di Radiodiagnostica o Medicina Nucleare ubicate al piano terra dell' Edificio Degenze, previo pagamento del relativo ticket di 10 Euro per ogni CD consegnato .



Richiedere il Preparato Cito/Istologico per consulti

Per i preparati istologici la richiesta va inoltrata, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 13.30, al Servizio di **Anatomia Patologica al 3° piano della Palazzina Scientifica**, per i preparati citologici al **Primo Piano dell'Edificio Day Hospital**, presso la struttura di **Citopatologia**.

I vetrini devono essere restituiti all'Istituto entro il termine massimo di 30 giorni dalla consegna corredati dalla copia di referto del consulente esterno. **Contatti: 081/5903767-5903765.**

Richiedere un certificato

Il certificato di ricovero (es. comunicazione di ricovero al datore di lavoro) può essere richiesto all'Ufficio Ricoveri. Per la **certificazione medico-legale** attestante lo stato clinico (es. per pratica di riconoscimento dell'invalidità) è necessario prenotare visita ambulatoriale per l'ambulatorio di riferimento ed è richiesto il pagamento di € 25,65 anche nel caso di esenzione per patologia, in quanto tale prestazione non rientra tra quelle a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Richiedere l'invio dei referti degli esami effettuati

E' possibile richiedere l'invio dei referti degli esami effettuati in regime ambulatoriale tramite e-mail o presso il proprio domicilio tramite posta ordinaria facendone richiesta e compilando un apposito modulo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Disdire una prenotazione ambulatoriale o un ricovero

L'Utente, in caso di impossibilità a rispettare l'appuntamento fissatogli per la prestazione, è tenuto a disdire la prenotazione al più presto possibile al fine di consentire e agevolare lo scorrimento delle le liste d'attesa. Si può disdire una prenotazione:

- **via fax** al numero 081-5903784
- **tramite e-mail** cup@istitutotumori.na.it

inviando copia del documento d'identità indicando la tipologia di prestazione e la data dell'appuntamento da disdire.

Donare il sangue

E' possibile effettuare la donazione del sangue presentandosi a digiuno e muniti di documento di riconoscimento presso il Servizio di Medicina Trasfusionale ubicato al Piano Terra dell'Edificio Degenze, dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 11.30. Possono donare i maggiorenni con un peso superiore ai 50 kg, previa valutazione clinica favorevole del Medico del Servizio stesso. **Contatti: 081.5903.425.**

Donare al Pascale

· Con il 5 X 1000 inserendo il codice fiscale: **00911350635** e firmando nello spazio dedicato **"Finanziamento della ricerca sanitaria"**

· Tramite bonifico bancario intestato a Istituto Nazionale Tumori - Fondazione Pascale –
IBAN: IT54 D010 1003 4351 0000 0046 004

Altri servizi dell' Istituto

URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), punto di incontro tra l'Istituto e i cittadini, è preposto principalmente all'espletamento delle attività di informazione e comunicazione esterna ed interna. Pertanto ci si può rivolgere all'URP per qualsiasi informazione o esigenza circa le strutture e i servizi offerti. L'Ufficio inoltre coordina ed elabora indagini finalizzate alla rilevazione del gradimento dei servizi da parte dell'utenza, e accoglie e gestisce segnalazioni, reclami ed encomi fornendo una risposta nel più breve tempo possibile e non oltre i 30 giorni. Per presentare una segnalazione occorre compilare l'apposita scheda (scaricabile dal sito istituzionale) e presentarla di persona o tramite e-mail o per posta ordinaria.

L'Ufficio è ubicato al **Piano Terra dell'Edificio del Poliambulatorio/Day Hospital** ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.30.

Contatti: 081.5903332 - urp@istitutotumori.na.it.

Punto Accoglienza

Presso le due Hall dell'Edificio del Poliambulatorio/Day Hospital e dell'Edificio Degenze sono ubicati n.2 Punti Accoglienza, dove gli operatori sono espressamente dedicati all'accoglienza e all'orientamento di tutti gli utenti che ne necessitano, oltre che all'accompagnamento dei pazienti non deambulanti in carrozzina.

Contatti: 081.590363 - 081.5903252





Servizio Navetta

Per i pazienti con difficoltà alla deambulazione è attivo un servizio navetta tra i diversi edifici dell'Istituto. Per l'attivazione dello stesso è sufficiente rivolgersi al Punto Accoglienza.

Sostegno psicologico all'utente e ai familiari

Tutti coloro che lo desiderano possono rivolgersi al Servizio di Psicologia Oncologica sito al **piano Terra dell'Edificio Degenze** dalle ore 9.00 alle ore 13.00 dal Lunedì al Venerdì

Contatti: 081.5903.620 – 081.5903430 – 081.5903623.

Ludoteca

E' una struttura di accoglienza e intrattenimento con personale specializzato, destinata ai figli dei ricoverati o di coloro in attesa di una visita. Situata al **piano terra della Palazzina Amministrativa**, è aperta a tutti i bambini dai 15 mesi ai 10 anni d'età, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.30.

Contatti: 081.5903860 ludoteca@istitutotumori.na.it

Assistenza religiosa

Nell'Istituto è presente un Sacerdote che, insieme alle Suore degli Angeli, assicura assistenza religiosa ai pazienti ed ai loro familiari.

La Cappella è ubicata al **piano terra dell'Edificio Degenze**.

La Santa Messa viene celebrata nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì: 18.45 - sabato: 09.00 - domenica: 10.30

Il Santo Rosario invece dal Lunedì al Venerdì: 18.10 - domenica: 10.00.

Contatti: 081.5903805

L'Istituto provvede inoltre a reperire i Ministri di Religione diversa da quella cattolica, per i Pazienti che ne facciano richiesta ai Coordinatori Infermieristici di reparto.

Bancomat - Sportello bancario

Presso l'Edificio del Poliambulatorio/Day Hospital, al Piano Terra, è attivo uno sportello bancario del Banco di Napoli aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.20 alle 13.20 e dalle ore 14.35 alle 16.05.

Il Bancomat è ubicato all'esterno dell'Edificio del Poliambulatorio/Day Hospital (a destra guardando l'ingresso principale).

Punti di ristoro

Al piano 1° Sottosuolo dell'Edificio Degenze è presente un **ristorante self service** con menù ad ampia scelta, è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 12.30 alle ore 15.30.

Al piano terra dell'Edificio Degenze è ubicato il servizio **bar**. Gli orari di apertura al pubblico sono dal lunedì al sabato, dalle ore 06.30 alle ore 20.30; la domenica e i festivi, dalle ore 06.30 alle ore 14.30. E' possibile effettuare ordinazioni con consegna in camera telefonando al numero interno 750.

Nelle hall di entrambi gli edifici e ai diversi piani degli ambulatori sono inoltre ubicati i distributori automatici di bevande e snacks.



Accesso gratuito ad Internet tramite wi-fi

In tutto l'Istituto è disponibile, in modalità gratuita, l'accesso ad internet tramite una rete Wi-Fi. Dopo aver compilato il modulo per l'autenticazione, le credenziali di accesso saranno valide per una settimana.

Sito web www.istitutotumori.na.it

Rappresenta uno dei maggiori canali di dialogo e comunicazione con gli utenti. Ogni informazione riportata nella Carta dei Servizi è consultabile anche sul portale istituzionale.

Biblioteca

L'Istituto è fornito di una propria biblioteca scientifica, ubicata al piano terra della palazzina scientifica, nei pressi dell'Aula "Romolo Cerra". Possono accedere alla consultazione anche utenti esterni (medici, ricercatori, studenti), previa identificazione mediante esibizione di documento di riconoscimento. La Biblioteca è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 16.30.

Contatti 081.5903712-713 - fax 081.5466089

Associazioni di volontariato

La presenza del volontariato in Istituto è regolata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

All'interno della struttura alcune Associazioni di volontariato, regolarmente iscritte all'Albo Aziendale del Volontariato, sono autorizzate ad effettuare particolari forme di assistenza ai degenti, non riconducibili ad atti ed interventi sanitari:

· **AIMaC -(Associazione Italiana Malati di Cancro parenti e amici)** Lo sportello "Informacancro", ubicato in Chemioterapia e in prossimità dei Punti Accoglienza ed, offre ai pazienti ed ai loro familiari, informazioni sul cancro e sulle diverse opzioni terapeutiche, con l'ausilio di opuscoli informativi. Lo sportello è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 14.00. **Contatti 081.5903636. – 081.5903252**

· **AM.A.TI. (Amici Associati per la Tiroide Onlus)** L'Associazione persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, con l'obiettivo di condividere e testimoniare la propria esperienza del percorso diagnostico-terapeutico della patologia tiroidea, **Contatti: tel.: +39 3312956505 info@associazioneamati.it**

· **Associazione Percorsi** con l'obiettivo di affiancare pazienti, familiari nel periodo successivo all'intervento chirurgico, a seguito di patologia oncologica, in particolar modo stomizzati e incontinenti. **Contatti: tel 343852264 info@associazione-percorsi.it**

· **AVEP Onlus (Associazione Volontari Ematologia Pascale)** offre assistenza domiciliare ai pazienti con specifiche patologie ematologiche in cura presso il Reparto di Ematologia. **Contatti: Tel. 081 40 64 14 - Fax. 081 42 40 809 info@aveponlus.it**

· **Associazione Volontari Ospedalieri (AVO)** I volontari AVO si occupano di assistenza ai degenti sono riconoscibili dal camice bianco con il colletto verde;

· **Cittadinanza attiva – Rete del Tribunale per i diritti del malato** Al 1° piano dell'Edificio Day-Hospital, il lunedì, il mercoledì ed il venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30, **Contatti: tel/fax 081.5903.287.**

· **Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT) di Napoli** Ha sede al 5° piano dell'Edificio Degenze ed è aperta agli utenti dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle ore 9.30 alle 17.30. **Contatti: 081.5903.444; 081.546.6888; tel/fax 081.546.5880. info@legatumorinapoli.it**

· **Donna come prima** Associazione di donne mastectomizzate, della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori. Lunedì dalle 10.00 alle 12.00



Meccanismi di tutela e di verifica

La tutela degli utenti è il principio fondamentale della Carta dei Servizi. Con l'adozione della stessa, l'Istituto s'impegna a garantire l'applicazione e la verifica degli impegni assunti in tema di:

- Centralità del cittadino-utente rispetto all'organizzazione dei servizi offerti
- Uguaglianza e Imparzialità di trattamento per tutti i cittadini-utenti
- Partecipazione dell'utente alla progettazione attraverso l'ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità espressi dai cittadini direttamente o tramite le associazioni che li rappresentano
- Efficacia, Efficienza, Appropriatezza e Qualità dell'assistenza
- Verifica della Qualità dei servizi erogati.

Nell'erogazione dei servizi a favore degli utenti, l'Istituto assicura il proprio impegno, nel rispetto dei seguenti principi.

Diritto alla cura

L'utente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, in sicurezza, con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche, filosofiche o religiose.

Diritto all' Informazione

L'utente ha diritto di ricevere: informazioni tempestive e corrette su modalità di accesso ai servizi, tempi di attesa, prestazioni offerte informazioni comprensibili e complete sulla malattia, in termini di diagnosi, cura e decorso. In particolare, ha diritto a ricevere le notizie che gli permettano di sottoscrivere un consenso effettivamente informato, prima di essere sottoposto a indagini diagnostiche e/o terapeutiche invasive, terapie ,interventi chirurgici; e anche i possibili rischi o disagi conseguenti di tali trattamenti nonché le possibili complicanze ed eventuali effetti indesiderati. Il Paziente, inoltre, ha diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture sanitarie.

Diritto di accesso civico

La normativa vigente sulla trasparenza impone alle pubbliche amministrazioni di pubblicare documenti, informazioni o dati, l'accesso civico comporta il diritto di chiunque di richiederne i medesimi, gratuitamente e senza necessità di motivazione, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione. L'istanza di accesso civico in Istituto va presentata presso l'Ufficio Relazioni con il pubblico e comunicazione.



Diritto alla Cura del Dolore - Ospedale Senza Dolore

L'Istituto si impegna a promuovere, in linea con vigente normativa, l'educazione continua del proprio personale coinvolto nel processo assistenziale sui principi di prevenzione, trattamento e controllo del dolore, sull'uso dei farmaci antidolorifici e sulle modalità di valutazione del dolore.

L'Istituto promuove l'elaborazione e distribuzione di materiale informativo agli Utenti relativo alla cura del dolore.

Tutela dei Pazienti arruolati negli Studi Sperimentali

E' presente in Istituto un Comitato Etico Indipendente (CEI), che ha la responsabilità di garantire la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei soggetti che decidano di aderire a studi clinici e protocolli di trattamento a carattere sperimentale e di fornire pubblica garanzia di tale tutela. Il CEI è un organismo indipendente che valuta preventivamente i protocolli di ogni sperimentazione, in termini di scientificità, eticità e fattibilità ed è formato da personale sanitario e non sanitario, interno ed esterno all'Istituto, con competenze in materia scientifica, clinica e bioetica. Nessun Utente può essere sottoposto a trattamenti sperimentali senza essere stato debitamente e preventivamente informato ed in assenza di suo consenso scritto.

Diritto alla Riservatezza

L'Istituto garantisce il trattamento dei dati personali nel totale rispetto di quanto stabilito dal Codice Privacy (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.) ed esclusivamente per fini istituzionali di cura e di ricerca.

Gli operatori tutti sono tenuti all'obbligo del rispetto del segreto professionale, del segreto d'ufficio e della normativa vigente in materia di tutela della privacy. Gli sportelli dell'accettazione sottopongono a tutti i Pazienti ambulatoriali o candidati al ricovero il modulo di consenso al trattamento dei dati, previa loro prescritta informativa. L'Utente, informandone esplicitamente e preventivamente i medici ed il personale di assistenza, ha diritto a non far conoscere ai familiari notizie sul proprio stato di salute.

Diritto al reclamo e alla segnalazione

L'utente ha diritto di esprimere osservazioni, domande, segnalazioni e reclami sulla qualità delle attività di diagnosi e cura prestate in Istituto e sull'organizzazione generale dell'assistenza. Tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico che prontamente informerà della segnalazione il direttore del servizio interessato perché valuti la segnalazione, predisponga gli eventuali interventi correttivi e imponi la risposta al cittadino. L'URP si incaricherà di comunicare l'esito della segnalazione nel più breve tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni.

Diritto alla protezione dal fumo - Ospedale senza fumo

Il tabagismo è responsabile di circa un terzo delle patologie oncologiche. Pertanto, considerato l'impegno e il ruolo che l'Istituto riveste in ambito scientifico e sanitario, in Istituto è assolutamente vietato fumare sia all'interno degli edifici che all'esterno in tutto il perimetro.

Ci aspettiamo che l'utente:

- Fornisca agli operatori informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie seguite.
- Informi il medico dei farmaci e/o prodotti di erboristeria assunti a domicilio.
- Avvisi tempestivamente il medico o l'infermiere di qualsiasi cambiamento nel proprio stato di salute o dell'insorgere di ogni tipo di dolore.
- Dimostri rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste.
- Si attenga alle prescrizioni raccomandate dal medico curante.
- Eviti qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri degenti.
- Utilizzi in maniera appropriata gli ambienti, le attrezzature e gli arredi dell'Istituto.
- Segnali eventuali disfunzioni riscontrate, al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.





Standard di qualità

Gli Impegni dell'Istituto

L'Istituto è fortemente impegnato nell'attività di monitoraggio, revisione e riorganizzazione interna dei propri servizi, secondo il modello organizzativo del "Comprehensive Cancer Center", che pone l'individuo al centro dell'interesse delle varie figure preposte alla sua presa in carico e garantisce un approccio interdisciplinare integrato e la necessaria continuità assistenziale ai suoi bisogni.

I programmi di intervento che l'Istituto si prefigge possono essere sintetizzati come segue:

- tendenziale riduzione dei tempi di attesa, compatibilmente con l'entità della "domanda" di prestazioni;
- ampliamento e semplificazione delle modalità di accesso degli utenti;
- miglioramento continuo dell'offerta delle prestazioni cliniche;
- sviluppo di "percorsi assistenziali" centrati sull'Utente;
- aggiornamento e formazione continua di tutti i professionisti, con particolare attenzione alla definizione dei percorsi diagnostico-terapeutici;
- implementazione di sistemi stabili di ascolto e monitoraggio del livello di soddisfazione dei cittadini
- prevenzione e attenzione agli eventi clinici indesiderati od avversi e miglioramento continuo della gestione del "rischio clinico";
- potenziamento del rapporto con le Associazioni di Volontariato e tutela degli Utenti, ai fini del miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni.

Dal 2013, l'Istituto ha intrapreso un percorso di sviluppo ed applicazione di un Sistema di Gestione della Qualità certificato secondo la norma ISO 9001:2008.

Obiettivo prioritario del Sistema di Gestione della Qualità è sviluppare e diffondere il sistema a tutto l'Istituto per migliorare i livelli di comunicazione, i flussi informativi ed operativi lungo tutto l'iter di gestione degli utenti. Secondo obiettivo è quello di garantire il mantenimento del livello di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità.

Inoltre, dal 2013 l'Istituto ha intrapreso un Programma di Accredimento di Eccellenza su base volontaria con l'Accreditamento Internazionale OECl.



Contatti utili:

Centralino

081/5903111

Ufficio Relazioni con il Pubblico

081/5903585 -e-mail: urp@istitutotumori.na.it

Centro Unico Prenotazioni

Fax: 081/5903784 e-mail: cup@istitutotumori.na.it

Aggiornato al mese di Marzo 2018

Le indicazioni ivi riportate sono valide al momento della pubblicazione. Pertanto tra un'edizione e la successiva potrebbero intervenire cambiamenti strutturali e organizzativi.

Istituto Nazionale Tumori
IRCCS - Fondazione Pascale
Via Mariano Semmola, 52
80131 Napoli
Tel.: 081 5903111

www.istitutotumori.na.it

