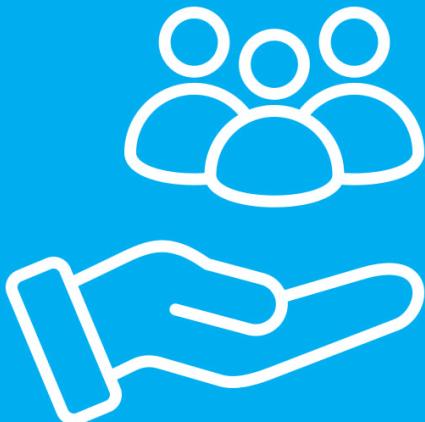




**Ospedale  
Evangelico  
Betania**

fondazione evangelica betania

carta dei servizi



*“È la stessa vita che  
germoglia gioiosa  
attraverso la terra  
nei fili infiniti dell'erba  
e prorompe in onde  
di foglie e di fiori”*





# sommario



<b>1. PREMESSA</b>	p.5
1.1 COSA È LA CARTA DEI SERVIZI	p.7
<hr/>	
<b>2. STORIA</b>	p.8
<hr/>	
<b>3. ORGANIZZAZIONE OSPEDALIERA</b>	p.12
3.1 La struttura	p.13
3.2 L'équipe	p.14
3.3 L'offerta sanitaria	p.15
3.4 Le responsabilità	p.17
<hr/>	
<b>4. ASSISTENZA OSPEDALIERA</b>	p.18
4.1 Visite ed esami	p.19
4.2 Tipi di ricovero	p.21
4.3 Notizie utili	p.23
4.3.1 Pronti per il ricovero: la lista per non dimenticare niente	p.23
4.3.2 Durante la degenza	p.23
4.4 Dimissioni	p.28
4.5 Documentazione sanitaria	p.29
4.6 Pronto Soccorso	p.32
<hr/>	
<b>5. ASSISTENZA SANITARIA AGLI STRANIERI</b>	p.34
5.1 Stranieri comunitari	p.35
5.2 Stranieri non comunitari: Iscrizione obbligatoria	p.35
5.3 Stranieri (comunitari o extracomunitari): iscrizione volontaria a pagamento	p.36
5.4 Stranieri temporaneamente presenti (STP)	p.37
<hr/>	
<b>6. ASCOLTO, ACCOGLIENZA E TUTELA DEI CITTADINI</b>	p.38
6.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico	p.39
6.2 Tutela della Privacy	p.42
6.3 I diritti e i doveri dei pazienti	p.44
6.3.1 I diritti	p.44
6.3.2 I doveri	p.45
<hr/>	
<b>7. CONTATTI</b>	p.46
<hr/>	
<b>8. COME RAGGIUNGERICI</b>	p.48

**CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO (all. A)**consultabile al link: <https://www.ospedalebetania.org/codice-etico.html>

premessa

1.



# Gentile Ospite



nel darLe il benvenuto in questa struttura sanitaria, abbiamo raccolto nella **“Carta dei Servizi”** le principali informazioni sulla nostra identità e i **servizi** utili per il periodo di permanenza nell’Ospedale o per usufruire di prestazioni specialistiche ambulatoriali.

A tutela dei diritti dell’utente e per favorire e facilitare il suo rapporto con l’Ospedale Evangelico Betania, il documento contiene, tra le altre informazioni:

- ◆ le modalità con cui l’Ospedale Evangelico Betania riconosce **il diritto all’informazione** dell’utente in materia di prestazioni offerte e delle modalità per ottenerle;
- ◆ **gli standard di qualità dei servizi offerti** e le modalità di rilevazione e verifica del grado di soddisfazione degli utenti ai quali è riconosciuto il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati;
- ◆ **le misure di garanzia e tutela dell’utente** attivabili in caso di disservizio a riconoscimento del diritto di reclamo.

Oltre alla Carta dei Servizi, è possibile accedere a tutte le principali informazioni attraverso:

- ◆ **Opuscoli di reparto:** descrivono le tappe dei principali percorsi di cura e le informazioni eventualmente necessarie per il rientro a casa. Sono in distribuzione gratuita all’interno dell’Ospedale.
- ◆ **Betania Informa:** il nostro magazine trimestrale di approfondimento sulle nostre attività e iniziative. È sempre disponibile nelle sale d’attesa e online sulle nostre pagine social e sul sito web.

- ◆ **Facebook / Instagram / LinkedIn:** per seguire i nostri aggiornamenti sui canali social ufficiali.
- ◆ **Sito web:** [www.ospedalebetania.org](http://www.ospedalebetania.org) è il portale con le informazioni sulle attività della Betania, le news e tanti approfondimenti.
- ◆ **Youtube:** Fondazione Evangelica Betania è il canale di video interviste con i nostri specialisti.

garantire  
la tutela della  
salute come  
bene collettivo  
e individuale

stenziale, appropriatezza delle cure, tecnica ed organizzativa, efficienza nell'al- locazione e nell'utilizzo delle risorse umane, economiche e strumentali.

Per qualunque necessità o informazione, può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione e La ringraziamo per l'at- tenzione che vorrà darci.

**Nel pieno rispetto dei diritti  
del paziente/utente, l'Ospedale Evangelico Betania pro-  
pone come principio guida di  
garantire la tutela della salute  
come bene collettivo e indivi-  
duale**, promuovendo le azioni  
necessarie al raggiungimento  
degli obiettivi di efficacia assi-  
stenziale, appropriatezza delle cure, tecnica ed organizzativa, efficienza nell'al-  
locazione e nell'utilizzo delle risorse umane, economiche e strumentali.

*Cordialmente  
la Direzione*



## 1.1

### Cosa è la carta dei servizi



**La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino utente/Paziente** nel quale quest'ultimo può trovare:

- ◆ la presentazione dell'Ospedale Evangelico Betania unitamente alla dichiarazione dei fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali si ispira e sui quali intende uniformare l'offerta dei servizi;
- ◆ le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi;
- ◆ la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ospedale Evangelico Betania intende raggiungere;
- ◆ le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino utente/paziente rispetto ai disservizi;
- ◆ le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ospedale Evangelico Betania.

**La Carta dei Servizi rappresenta una sorta di impegno verso i cittadini utenti/pazienti** ed uno strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

**La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che l'Ospedale Evangelico Betania è in grado di offrire** attualmente e di quello che potrà fare ed essere nell'immediato futuro.

storia 2.





## La storia e la fede

**Al principio della storia di questa istituzione c'è un nome e una vocazione.**

**Il nome è quello di TEOFILO SANTI, medico, evangelico, personalità cazzistica, determinato sostenitore di questo progetto.** La vocazione è quella che il Signore rivolse, in un particolare scorcio di storia, alle piccole comunità evangeliche di questa città.

Il volto di Napoli sul finire dell'ultima guerra era segnato dalla sofferenza e dalla povertà. Lo stesso Teofilo Santi usava ricordare un episodio emblematico che potremmo a giusta ragione considerare originario per questo ospedale. Si era nel 1944. Una signora di nome Sarmindolo si recò dal giovane dottore venendo a piedi da Capodimonte a Portici per far visitare il suo figlioletto affetto dall'epidemia del giorno: la denutrizione!

Teofilo Santi, e con lui molti uomini e donne conquistati dalla stessa fede evangelica nel Dio compassionevole rivelatosi in Cristo Gesù, decise allora che bisognava fare qualcosa. Cominciarono così con regolarità le visite a "domicilio" del dottore accompagnato da un gruppo di giovani collaboratori. Unitamente alle visite mediche, Santi cominciò anche un'opera di sensibilizzazione delle chiese evangeliche della città. Mentre alcuni suoi giovani colleghi e volontari gli si affiancarono, nelle chiese si iniziò a raccogliere soldi per questa iniziativa. È così che giungiamo, nel 1946, alla formazione di un comitato delle chiese evangeliche napoletane ormai convinte della necessità di creare un ospedale evangelico.

Negli anni si aggiunsero a Santi altre importanti figure dell'evangelismo italiano e napoletano che contribuirono in maniera decisiva alla realizzazione di quello che in principio sembrava essere semplicemente un "sogno".

Ci preme mettere in evidenza, tuttavia, che la realizzazione di "Villa Betania" non sarebbe stata possibile senza l'aiuto determinante dell'ecumene evangelica internazionale. Dalla federazione delle Chiese congregazionaliste del Nord

America alle Chiese riformate di Olanda, dai Luterani tedeschi, al Consiglio Ecumenico delle Chiese con sede a Ginevra, tutti, seppure in misura diversa, concorsero all'enorme sforzo del reperimento dei fondi a cui da sole le chiese italiane non sarebbero mai potute arrivare. Ben presto ci si convinse che l'idea di un ospedale situato in uno dei quartieri più poveri della città fosse la più rispondente alle necessità del giorno.

Il vero problema di Napoli, infatti, dopo le devastazioni dell'ultima guerra, era l'esistenza dei popolatissimi sobborghi privi di luoghi di aggregazione sociale, e in modo particolare, di autentici presidi sanitari. Uno di questi quartieri che presentava una situazione allarmante era appunto "Ponticelli". Proprio a Ponticelli, quartiere dormitorio, allora popolato da più di 40.000 persone, inquinato dalla criminalità organizzata e caratterizzato da un diffuso disagio sociale, venne individuato il terreno adatto, che fu acquistato il 6 novembre 1962.

**Il 26 novembre 1963 si cominciò la costruzione dell'edificio.**



**1963. La posa  
della prima pietra  
dell'erigendo  
Ospedale di  
Ponticelli**

Nuovi problemi furono affrontati per trasformare una nuda struttura edilizia in un ospedale, dall'annoso problema del reperimento di fondi sempre necessari, al sostegno di un'autentica diaconia infermieristica. In questa fase fu determinante l'aiuto del Consiglio Ecumenico delle Chiese e poi la Chiesa Luterana tedesca da cui provenivano le diretrici del personale paramedico.

**Inaugurato il 20 ottobre 1968, l'ospedale evangelico si è inserito da subito a pieno merito nella struttura pubblica ospedaliera,** raggiungendo il massimo riconoscimento con il decreto regionale di classificazione ad Ospedale Generale di Zona il 6 aprile 1993. Successivamente l'ospedale è divenuto un'opera della Fondazione Evangelica "Betania" (F.E.B).

Tale Fondazione ha tra i suoi fini quelli di promuovere, sostenere, realizzare e gestire:

- 
- ◆ iniziative in campo spirituale, sociale, sanitario e assistenziale;

---

  - ◆ corsi di aggiornamento ed eventi di divulgazione culturale, in campo sanitario, parasanitario e sociale anche con l'istituzione di borse di studio;

---

  - ◆ supporto alla ricerca scientifica

---

  - ◆ collaborazione con centri sociali, centri di accoglienza per emarginati, immigrati e bisognosi;

---

  - ◆ assistenza spirituale ai ricoverati;

---

  - ◆ attività di volontariato.
-

organizzazione  
ospedaliera 3.



### 3.1 La struttura



**L’Ospedale Evangelico Betania, classificato con D.P.G.R.C. n° 3802 del 6/4/1993 eroga, in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura delle malattie acute e croniche che necessitano di assistenza ospedaliera.** Le prestazioni erogate dall’Ospedale Evangelico Betania comprendono, nell’ambito dei reparti esistenti, assistenza medico-infermieristica

**Dispone di 158 posti letto e di un PS generale ed ostetrico 24/24**

ed ogni atto e procedura diagnostica, terapeutica, medica, chirurgica, necessari a risolvere i problemi di salute del paziente degente e compatibili con il livello di dotazione tecnologico della struttura. L’Ospedale Evangelico Betania è situato in via Argine n. 604. **Dispone di 158 posti letto con camere a due e tre letti dotate di servizi igienici autonomi. L’Ospedale è dotato di Pronto Soccorso generale ed ostetrico attivi tutti i giorni h24, e di un servizio di**

**laboratorio di analisi e di radiologia 24 ore su 24.**

Tra gli altri, una menzione particolare spetta al centro nascite, secondo in Regione per numerosità di parti, quasi 2000 nascite/anno negli ultimi anni e alla TIN (Terapia Intensiva Neonatale), affermatasi negli anni come centro di eccellenza della Regione Campania e vero fiore all’occhiello del nostro Ospedale.

## 3.2 L'Equipe



**L'equipe dell'Ospedale Evangelico Betania è composta da figure professionali altamente specializzate.** Il coordinamento e il lavoro di squadra sono a fondamento di ogni attività, al fine di rendere il percorso di cura dell'utente/paziente più agevole ed efficace possibile.

**Il personale medico della struttura è composto da medici residenti interni e medici consulenti.** In ogni Unità Operativa o servizio, il Medico Responsabile è preposto alla supervisione di tutti gli aspetti sanitari e organizzativi, mentre ai medici di reparto competono la responsabilità diagnostica-terapeutica dell'utente/paziente ed il contatto con i familiari.

Il personale sanitario non medico è costituito da:

- ◆ **Coordinatori infermieristici:** gestiscono l'organizzazione dell'Unità Operativa, coordinando il personale (Operatori Socio Sanitari, infermieri, personale ausiliario) e gli aspetti clinico-assistenziali.
- ◆ **Infermieri:** sono responsabili dell'assistenza globale all'utente, compresa anche l'educazione sanitaria.
- ◆ **Operatori Socio Sanitari:** gestiscono le attività di supporto all'assistenza infermieristica.
- ◆ **Tecnici:** operatori esperti nell'esecuzione di esami strumentali (Radiologia Medica e Laboratorio Biomedico).
- ◆ **Biologi:** personale responsabile delle analisi di laboratorio.
- ◆ **Il personale non sanitario,** che fa riferimento a ditte esterne, cura gli aspetti non sanitari quali l'igiene, il vitto.
- ◆ **Altro personale non sanitario** è quello interno che lavora in amministrazione.



## 3.3 L'Offerta sanitaria

L'attività dell'Ospedale Evangelico Betania è articolata sulle seguenti unità operative:

### ◆ DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA

Capo Dipartimento:

Dott. **G. Negri**

UOC Chirurgia Generale

Direttore ff.: Dott.ssa **S. Chiappetta**

UOS Chirurgia Bariatrica

Responsabile: Dott.ssa **S. Chiappetta**

UOC Ortopedia e Traumatologia

Direttore: Dott. **G. Negri**

UOSD Senologia

Responsabile: Dott. **A. Vanore**

UOSD Oculistica

Dott. -

### ◆ DIPARTIMENTO DI MEDICINA

Capo Dipartimento:

Dott.ssa **M. Ferraro**

UOC Medicina

Direttore: Dott. **R. Nasti**

UOSD Epatologia

Responsabile: Dott. **E. Claar**

UOS Endocrinologia

Responsabile: Dott. **D. Annunziata**

UOSD Oncologia

Responsabile: Dott. **G. Barberis**

UOS Endoscopia Digestiva

Responsabile: Dott. **M. De Seta**

UOC Emergenza/Urgenza

Responsabile ff.: Dott.ssa **L. Saldamarco**

UOC Cardiologia/UTIC

Direttore: Dott.ssa **M. Ferraro**

UOS Cardiologia Urgenza

Responsabile: Dott.ssa **I. Cerino**

### ◆ DIPARTIMENTO MATERNO-INFANTILE

Capo Dipartimento:

Dott. **M. Napolitano**

UOC Ostetricia e Ginecologia

Direttore: Dott. **F. Tarsitano**

UOC Terapia Intensiva Neonatale

Direttore: Dott. **M. Napolitano**

UOS Fisiopatologia e Gravidanza a rischio

Responsabile: Dott.ssa **A. Agangi**

UOS Neonato ad alto rischio

Responsabile: Dott. **L. Balestriere**

---

## ◆ DIPARTIMENTO SERVIZI DIAGNOSTICI

Capo Dipartimento: Dott. **L. Abruzzese**

UOC Patologia Clinica:

Direttore: Dott. **G. Napolitano**

UOS di Microbiologia:

Responsabile: Dott.ssa **M. Iovino**

UOSD Cito-Isto-Patologia

Responsabile: Dott.ssa **R. Giannatiempo**

UOC Diagnostica per Immagini

Direttore: Dott. **A. Abete**

UOS Diagnostica Senologica Integrata

Responsabile: Dott. **M. Annecchino**

UOS Diagnostica Ecografica Integrata

Responsabile: Dott. **V. Capurro**

UOC Interdipartimentale di Anestesia

Direttore: Dott. **L. Abruzzese**

e Rianimazione

Responsabile: Dott. **M. Starace**

UOS Terapia Intensiva Adulti

## 3.4

### Le responsabilità



Le funzioni direttive sono così ripartite:

---

PRESIDENTE:	Dott. <b>D. Vincenzi</b>
DIRETTORE GENERALE:	Dott. <b>V. Bottino</b>
- UOC Rischio Clinico Qualità / Formazione	Dott.ssa <b>M.A. Stingone</b>
- UOC Affari Generali e Legali / Risorse Umane	Avv. <b>F. Accardo</b>
DIRETTORE SANITARIO:	Dott. <b>A. Cecere</b>
- Coordinamento Infermieristico	Dott.ssa <b>C. Palomba</b>
DIRETTORE AMMINISTRATIVO:	Dott. <b>M. Autorino</b>

---

assistenza  
ospedaliera 4.





## 4.1 Visite ed esami

### ◆ COME PRENOTARE

È possibile prenotare:

- tel. 0815912159  
dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00
- recandosi ai nostri sportelli aperti dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle 19.00 e il Sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.00.

È necessario recarsi ai nostri sportelli sempre muniti di tessera sanitaria in corso di validità.

### ◆ COME PAGARE

- Il pagamento può essere effettuato in contanti, bancomat o carta di credito. Viene eseguito al momento dell'accettazione.

### ◆ SPOSTARE O DISDIRE UN APPUNTAMENTO

- Per spostare un appuntamento  
è possibile contattare il CUP allo 0815912159
- Per disdire un appuntamento è possibile contattare  
il CUP allo 0815912159  
o scrivere una e-mail all'indirizzo [accettazione@ospedalebetania.org](mailto:accettazione@ospedalebetania.org)

### ◆ COSA FARE PRIMA DELLA VISITA/ESAME

- I giorni precedenti:  
per alcuni esami diagnostici è necessario seguire una specifica preparazione. Le istruzioni vengono fornite al momento della prenotazione.

► Il giorno dell'esame:

in caso non sia stata già effettuata al momento della prenotazione, o in caso di prenotazione telefonica, il giorno della visita/esame occorre recarsi presso gli sportelli per eseguire l'accettazione/pagamento.

**È necessario portare il documento di prenotazione (per le prenotazioni effettuate agli sportelli), l'impegnativa (per le prestazioni in convenzione con il SSR), la tessera sanitaria, l'eventuale documento di esenzione.**

Si consiglia di presentarsi allo sportello 30 minuti prima della visita/esame.

Dopo aver effettuato l'accettazione, è possibile recarsi presso gli ambulatori, dietro indicazione degli operatori del front office o della vigilanza presente sul posto.

---

◆ **ESAMI DI LABORATORIO**

- **Gli esami di laboratorio vengono eseguiti dal Lunedì al Sabato, dalle 7.30 alle 11.30, presso l'ambulatorio dedicato.** Occorre essere muniti di impegnativa del medico (se prevista), tessera sanitaria, eventuale documento di esenzione.
  - È necessario essere a digiuno, laddove previsto dal medico prescrivente.
  - **L'accesso è libero, senza prenotazione.**
- 

◆ **COME RITIRARE I REFERTI**

- Dopo la visita o la prestazione ambulatoriale, il medico consegna la relazione clinica ambulatoriale. Questo documento riporta quanto emerso nel corso della visita, gli eventuali esami eseguiti, la terapia da effettuare al domicilio e i controlli programmati.
  - Per gli esami che richiedono una tempistica di refertazione più lunga, recarsi agli sportelli per il ritiro del referto, nella data e negli orari indicati sul foglio di accettazione consegnato dagli operatori del front office.
  - Se il referto non viene ritirato entro 60 giorni dalla data indicata, sarà esitato.
-

## 4.2

### Tipi di ricovero



#### ► **Ricovero Programmato**

L'inserimento in lista d'attesa per un ricovero programmato è effettuato dal medico specialista durante una visita ambulatoriale. Successivamente il reparto contatterà il paziente per comunicare la data prevista per il ricovero. La degenza può essere preceduta dal pre-ricovero che ha lo scopo di concentrare in uno/due accessi ambulatoriali tutti gli esami e le visite necessarie all'intervento, incluso il colloquio con l'anestesista.

#### ► **Ricovero da Pronto Soccorso**

È la modalità di accesso a ricovero ospedaliero prevista per le condizioni di urgenza/emergenza, che viene valutato ed effettuato dai medici in servizio in Pronto Soccorso dopo opportuna valutazione del caso clinico.

#### ► **Day Hospital**

È un ricovero giornaliero che si svolge solitamente dalle ore 9.00 alle ore 14.00, per eseguire particolari accertamenti clinici o per la somministrazione di terapie.

#### ► **Day Surgery**

È un ricovero giornaliero o che comunque non supera le 24 ore, per eseguire particolari procedure diagnostiche o interventi in anestesia locale o generale.

#### ► **Day Service**

È un modello organizzativo, alternativo al DH, finalizzato a erogare, in regime ambulatoriale e in tempi contenuti, pacchetti esplicitati a priori di prestazioni multidisciplinari con finalità diagnostica, anche pre-chirurgica, terapeutica e riabilitativa, in risposta a selezionate problematiche cliniche. I PACC, Percorsi Ambulatoriali Complessi e Coordinati, sono lo strumento operativo del Day Service e consistono in gruppi selezionati di prestazioni,

coerenti al raggiungimento degli obiettivi diagnostico-terapeutici, incluse nel catalogo regionale della specialistica ambulatoriale. I PACC sono espli- citati a priori per ciascuna problematica clinica. All'interno del PACC le prestazioni possono essere organizzate in step successivi di approfondimento. È cura dello specialista erogatore delle prestazioni previste nel primo step ed eventualmente prescrivere e attivare di quelle previste negli step successivi.

## 4.3 Notizie utili



### 4.3.1 Pronti per il ricovero: la lista per non dimenticare niente

#### ► 1. Preparazione

Verificare se è necessaria una preparazione particolare da eseguire prima dell'intervento (ad esempio depilazione, digiuno, sospensione di alcuni farmaci) e seguire le istruzioni fornite.

#### ► 2. Documenti necessari

Preparare documenti necessari per l'accettazione (prescrizione del Medico di Medicina Generale), la documentazione clinica precedente e la lista dei farmaci in uso.

Durante la degenza è consentito esclusivamente l'uso dei farmaci forniti dall'Ospedale, in base alla prescrizione del medico, che potrà confermare le cure in corso o sostituirle con farmaci equivalenti. I farmaci assunti a domicilio, se non disponibili in ospedale, devono essere consegnati al personale sanitario del reparto di degenza, che si occuperà della somministrazione.

#### ► 3. Occorrente per la degenza

- tutto il necessario per l'igiene e cambi di biancheria intima
- pigiama/camicia da notte
- asciugamani
- pantofole antiscivolo (verificare con attenzione le suole)
- presidi personali di deambulazione (bastone, deambulatore etc.)

Per l'uso del cellulare attenersi alle regole stabilite dal reparto.

Si consiglia di non portare oggetti di valore.

### 4.3.2 Durante la degenza

In reparto si incontrano figure professionali diverse: il medico è in ogni momento il punto di riferimento per il percorso clinico e per le informazioni sullo stato e

l'evoluzione della malattia; l'infermiere è responsabile dell'assistenza e provvede alla cura della persona garantendo un'assistenza globale e specifica dalla somministrazione delle terapie alla presa in carico dei bisogni primari; il personale di supporto all'assistenza si occupa della distribuzione di bevande e pasti e dell'accompagnamento/trasporto dei pazienti.

#### ➤ **Le informazioni sullo stato di salute**

- È importante che tra il personale di reparto e i pazienti si instauri un rapporto di fiducia e uno scambio di informazioni sullo stato di salute, utile alla buona riuscita delle cure.
- Le visite dei medici si svolgono solitamente al mattino e secondo l'organizzazione del lavoro tipica del reparto.
- Nelle medicherie dei reparti sono indicati gli orari per i colloqui con i medici e i coordinatori infermieristici.
- Il paziente in fase di accettazione deve indicare a quale congiunto devono essere date le informazioni sul suo stato di salute.

#### ➤ **Le stanze**

- Le stanze hanno due o tre letti con bagno privato. Ad ogni letto è associato un armadietto con chiave dove riporre gli oggetti personali.
- Sono presenti stanze private per la cui prenotazione è necessario rivolgersi alle coordinatrici infermieristiche dei reparti di interesse.
- Ogni stanza è munita di televisore.

#### ➤ **I pasti**

- L'ospedale è fornito di una cucina interna. I menù per i pazienti sono concordati con la cucina, tenuto conto delle patologie dei pazienti.
- Nel caso in cui si debba seguire una dieta particolare, sarà cura del personale assicurarne il rispetto.
- La colazione viene servita alle ore 7:30, il pranzo alle 12:30-13:00 e la cena alle 18:00 circa. I pasti vengono serviti in appositi vassoi personalizzati che ne garantiranno l'igiene e la tenuta termica.

Queste le diete più comuni che vengono servite:

- **Dieta iposodica:** con poco sale, è una dieta utile per tutti ed in special modo per chi ha la “pressione alta”, perciò i cibi saranno meno saporiti.
- **Dieta per i diabetici:** con minore quantità di zuccheri, di pasta e di pane.
- **Dieta ipoproteica:** con poche proteine e quindi con minore quantità di carne, uova, formaggi e legumi. La pasta ed il pane, quando sono a-proteici, cioè, privati della componente proteica hanno un gusto meno gradevole.
- **Dieta ipolipidica:** con pochi grassi quali olio, burro, formaggi, prosciutto, utile per chi ha il “colesterolo alto”.
- **Dieta ipocalorica:** con una minore quantità di alimenti, e comunque, vengono privilegiati quelli a minor contenuto di calorie; è indicata in chi presenta un peso corporeo eccessivo.

Durante la permanenza in ospedale non è consentito integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.

---

#### ► **Le visite di parenti e amici**

- È necessario osservare scrupolosamente gli orari di visita esposti all'ingresso. È importante non affollare la stanza per motivi igienici e per non disturbare gli altri pazienti. Prima di recarsi al letto del proprio caro, ricordarsi di lavare le mani con acqua e sapone o con i prodotti idroalcolici presenti in ospedale.
- Non fare visita ai pazienti se non si è in buono stato di salute.
- Non sedersi e non appoggiare oggetti sui letti.
- È vietato l'accesso in ospedale ai minori di 12 anni, in quanto fino a questa età l'ospedale è un ambiente sconsigliabile, sia per il rischio di trasmissione di malattie infettive che per le situazioni di disagio che si possono creare.
- È facoltà della Direzione Sanitaria, mediante l'emanazione di specifiche direttive, regolamentare l'accesso ai reparti che può essere anche negato

in particolari circostanze di rischio per la salute dei pazienti e dei visitatori.  
Rispettare scrupolosamente le norme di isolamento, quando indicate!

---

#### ► **Assistenza spirituale**

- È garantita da un servizio di cappellania laica, presieduto da pastori evangelici.
  - Esso offre opportunità di colloquio, lettura e meditazione della Bibbia e momenti di preghiera.
  - A richiesta è data l'opportunità di ricevere il conforto spirituale a seconda della propria confessione religiosa di appartenenza.
- 

#### ► **Oggetti personali**

- Al fine di evitarne l'eventuale perdita, si consiglia di non tenere presso la struttura sanitaria i propri effetti personali. Questi vanno affidati ad un proprio accompagnatore o, in alternativa, conservati sempre in un luogo chiuso.
  - All'atto del ricovero viene sottoposta al paziente un'informativa sulla gestione degli effetti personali preziosi di sua proprietà, della cui custodia egli si assume la responsabilità, sollevando la struttura da ogni responsabilità in caso di perdita.
- 

#### ► **Pulizia e Ordine**

- La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata da apposito personale. La preghiamo di mantenere in ordine questi arredi e la sua stanza. In particolare, Le chiediamo di non tenere in camera fiori o piante che possono essere fonte di infezioni. Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia si prega di non tenere sedie o sdraio e di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali. Non è consentito ai familiari sedersi sui letti.
- **Frequenza delle pulizie delle camere di degenza:** 1 volta al giorno

- **Frequenza dei cambi di biancheria:** 1 volta al giorno e successivamente all'occorrenza
- **Confort delle camere di degenza:** Aria condizionata, bagno privato, riscaldamento centralizzato, TV

---

#### ► **Il Fumo**

- È assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e nelle corsie dei reparti di cura: questo per disposizione di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e di quella degli altri pazienti. Si ricorda che i trasgressori incorreranno nelle sanzioni pecuniarie previste dalle normative vigenti.

---

#### ► **Altri servizi**

- **Parrucchiere/Barbiere**  
Da concordare con la direzione sanitaria e le coordinatrici dei reparti interessati
- **Punto di ristoro**  
All'ingresso principale dell'ospedale è presente un bar, aperto dal Lunedì alla Domenica, dalle ore 7.00 alle 18.00, salvo diverse comunicazioni.

---

#### ► **Parcheggio**

- L'Ospedale è munito di un ampio parcheggio con pagamento orario. Per tariffe giornaliere e altre agevolazioni, l'utenza può fare riferimento al personale addetto presente all'ingresso dello stesso.



## 4.4 Dimissioni

Il giorno delle dimissioni verrà rilasciato al paziente un documento (**lettera di dimissione da presentare in copia anche al proprio medico di medicina generale**) che riporta in sintesi motivo del ricovero, condizioni cliniche all'accesso ed alla dimissione, elenco delle principali procedure diagnostiche e chirurgiche eseguite, la diagnosi formulata e le eventuali terapie da proseguire a domicilio.

Nei casi di un assistito lavoratore, **il certificato di ricovero**, in entrata e in uscita, dovrà essere richiesto agli sportelli di Accettazione situati all'ingresso dell'ospedale, secondo i giorni e gli orari di apertura degli stessi.

### ► CARTELLA CLINICA

Dopo le dimissioni, il paziente o una persona da lui delegata, può richiedere copia della cartella clinica all'Ufficio Accettazione.

(Vedi procedura al par. 6.1)



## 4.5 Documentazione sanitaria

### ◆ VISITE AMBULATORIALI

Dopo la visita o la prestazione ambulatoriale, il medico consegna la relazione clinica ambulatoriale. Questo documento riporta quanto emerso nel corso della visita, gli eventuali esami eseguiti, la terapia da effettuare al domicilio e i controlli programmati.

### ◆ ESAMI RADIOLOGICI

- I referti diagnostici richiedono tempi di refertazione prestabiliti. Al momento dell'accettazione dell'esame, verrà rilasciato un modulo che indica la data in cui è possibile ritirare il referto.

#### Modalità di ritiro:

Il referto si ritira dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11.00 alle ore 16.00 e il Sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00 presso l'ufficio accettazione.

- Per il ritiro è necessario il foglio di ritiro, rilasciato dagli operatori al momento dell'accettazione e un documento d'identità.
- Per il ritiro di referti altrui, è necessario che il delegato, oltre al foglio di ritiro, presenti un'apposita delega firmata dal paziente ed esibisca il suo documento d'identità e copia di quello del paziente.
- I pazienti che hanno eseguito esami radiologici in regime di ricovero possono richiedere copia del CD presso l'ufficio accettazione e ritirarlo direttamente presso la UOC Diagnostica per Immagini.

### ◆ ESAMI LABORATORIO ANALISI

I risultati degli esami processati dal Laboratorio Analisi richiedono tempi di refertazione prestabiliti. Al momento dell'accettazione dell'esame, verrà rilasciato un modulo che indica la data in cui è possibile ritirare il referto.

#### Modalità di ritiro:

Il referto si ritira dal lunedì al Venerdì dalle ore 11.00 alle ore 16.00 e il Sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

- Per il ritiro è necessario il foglio di ritiro, rilasciato dagli operatori al momento dell'accettazione e un documento d'identità.
  - Per il ritiro di referti altrui, è necessario che il delegato, oltre al foglio di ritiro, presenti un'apposita delega firmata dal paziente ed esibisca il suo documento d'identità e copia di quello del paziente.
- 

#### ◆ **CARTELLA CLINICA**

Dopo le dimissioni, il paziente o una persona da lui delegata, può richiedere copia della cartella clinica all'Ufficio Accettazione, situato all'ingresso principale dell'Ospedale.

- È possibile richiedere la cartella clinica in copia direttamente agli sportelli dell'Ospedale o via e-mail all'indirizzo: accettazione@ospedalebetania.org previa compilazione della specifica modulistica. Sarà possibile ricevere detta documentazione o per posta raccomandata o mezzo email, in tal caso sarà garantita, come da normativa vigente, la non alterabilità del documento e la certezza del destinatario con l'apertura del documento .pdf protetta da una password generata automaticamente da apposito software specificamente realizzato ed inviata mezzo sms all'utente sul numero di cellulare dichiarato all'atto della richiesta o su supporto informatico.
  - Lo sportello per la richiesta della copia della cartella clinica è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00 e il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.
  - Le coordinate bancarie su cui effettuare il pagamento saranno comunicate via e-mail dall'ufficio preposto.
- 

#### ◆ **ESAMI ISTOLOGICI**

I referti istologici si ritirano al nostro sportello di accettazione interno all'ospedale dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00 e il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00, nel rispetto della tempistica indicata sul foglio di ritiro consegnato al

momento dell'accettazione dell'esame eseguito. Per il ritiro degli istologici conseguenti ad interventi chirurgici, invece, bisogna fare regolare richiesta di copia cartella clinica, nella quale sarà inserito anche l'esame istologico.

## 4.6 Pronto Soccorso



**Il Pronto Soccorso è dedicato alle urgenze ed emergenze sanitarie.  
È attivo 7 giorni su 7, 24 ore su 24.**

### ◆ COSA OCCORRE

Portare un documento di identità, la tessera sanitaria e il codice fiscale.

### ◆ IL PERCORSO IN PRONTO SOCCORSO

- L'accesso alle cure di PS non segue soltanto l'ordine di arrivo, ma è regolato in base alla gravità.
- Dopo la registrazione dei dati anagrafici, avviene la fase di accettazione, organizzata secondo il sistema triage. È una procedura condotta da personale infermieristico altamente specializzato che serve alla valutazione, in base a specifici criteri, dell'effettiva urgenza della situazione. Nelle Linee guida di triage è prevista l'assegnazione del codice di priorità come esito di una decisione infermieristica basata sugli elementi rilevati nelle fasi di valutazione che permettono di definire la priorità dell'accesso alle cure da attribuire al paziente in relazione:
  - alle sue condizioni cliniche
  - al rischio evolutivo
  - alla disponibilità delle risorse
- Si adotta un sistema di codifica a 5 codici numerici di priorità (da 1, che risulta il più grave, a 5, il meno grave). Le Regioni possono associare al codice numerico anche il codice colore. Il tempo massimo di attesa varia dall'accesso immediato per l'emergenza, fino all'accesso entro 240 minuti per le non urgenze.

<b>CODICE ROSSO</b>	<b>emergenza</b>	Valutazione immediata
<b>CODICE ARANCIONE</b>	<b>urgenza</b>	Entro 15 minuti
<b>CODICE AZZURRO</b>	<b>urgenza differibile</b>	Entro 60 minuti
<b>CODICE VERDE</b>	<b>urgenza minore</b>	Entro 120 minuti
<b>CODICE BIANCO</b>	<b>non urgenza</b>	Entro 240 minuti

- Durante l'attesa il personale di triage controlla lo stato clinico dei pazienti e, in caso di variazioni significative, può modificare il codice di priorità precedentemente attribuito.
- Al termine dell'iter diagnostico-terapeutico il paziente può essere ricoverato oppure dimesso. In questo secondo caso bisogna recarsi agli sportelli amministrativi all'ingresso dell'Ospedale per richiedere la documentazione clinica e per effettuare il pagamento del ticket, nei casi previsti.

#### ◆ PRONTO SOCCORSO OSTETRICO

- Le future mamme o coloro che hanno urgenze ostetriche possono accedere al Pronto Soccorso Ostetrico, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, adiacente al reparto di Ostetricia, sito al terzo piano.
- L'assegnazione delle priorità è fatta direttamente dalle ostetriche.

#### ◆ PAZIENTI STRANIERI

- Tutti i pazienti stranieri seguono le stesse modalità di accesso al Pronto Soccorso, purché provvisti di tessera europea TEAM (tessera sanitaria).
- Ai pazienti non comunitari non in regola con le norme sul permesso di soggiorno, viene assegnato un codice STP (stranieri temporaneamente presenti) con il quale accedono alle prestazioni urgenti.

#### ◆ VERBALE DI PRONTO SOCCORSO

- Il verbale di Pronto Soccorso, al pari della cartella clinica può essere richiesto all'Ufficio Accettazione, aperto al pubblico per tale funzione dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00

assistenza  
sanitaria  
agli stranieri

5.





## 5.1 Stranieri Comunitari

**Per i cittadini in Italia per turismo** provenienti da un Paese dell'Unione Europea, dallo Spazio Economico Europeo o dalla Svizzera, l'assistenza sanitaria è garantita mediante la Tessera Europea Assicurazione Malattia (TEAM) che dà diritto di accedere alle cure necessarie, anche non urgenti.

---

**In situazioni diverse dal soggiorno per turismo**, i cittadini comunitari possono iscriversi al Servizio Sanitario Regionale se in possesso di appositi moduli comunitari, rilasciati dal paese di provenienza, oppure se lavoratori subordinati con contratto di lavoro italiano o lavoratori autonomi assoggettati alla imposizione fiscale italiana.

---

## 5.2 Stranieri Non Comunitari: Iscrizione Obbligatoria



**I cittadini provenienti da Paesi extra Unione Europea in possesso di permesso di soggiorno vengono iscritti al Sistema Sanitario Nazionale.** Per la tipologia di permesso di soggiorno idonea all'iscrizione obbligatoria consultare l'ufficio Scelta e Revoca della ASST di residenza.

---

I familiari a carico (figli e coniuge) del cittadino straniero hanno diritto all'iscrizione al Servizio sanitario regionale come per il capo-famiglia, in attesa che la loro posizione venga regolarizzata.

---

L'iscrizione coincide con il periodo del permesso di soggiorno e, alla scadenza dello stesso, il cittadino straniero deve provvedere al rinnovo.

## 5.3

### Stranieri Comunitari o Extracomunitari: Iscrizione volontaria a pagamento



Possono fruire dell'iscrizione volontaria al Servizio Sanitario Regionale:

- alcune categorie di stranieri in possesso di permesso di soggiorno con validità superiore a tre mesi
- i cittadini comunitari che non hanno diritto all'iscrizione obbligatoria o non godono di idonea copertura sanitaria a carico dello Stato UE di provenienza.

Per tutte le informazioni specifiche sulle categorie aventi diritto consultare l'ufficio Scelta e Revoca della ASST di residenza. La quota annua dovuta per le diverse categorie di cittadini è calcolata sul reddito complessivo conseguito nell'anno precedente in Italia e/o all'estero.

I cittadini stranieri con visto per turismo o per cure mediche oppure con permesso di soggiorno inferiore a tre mesi non possono essere iscritti al Servizio Sanitario Regionale, nemmeno facoltativamente, ma possono fruire a pagamento delle prestazioni sanitarie necessarie.

## 5.4

### Stranieri Temporaneamente Presenti (STP)



I cittadini extra comunitari e non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno hanno diritto a:

- cure urgenti ed essenziali
- tutela della gravidanza, della maternità, del minore
- vaccinazioni, profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive
- assistenza farmaceutica
- assistenza protesica.

Il tesserino con codice STP che dà diritto esclusivamente alle prestazioni sanitarie di cui sopra può essere rilasciato o dall'ospedale in occasione del primo accesso in Pronto Soccorso o dagli uffici ASL competenti (è necessario presentare sempre un documento di identità personale valido).

6. ascolto,  
accoglienza e  
tutela dei cittadini

perchè la sicurezza  
e la salute dei pazienti  
sono diritti fondamentali

# URP

Ufficio Relazioni  
con il Pubblico

Lo sapevi che possiamo  
aiutarti e indirizzarti  
durante il percorso  
sanitario per migliorare  
il tuo accesso e la tua  
permanenza in ospedale?



**rivolgitisi al nostro URP**

PER INFORMAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI, ELOGI



## 6.1 URP

**Attenzione alla qualità dei servizi per l’Ospedale Evangelico Betania significa anche attenzione alla relazione, all’ascolto e alla partecipazione del cittadino/paziente.**

Per questo i nostri assistiti sono invitati a esprimere sempre la loro opinione e fornire suggerimenti per aiutarci nel nostro processo di miglioramento continuo.

**In questa relazione di ascolto reciproco, partecipazione e scambio di informazioni, essenziale al processo di cura, è importante anche conoscere quali sono i propri diritti e i propri doveri.**

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta il punto di incontro tra l’Ospedale Evangelico Betania, i Pazienti e i loro familiari.

---

### Cosa fa l’U.R.P.?

- Attraverso l’URP è possibile richiedere informazioni sui servizi erogati, presentare osservazioni, suggerimenti e reclami che consentano di misurare la soddisfazione e l’insoddisfazione delle aspettative e delle esigenze delle parti, in un’ottica di miglioramento costante del servizio offerto.
  - L’Ospedale Evangelico Betania verifica la qualità dei propri servizi mediante la distribuzione al paziente di un questionario di valutazione. I dati elaborati vengono utilizzati per implementare azioni di miglioramento e ottimizzare l’efficienza e l’efficacia dei servizi offerti dalla struttura.
- 

### Cosa si intende per informazione, segnalazione/suggerimento, reclamo, elogio?

- **Informazioni:** come prenotare, numeri utili, servizi forniti, etc
- **Segnalazione/Suggerimento:** segnalazioni di disagi e disservizi che gli utenti hanno riscontrato nel rapporto con la struttura sanitaria / indicazioni utili per migliorare i servizi e i percorsi assistenziali.

- **Reclamo:** qualunque espressione di insoddisfazione dell'utente che richiede una risposta scritta da parte dell'URP. Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti.
- **Elogio:** espressione di soddisfazione dell'utente nei confronti dell'operatore sanitario e/o della struttura che ha erogato il servizio.

---

#### **Come chiedere informazioni:**

- recandosi agli uffici prenotazione/accettazioni presenti all'ingresso della struttura (Lunedì-Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00; Sabato dalle ore 8:00-13:00)
- chiamando il call center allo 0815912159
- scrivendo a [informazioni@ospedalebetania.org](mailto:informazioni@ospedalebetania.org)
- compilando il modulo a questo indirizzo:  
<https://ospedalebetania.talete.net/URP/FacilitazioneOnline.aspx>
- lo sportello URP è attivo all'ingresso principale dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 11.00

---

#### **Come presentare una segnalazione/suggerimento, un reclamo, un elogio:**

- sul sito istituzionale [www.ospedalebetania.org](http://www.ospedalebetania.org) sotto la voce URP, compilando gli appositi form
- modello distribuito al front office e sottoscritto dall'utente;
- colloquio con il responsabile dell'Ufficio nei giorni e negli orari su indicati.

---

#### **L'U.R.P. è presente anche in Ospedale**

- Ai nostri sportelli riceverete le informazioni di carattere generale di cui avete bisogno e potrete far presente le vostre segnalazioni su eventuali disservizi.
- Il responsabile del servizio è disponibile in struttura per accogliere segnalazioni, elogi e reclami. Provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni.

zioni di rapida soluzione: negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili delle Unità operative e/o Servizi interessati e fornisce una risposta entro 30 gg.

- Per ogni altra richiesta si può scrivere direttamente via e-mail all'indirizzo: [urp@betaniahospital.org](mailto:urp@betaniahospital.org)





## 6.2 Tutela della privacy

**La raccolta dei dati personali è necessaria per il raggiungimento delle finalità istituzionali dell'Ospedale, e il loro trattamento avviene in modo corretto**, secondo criteri di necessità e nel rispetto della normativa vigente (Reu 2016/679 e dal D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 cd. Codice Privacy). Essi saranno utilizzati e custoditi in modo idoneo salvaguardando la riservatezza e i diritti del cittadino.

**Per l'Ospedale Evangelico Betania la tutela dei dati personali non è solo un dovere e un adempimento normativo ma è un valore fondamentale** cui si è sempre ispirata e che è sempre stato alla base del proprio operato. L'introduzione e l'applicazione della normativa impongono un approccio specifico nel trattamento dei dati personali degli interessati in considerazione della complessità e della specifica attività di trattamento dei dati. Ogni operazione di trattamento è svolta, in modo prevalente, da personale interno appositamente designato e istruito, e, in limitati casi più complessi, da soggetti esterni in grado di garantire misure di sicurezza.

### ◆ BUONE NORME DI CONVIVENZA

Per tutelare la privacy e l'ambiente di cura è indispensabile la collaborazione attiva di tutti, personale, pazienti e visitatori.

Si richiede di seguire alcune buone norme di rispetto, quali:

- non parlare a voce alta
- mantenere il telefono in modalità silenziosa o, quando richiesto per motivi di sicurezza, spegnerlo
- non scattare foto nelle quali siano riconoscibili altri pazienti o il personale
- non disturbare i momenti di visita/colloquio dei pazienti
- il personale sanitario può aver necessità di visitare un paziente ricoverato anche durante gli orari di visita parenti. In questi casi i visitatori saranno invitati a lasciare la camera
- rispettare una distanza "di cortesia" nelle code agli sportelli.

---

#### ◆ **TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

- **Il Titolare del Trattamento è la Fondazione Evangelica Betania**, ente morale dotato di personalità giuridica.
  - Tel. 081 5912540 – fax 081 5912420  
E-mail: [presidente@ospedalebetania.org](mailto:presidente@ospedalebetania.org)
  
  - Il Responsabile della Protezione dei Dati -DPO- (artt.37, 38 e 39 del RUE 2016/679 ) al quale è possibile rivolgersi per esercitare i suoi diritti, è raggiungibile ai seguenti contatti: tel. 0815912409  
mail: [dpo@ospedalebetania.org](mailto:dpo@ospedalebetania.org)
- 

#### ◆ **MODALITÀ E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I dati personali anche relativi allo stato di salute raccolti nei modi e nelle forme di cui alla normativa di riferimento (ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679), sono trattati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti.



## 6.3 I diritti e i doveri dei pazienti

I diritti e doveri del paziente, che vengono di seguito elencati, sono l'espressione dei principi tratti da norme di diritto internazionale - **Carta Europea dei diritti del malato presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002 e Art. 25 della Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo** - che trovano piena corrispondenza nei principi della nostra **Carta costituzionale (Artt. 2, 3, 32)**.

### 6.3.1 I Diritti

- Ogni individuo ha il diritto di ricevere un trattamento medico-infermieristico che non discrimina persona da persona sulla base della razza o del sesso o del censo o delle convinzioni religiose e politiche professate;
- Ogni individuo ha il diritto di ottenere informazioni accurate e comprensibili sul proprio stato di salute, sull'esito degli accertamenti diagnostici effettuati, sulla terapia da praticarsi e sulla prognosi del caso;
- Ogni individuo ha il diritto di esprimere il proprio consenso informato sul programma diagnostico/terapeutico prospettato dai medici curanti;
- Ogni individuo ha il diritto di godere di un'assistenza che contemperi le esigenze dell'efficacia con quelle della efficienza;
- Ogni individuo ha il diritto di poter contare sulla segretezza delle informazioni sulla propria persona o su quella dei propri familiari;
- Ogni individuo ha il diritto di identificare facilmente a mezzo del cartellino personale dei dipendenti, il personale con cui entra in relazione;
- Ogni individuo ha il diritto di ricevere puntuali risposte o chiarimenti per domande e reclami presentati all'ufficio relazioni con il pubblico;
- Ogni individuo ha il diritto di conoscere preventivamente le tariffe praticate per speciali servizi alberghieri a richiesta o per servizi offerti in regime di libera professione medica.

Inoltre, l'ospedale s'impegna a garantire:

- la continuità dei servizi offerti senza indebite o repentine interruzioni;
- la tutela dell'utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo per le eventuali inadempienze riscontrate;
- un servizio orientato al miglioramento continuo della qualità ed alla sicurezza delle cure attraverso gli strumenti di analisi e valutazione dei processi assistenziali;
- l'erogazione di cure impostate su protocolli assistenziali elaborati sulla base della best practice internazionale;
- l'assistenza infermieristica ispirata ai principi della "Human Care" che considera l'uomo al centro del processo di cura e non solo la malattia.

---

### 6.3.2 I Doveri

---

- Adottare un comportamento rispettoso nei confronti degli altri pazienti e degli operatori dell'Ospedale Evangelico Betania.
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi: sono di tutti.
- Rispettare gli orari, la quiete e il riposo degli altri pazienti.
- Informare correttamente i medici e gli infermieri sul proprio stato di salute e collaborare con loro.
- Comunicare qualsiasi necessità e bisogno per un soggiorno sereno e utile alle cure.
- Comunicare l'eventuale disdetta per un esame o visita o rinuncia alle cure nel rispetto del nostro lavoro e dei bisogni di tutti.
- Rispettare le indicazioni fornite dal personale.

AMER  
A

contatti 7.





## Contatti

---

◆ **Informazioni e Prenotazioni:**

081 5912 159/111/195

---

◆ **Informazioni e richiesta copia cartelle cliniche:**

accettazione@ospedalebetania.org

---

◆ **Direzioni:**

direzionegenerale@ospedalebetania.org  
direzionesanitaria@ospedalebetania.org  
amministrazione@ospedalebetania.org  
direzione@pec.villabetania.org  
direzionesanitaria@pec.villabetania.org

---

◆ **URP:**

urp@betaniahospital.org

come  
raggiungerci 8.



## come raggiungere l'ospedale



L'accesso in ospedale è sulla strada principale.

**Ci troviamo a Napoli, via Argine 604, cap. 80147**

---

### Con gli Autobus

Linee Diurne: 196 – 195 - 191

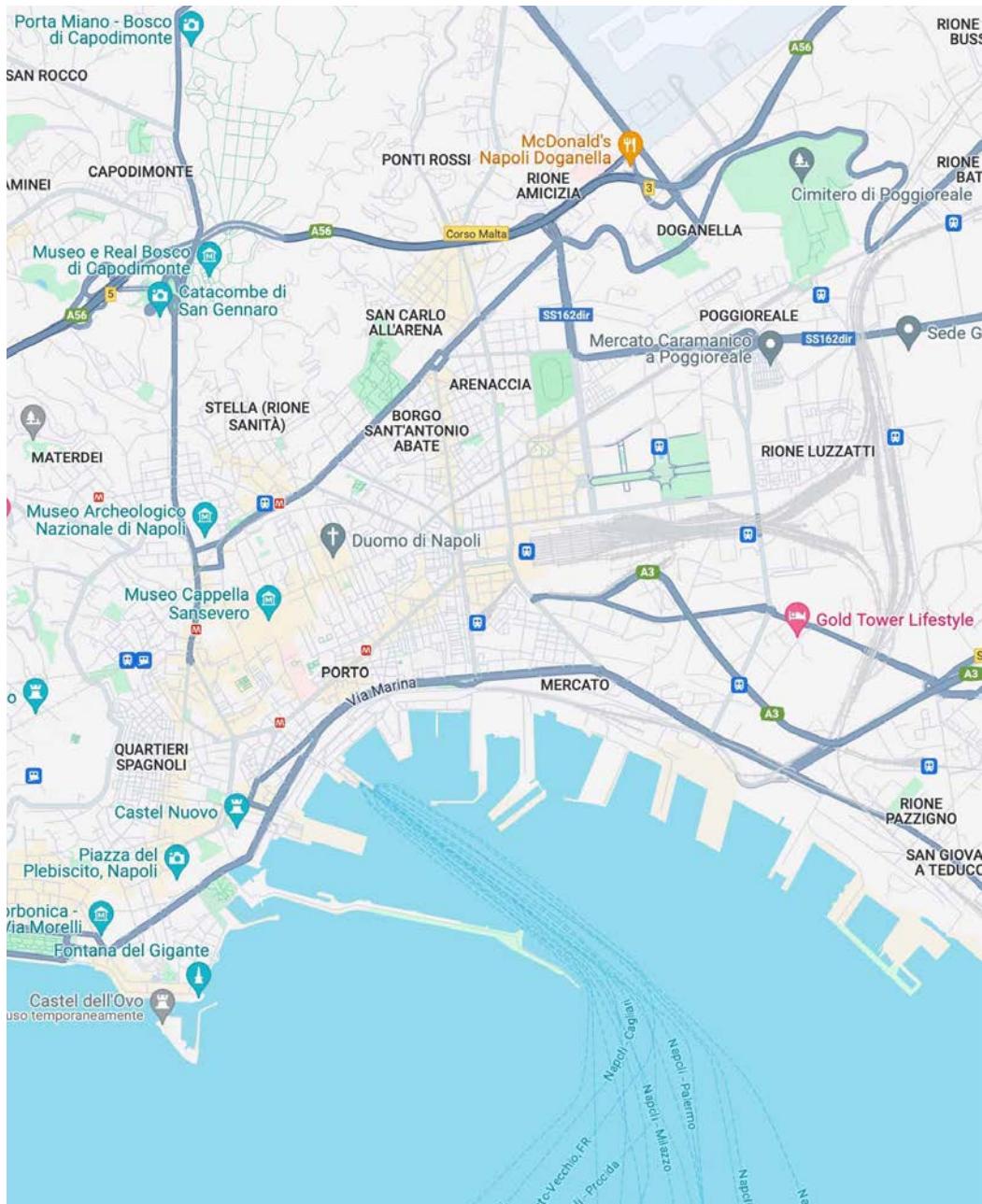
Con la Circumvesuviana

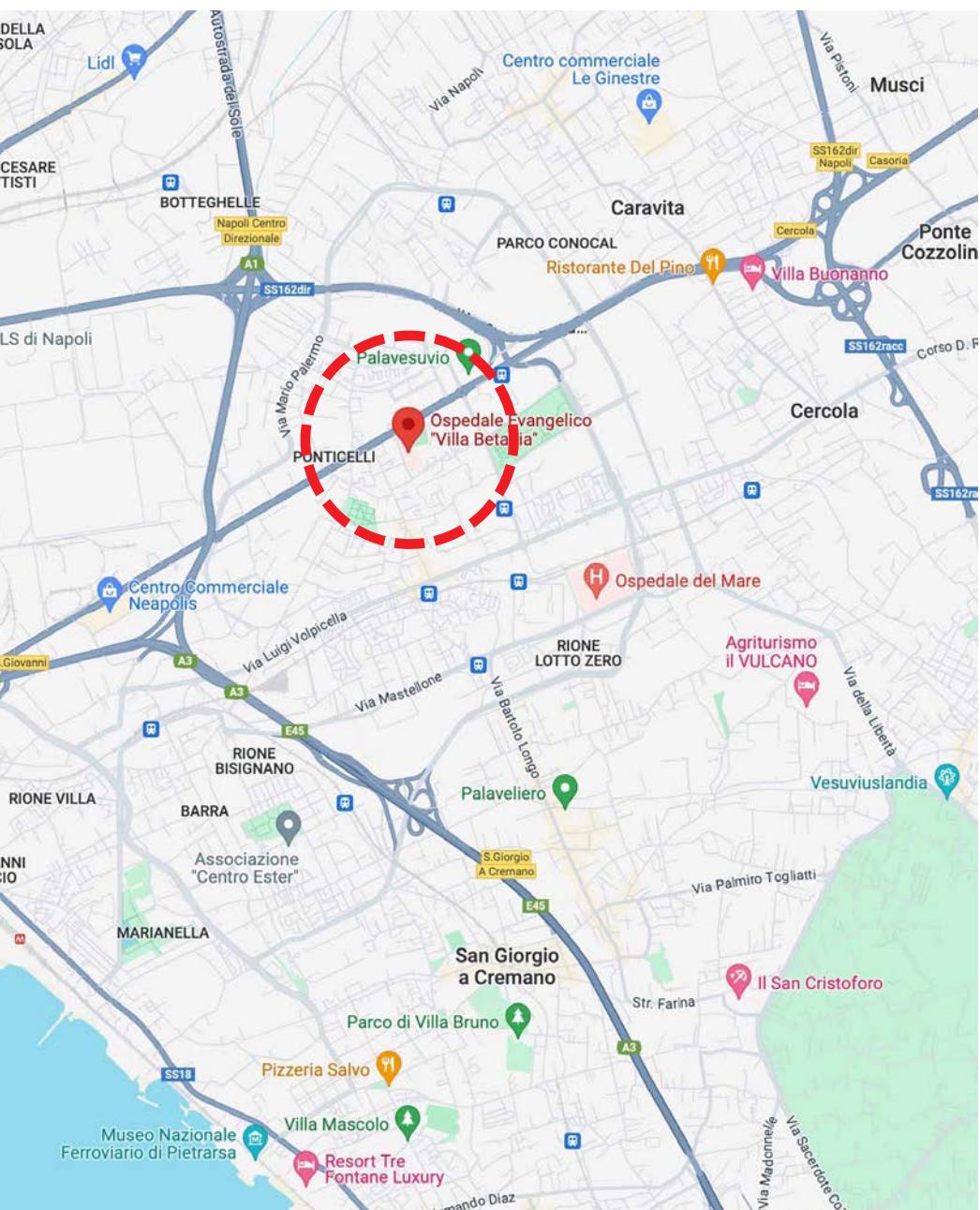
Linea Baiano o San Giorgio, fermata Ponticelli

---

### In Auto

- da piazza Garibaldi: raggiungere via Argine (vedi pianta), a destra dopo 1,5 Km dall'Ispettorato Motorizzazione Civile.
  - da Volla: seguire via Argine, svoltare a sinistra dopo il campo sportivo.
  - dall'Autostrada: dalla bretella autostradale A1/A3 (Napoli-Salerno) seguire per Comuni Vesuviani, imboccare SS162, prima uscita Barra-Ponticelli.
-





carta dei servizi  
dati aggiornati al mese di giugno 2024





# Ospedale Evangelico Betania

fondazione  
evangelica betania

80147 Napoli  
Via Argine, 604  
tel. + 39 081 5912159

[ospedalebetania.org](http://ospedalebetania.org)  Fondazione Evangelica Betania