“A provocare un sorriso
è quasi sempre un altro sorriso”

Anonimo

Indice

IL RICOVERO

Modalità di ricovero ..... pag. 6
Il ricovero all'Hospice ..... pag. 8
L'accoglienza ..... pag. 10
Cosa portare in caso di ricovero ..... pag. 12
La vita in reparto ..... pag. 14
I pasti ..... pag. 17
Gli orari di visita ..... pag. 18
Presenze fuori orario ..... pag. 20
L'assistenza religiosa ..... pag. 22
La scuola in ospedale ..... pag. 23
Il Servizio sociale ospedaliero ..... pag. 25
Altri servizi utili ..... pag. 27
Diritti e doveri del paziente ..... pag. 29
Segnalazione, reclami, rapporti con il pubblico ..... pag. 35
Compilazione del questionario di gradimento ..... pag. 37

LA DIMISSIONE

Modalità di dimissione ..... pag. 41
Dimissioni protette ..... pag. 42
Richiesta di documentazione clinica ..... pag. 44

ALCUNE INFORMAZIONI SULL'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA

Cartina ..... pag. 40
Numeri telefonici utili ..... pag. 48
Come si raggiunge l'Azienda ..... pag. 50
Strutture e servizi sanitari ..... pag. 56
Ubicazione delle strutture sanitarie ..... pag. 61
Attività ambulatoriale ..... pag. 69

Il ricovero

MODALITÀ DI RICOVERO

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria garantisce il ricovero in ospedale per la diagnosi e la cura delle malattie che richiedono interventi di urgenza o emergenza e delle malattie acute o di lunga durata che non possono essere affrontate in ambulatorio o al domicilio.

L'assistenza ospedaliera comprende:

- interventi di primo soccorso, tramite DEA nei confronti di malati o infortunati in situazioni di urgenza medica e chirurgica.

- prestazioni mediche, assistenza infermieristica ed ogni atto o procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa necessaria per comprendere e risolvere i problemi di salute.

Le attività di ricovero in ospedale possono essere:

- **ricovero programmato**: viene concordato nell'ambito del reparto, su proposta del medico di medicina generale o del medico specialista

- **ricovero a ciclo diurno**: Day Hospital e Day Surgery (per interventi chirurgici)
- **ricovero urgente**: disposto dal medico di guardia al D.E.A. - Pronto Soccorso

Per le urgenze è necessario rivolgersi al DEA-Pronto soccorso presente nella sede centrale dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria, a Novara.

Il DEA-Pronto Soccorso dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria non partecipa alle attività di pronto intervento sul territorio, con prestazioni di trasporto malati, ma accoglie i pazienti giunti in ospedale.

L'accesso alle cure del Pronto Soccorso non dipende dall'ordine di arrivo ma dalla valutazione della gravità del caso.
Al momento dell'accettazione viene assegnato al paziente un codice secondo la gravità (metodo triage).

Codice rosso: emergenza

Codice giallo: priorità

Codice verde: attesa

Codice bianco: attesa lunga

PRONTO SOCCORSO MEDICO, CHIRURGICO E TRAUMATOLOGICO PER ADULTI - Sede: padiglione A, piano terreno

PRONTO SOCCORSO MEDICO E CHIRURGICO PER BAMBINI
Sede: padiglione E, primo piano (Pediatria).
I bambini di età inferiore a 16 anni accedono direttamente al Pronto Soccorso pediatrico.

PRONTO SOCCORSO OSTETRICO/GINECOLOGICO
Sede: padiglione E, secondo piano (Ostetricia-Ginecologia).

IL RICOVERO IN HOSPICE
Sede ospedaliera di Galliate

Una modalità particolare di assistenza ospedaliera è il ricovero in hospice, dedicato a quei pazienti con patologie tumorali per i quali non vi è più indicazione a un trattamento attivo.

Per accedere a questa tipologia assistenziale è necessaria la valutazione di un medico afferente alle Cure Palliative, che, su richiesta del medico curante (medico di medicina generale o medico ospedaliero), stabilisce l'idoneità del paziente sulla base delle condizioni clinico-socio-assistenziali e provvede all'inserimento in lista d'attesa.

La lista d'attesa si basa su di un criterio puramente cronologico. Quando si rende disponibile un posto-letto il paziente viene contattato telefonicamente e si procede al ricovero. Le differenze sostanziali rispetto al normale ricovero ospedaliero sono:

- alloggiamento in camere singole;
- disponibilità di un angolo cucina con piastre elettriche e frigo;
- orario di visita continuativo dalle ore 8.00 alle ore 20.00;

- possibilità di assistere il paziente anche durante la notte, disponendo di una poltrona-letto in camera;
- possibilità di un supporto da parte dei volontari dell'associazione Idea Insieme.

RICOVERO IN LIBERA PROFESSIONE

Sono inoltre possibili attività di ricovero in libera professione presso la Casa di Cura dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria.
Sede: padiglione G, primo piano.
Informaziioni per il ricovero: tel. 0321.3733683. Fax 0321. 3733689.
E-mail: casadicura segreteria@maggioreosp.novara.it

ALCUNE INFORMAZIONI SU EMERGENZA E SOCCORSO

EMERGENZA SANITARIA 118

In caso di emergenza, incidente, infortunio o quando c'è un grave e urgente problema di salute in cui ritenete ci sia pericolo di vita, componete il numero **118** per chiedere l'intervento immediato dei servizi di emergenza.
Il servizio funziona 24 ore su 24. La chiamata è gratuita.

GUARDIA MEDICA

L'assistenza medica, nei periodi di riposo del medico e del pediatra di famiglia, è garantita dai medici della Guardia medica che a Novara risponde al numero **0321 626000**, a Galliate allo **0321 864180**.

Orari in cui rivolgersi alla guardia medica:

in orario notturno	(dalle ore 20.00 alle ore 8.00)
di sabato e nei giorni prefestivi	(dalle ore 14.00 alle ore 20.00)
nei giorni festivi	(dalle ore 8.00 alle ore 20.00)

AMBULANZA PER UN TRASPORTO NON URGENTE

Quando occorre l'ambulanza per un trasporto non urgente di una persona che deve ricoversarsi o essere dimessa dall'ospedale o per effettuare cure, è possibile prenotare un'ambulanza a pagamento. Il trasporto è a carico dell'utente.

L'ACCOGLIENZA

Il momento del ricovero in ospedale è rappresentato dall'accoglienza in reparto. Nel giorno stabilito per il ricovero dopo essersi recato in reparto all'orario concordato, verrà accolto dalla caposala o da chi ne fa le veci, che La accompagnerà in camera al letto a Lei riservato.

Affinché il ricovero sia posto a carico del Servizio Sanitario Nazionale o di quello del Paese di residenza, dovrà consegnare alla caposala **i seguenti documenti**:

- impegnativa di ricovero/proposta di ricovero
- tessera sanitaria/tessera europea di assicurazione malattia
- documento valido di identità
- codice fiscale

In mancanza di questa documentazione il S.S.N. non rimborserà all'ospedale il costo del ricovero delle prestazioni erogate e gli uffici aziendali preposti saranno costretti ad addebitarlo al paziente.

Al personale sanitario dovrà fornire **alcune informazioni**:

- recapito telefonico dei Suoi familiari
- eventuali allergie a farmaci, a mezzi di contrasto, ad elementi o altro
- se è portatore di protesi (dentiera, pace maker o altro)
- eventuali malattie concomitanti a quella che ha determinato l'attuale ricovero e le eventuali positività al virus (per esempio, quello dell'epatite o dell'HIV)
- eventuali terapie in corso: è opportuno avere con sé i nominativi dei farmaci che si assumono o ai quali si è allergici.

Le ricordiamo che è necessario avere con sè la documentazione clinica precedente inerente la malattia per la quale è stato ricoverato (esami, copie di cartelle cliniche di ricoveri precedenti, specie se di altri ospedali, radiografie o altro) o relativa ad altre malattie importanti da cui è affetto.

Il personale del reparto si occupa di formalizzare il ricovero anche in termini amministrativi. Le verrà quindi chiesto di fornire anche alcune informazioni di tipo anagrafico-statistico.

L'ufficio **CUP-Accettazione amministrativa nella sede di Novara**, raccoglie le schede relative ai ricoveri, pervenute dai reparti, e **rilascia certificati di ricovero o di dimissione** da esibirsi come giustificazione al datore di lavoro o per gli altri usi consentiti.
L'ufficio è ubicato al piano terra del padiglione B ed è aperto ogni giorno feriale dalle ore 8.00 alle ore 17.00 ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 11.00.

Ospedale di GALLIATE

All'ospedale di Galliate il **rilascio dei certificati di ricovero** avviene presso l'ufficio **CUP-Accettazione amministrativa**, palazzina a destra entrando da Piazza Rossari.
Orario di apertura: dalle ore 8.10 alle ore 15.30, da lunedì a venerdì.

COSA PORTARE IN CASO DI RICOVERO

Per la degenza occorre portare con sé alcuni **effetti personali**:

- pigiami o camicie da notte possibilmente abbottonate sul davanti e con maniche ampie
- biancheria intima (canottiere, mutande, calze di cotone)
- pantofole
- vestaglia
- asciugamani
- il necessario per l'igiene personale (sapone, meglio se liquido, spazzolino, dentifricio, pettine, carta igienica, rasoi, assorbenti)
- posate, bicchiere, tovaglioli
- spina "magic" per apparecchiature elettriche (ad es. il rasoio)
- scheda telefonica.

E' consigliabile far riportare a casa dai familiari gli abiti non indispensabili.
Le strutture ospedaliere sono purtroppo esposte al deplorevole e doloroso fenomeno dei furti a danno dei pazienti.
Le misure adottate per scongiurare questi episodi (ad es. la vigilanza affidata ad un istituto privato), si rivelano a volte insufficienti ad arginare il fenomeno.
Il fatto che ogni paziente sia ricoverato in stanze con più letti e che ognuno sia visitato da una o più persone nel corso della giornata rende difficile il controllo.
Suggeriamo quindi di non portare **oggetti di valore**, non tenere grosse somme di denaro e non lasciare incustoditi portafogli, denaro, carte bancomat, carte di credito, telefoni cellulari ed altri oggetti.

In particolare si raccomanda a tutti i pazienti che ne hanno la possibilità di:

➢ consegnare ai famigliari ogni e qualsiasi oggetto di valore il cui utilizzo non sia strettamente necessario;

- non agevolare l'azione dei malintenzionati trascrivendo o lasciando a portata di mano il codice della tessera bancomat o quello del telefono cellulare;
- non lasciare abbandonati sul comodino, o comunque a portata di mano, questi oggetti ogniqualvolta, per qualsiasi motivo, viene meno la vigilanza "a vista" (es. trasferimento in radiologia o presso ambulatori specialistici per esami strumentali).

In mancanza di tali doverose cautele la Direzione aziendale declina ogni responsabilità per eventuali furti dovendosi gli stessi ritenere imputabili alla condotta negligente del ricoverato (articolo 1785 del Codice Civile).

Nel deprecabile caso di furto è possibile sporgere denuncia presso il **posto di polizia** situato vicino al Pronto Soccorso (piano terreno del padiglione A). L'ufficiale di Pubblica Sicurezza è presente tutti i giorni.

LA VITA IN REPARTO

Le nostre attività, rivolte a darLe la migliore assistenza possibile, iniziano di prima mattina. Durante la mattinata, o al più tardi nel primo pomeriggio, eseguirà tutti gli esami che Le sono stati prescritti e programmati per la giornata o l'eventuale intervento chirurgico. Inoltre, nel corso della mattinata passeranno i medici per la visita: La preghiamo pertanto di non allontanarsi, se non per essere accompagnato dal personale di assistenza in altri servizi o reparti, per visite o esami.

Se vuole allontanarsi dal reparto per un motivo diverso dall'esecuzione di visite ed esami deve avvisare l'infermiere di turno.

In certi casi la persona ricoverata non può allontanarsi dalla stanza di decenza senza adottare delle precauzioni (ad esempio indossare una mascherina o un camice).

Se tale situazione dovesse riguardarLa, Lei sarà informato dai medici e dagli infermieri di reparto e dovrà attenersi scrupolosamente a quanto Le verrà spiegato; tutto questo servirà a tutelare la Sua salute e quella delle persone con cui verrà a contatto.

Anche le persone che verranno a trovarLa dovranno informarsi presso il personale di reparto e rispettare tutte le indicazioni fornite.

Gli interventi chirurgici ed alcune indagini diagnostiche richiedono una preparazione da effettuarsi il giorno precedente; Le chiediamo di seguire scrupolosamente le indicazioni degli infermieri, al fine di poterne garantire una corretta esecuzione.

Per alcuni esami ed interventi chirurgici Le verrà chiesto un consenso scritto: sappia che, prima di firmare, ha diritto di ricevere dai medici tutti i chiarimenti e le spiegazioni che ritiene necessari.

In ogni reparto, Lei e i Suoi familiari potrete sempre ottenere informazioni sul Suo stato di salute: in molti reparti è affisso l'orario di ricevimento dei medici o possono essere chieste indicazioni in proposito al personale infermieristico.

Non è invece possibile ottenere informazioni telefoniche sul Suo stato di salute.

In genere non è possibile ricevere o fare telefonate attraverso i telefoni del reparto: se ha una reale necessità può, comunque, rivolgersi al personale infermieristico di turno.

È consentito l'uso del telefono cellulare per brevi conversazioni, nel rispetto delle esigenze di tutti e salvo diversa indicazione del personale sanitario.

In tutti i locali dell'Azienda vige il divieto di fumare.

È anche tassativamente vietato collocare oggetti di qualsiasi tipo sui davanzali interni ed esterni delle finestre.

Le ricordiamo, infine, che insieme a Lei ci sono molte altre persone ricoverate. La invitiamo quindi a non creare disturbo, specialmente dopo le ore 21.00.

IL PERSONALE PRESENTE IN REPARTO

- il **direttore**: ha la responsabilità complessiva del funzionamento del reparto
- i **medici**
- la/il **capo sala**: ha la responsabilità del buon funzionamento dell'assistenza
- gli **infermieri**
- il **personale addetto alle attività alberghiere** (operatori tecnici addetti all'assistenza, ausiliari)

Sono inoltre presenti: **medici specializzandi, allievi infermieri** e **volontari**. I reparti si avvalgono anche di: **tecnici sanitari, fisionterapisti, dietisti, assistenti sociali**.

Nel reparto le diverse figure professionali che vi operano sono identificabili dal **tipo di camice o divisa** che indossano:

Camice bianco	Personale medico
Camice bianco con bordino **blu**	Capo sala/capo tecnico
Camice bianco con bordino **rosso**	Capo servizio
Camice bianco con bordino **verde**	Personale tecnico sanitario (di laboratorio, di radiologia, etc.)
Divisa verde	Personale di sala operatoria
Divisa bianca con bordino **blu**	Infermiere professionale
Divisa bianca con bordino **giallo**	Operatore OTA
Divisa bianca	Ausiliario socio sanitario

Il personale in servizio presso i reparti di Pediatria medica e di chirurgia pediatrica indossa la casacca in tessuto fantasia con i bordini di diverso colore in base alla qualifica.

Osservi il cartellino di riconoscimento sul camice: conoscerà il nome e la qualifica dell'operatore.

I PASTI

I pasti vengono ordinati presso la cucina ospedaliera il giorno precedente, sulla base del menù esposto nelle camere o presentato dal personale di reparto, che prenderà nota delle Sue scelte.

La colazione viene distribuita verso le ore **8.15**
Il pranzo alle **12.00**
La cena verso le **18.30**

Se per motivi religiosi o ideologici non Le fosse consentito assumere alcuni alimenti La preghiamo di comunicarlo al personale di reparto.

La scelta dei cibi deve essere compatibile con gli eventuali regimi dietetici che Le saranno prescritti nel corso della degenza e con l'osservanza di un eventuale digiuno per motivi diagnostici.
La caposala o gli infermieri Le daranno tutte le spiegazioni necessarie per ogni eventualità.

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria fornisce l'acqua minerale e gli alimenti per la prima colazione (biscotti, fette biscottate, marmellata o miele).

Non è prevista la somministrazione del vitto ai familiari che La assistono.
Costituiscono un'unica eccezione le persone che assistono i bambini ricoverati nel reparto di Pediatria e nel reparto di Otorinolaringoiatria, che possono richiedere alla caposala o al personale infermieristico di consumare un pasto presso la mensa del personale ospedaliero.

GLI ORARI DI VISITA

Le visite dei familiari o amici sono consentite tutti i giorni:

- dalle ore **12.30** alle ore **14.00**
- dalle ore **19.00** alle ore **20.00**

Le persone che vengono a farLe visita devono rispettare rigorosamente l'orario indicato dal regolamento e devono tenere un comportamento adeguato, parlando a bassa voce ed osservando le indicazioni fornite dal pesonale di reparto.

Oltre a ciò, l'ambiente ospedaliero richiede il rispetto delle seguenti regole, che hanno lo scopo di tutelare la Sua salute, la salute dei Suoi compagni di stanza e la salute delle persone che vengono a farLe visita.

- non possono accedere in ospedale i bambini di età inferiore ai 12 anni ed i visitatori che presentano segni e sintomi anche "leggeri" di una malattia contagiosa (ad esempio tosse, raffreddore, mal di gola, febbre);
- accanto al Suo letto non si possono fermare più di due persone per volta;
- i visitatori non possono sedersi sui letti (siano essi liberi od occupati) né appoggiarci borse o indumenti;
- i visitatori non possono utilizzare i servizi igienici delle camere di degenza, ma quelli riservati al pubblico;
- alle persone che vengono a farLe visita raccomandi di non portare fiori o piante in vaso; oltre a creare disagi (profumi intensi, allergie, inquinamento ambientale), possono costituire un rischio per Lei e per le altre persone ricoverate;
- i medici e gli infermieri sono autorizzati a pretendere che i visitatori lascino il reparto al termine dell'orario di visita, se non sono provvisti di permesso per trattenersi fuori orario, o che escano momentaneamente dalla Sua camera

per consentire di praticare cure o atti assistenziali a Lei o ai Suoi compagni di stanza;

- alcune malattie richiedono che il personale, durante l'assistenza, usi delle precauzioni come indossare mascherine o camici o altro ancora. Questa necessità viene segnalata con un apposito avviso, visibile prima di entrare nella stanza di degenza. Se queste precauzioni dovessero riguardarLa, Lei ne sarà messo a conoscenza dai medici e dagli infermieri di reparto e dovrà chiedere alle persone che vengono a farLe visita di informarsi presso il personale di reparto prima di entrare nella Sua stanza. Tutte le misure che medici e infermieri Le spiegheranno hanno lo scopo di tutelare la Sua salute e quella delle persone che verranno a contatto con lei, cercando di garantirLe il miglior livello di comfort possibile.

PRESENZE FUORI ORARIO

L'assistenza è garantita dalla presenza costante nei reparti di infermieri professionali.
Se tuttavia desidera una persona accanto a Lei, lo segnali agli infermieri o alla caposala; essi valuteranno, insieme al medico, se sia possibile consentire la presenza di una persona al di fuori dell'orario di visita.
In questo caso verrà rilasciato un permesso in triplice copia valido tre giorni e rinnovabile al bisogno.

Se la persona che La assiste è un Suo familiare o una persona a Lei gradita che dichiari di non percepire alcun compenso, non è necessaria alcuna formalità.
Il permesso per l'assistenza oltre l'orario di visita può essere concesso anche:

- a persone che ricevono compensi per la presenza in ospedale, purché comprese nella lista approvata dalla Direzione Sanitaria. Questa lista è esposta in ogni reparto e contiene i nominativi delle persone, il loro recapito telefonico, il compenso che viene richiesto.
  Il personale del reparto non è autorizzato a contattare le persone a Suo nome né a suggerirLe alcun nominativo.
  E' Suo diritto farsi rilasciare ricevuta per i compensi percepiti dalle persone che La assisteranno;

- a operatori di ditte che prestano servizi assistenziali, purché riconosciute dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria;

- ad associazioni di volontari, purché riconosciute dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria, in particolare all'associazione "**Volontari della Notte**".
  Questa associazione ha lo scopo di garantire un'assistenza notturna gratuita a coloro che necessitano di un'assistenza continua ma non possono contare sulla presenza di familiari e non hanno mezzi finanziari per permettersi un'assistenza retribuita.

Per richiedere la presenza di un volontario di questa associazione ci si può rivolgere al personale infermieristico o alla Direzione Sanitaria - **Servizio Sociale Ospedaliero**.

In quasi tutti i reparti presta la sua opera anche l'**Associazione Volontari Ospedalieri (A.V.O)**. Questa associazione non ha lo scopo di assicurare la presenza costante di un associato al letto di un singolo degente, ma piuttosto di offrire una presenza amichevole e continua per alleviare la sofferenza, l'isolamento e la noia.
La presenza di volontari può essere utile per far fronte ad alcune necessità materiali (ad esempio: acquisto di bevande, di giornali), soprattutto per coloro che non hanno parenti vicini.

Sede della Segreteria A.V.O.: primo quadriportico a sinistra dell'ingresso di Corso Mazzini, 18. Tel. 0321-3733465. Orario di apertura: 10.00-12.00, da lunedì a venerdì – il martedì anche dalle 17.00 alle 18.30.

L'ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è un Suo diritto quindi, qualunque credo religioso Lei professi, ha diritto di richiedere un ministro del Suo culto e di tenere fede, compatibilmente con le Sue condizioni di salute, agli obblighi che comporta la Sua religione.

Per quanto riguarda la religione cattolica, i cappellani della Parrocchia sita all'interno dell'ospedale, in collaborazione con gli altri sacerdoti o laici che li affiancano, garantiscono:

- la **celebrazione della Santa Messa:** nei giorni feriali alle ore 19.00, nei giorni festivi alle ore 8.45, 11.00 e 19.00; possono eventualmente essere celebrate anche Sante Messe nei reparti;
- visita e colloquio nei reparti di degenza, con amministrazione dei sacramenti;
- disponibilità 24 ore su 24 da parte di un cappellano reperibile in qualsiasi momento tramite la/il caposala o il personale di servizio. Si può incontrare il cappellano anche prima e dopo le funzioni religiose o in altri momenti, su richiesta.

Esiste un **Ufficio Parrocchiale** (sede: primo quadriportico a sinistra dell'ingresso di Corso Mazzini, 18) aperto da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 10.00; vi è presente un dipendente parrocchiale laico.

Se pratica una **fede religiosa diversa da quella Cristiana Cattolica** sulla base delle Sue richieste ed indicazioni, siamo comunque in grado, attraverso i caposala dei reparti e la Direzione Sanitaria, di metterLa in contatto con i rappresentanti del Suo culto.

Ospedale di GALLIATE

Anche presso l'ospedale di Galliate il servizio di assistenza religiosa è attivo tutti i giorni e per tutte le 24 ore.
L'assistente religioso è disponibile, su chiamata, a tutte le ore (diurne e notturne).
Per contattare l'assistente religioso occorre far riferimento al/alla Capo sala o all'infermiere di reparto.
Il personale è inoltre disponibile per favorire l'incontro tra ministri di culto e praticanti delle altre religioni su specifica richiesta e indicazione.

"SCUOLA ARCOBALENO": LA SCUOLA IN OSPEDALE

La scuola in ospedale è un ponte che permette al bambino di pensarsi "non tutto malato" senza dover sopportare da solo il peso della sua malattia.
Quattro insegnanti, due di scuola dell'Infanzia e due di scuola Primaria, svolgono la loro attività nei reparti di **Pediatria, Chirurgia pediatrica ed Otorinolaringoiatria**.

Cosa fa:

La scuola garantisce il diritto allo studio:

- attua il raccordo con tutte le scuole di provenienza per permettere la prosecuzione del percorso educativo del bambino (uso della posta elettronica, del telefono, ecc.);
- offre sostegno nello svolgimento dei compiti e delle attività assegnate dagli insegnanti di classe;
- offre sostegno domiciliare ai bambini convalescenti (nei casi previsti dalla normativa).

La scuola garantisce il diritto al gioco, mettendo a disposizione giochi e spazi organizzati.
Si organizzano laboratori di: musica, attività artistico espressive, drammatizzazione, informatica, linguistica, giochi logici.

Per i bambini allettati le attività scolastiche curricolari sono svolte nelle camerette; sono forniti giochi in scatola e da tavolo che coinvolgano quando è possibile i bambini vicini e gli adulti presenti, attività di animazione con burattini e racconti recitati.

Per i bambini in attesa di intervento chirurgico e per i loro genitori è stato predisposto un progetto specifico dal nome "Alla scoperta dell'isola misteriosa".
È un'attività che utilizza il gioco simbolico per permettere ai bambini di affrontare "l'ignoto", cioè di sapere cosa accade durante la preparazione all'intervento e nella sala operatoria, quali oggetti e strumenti sono utilizzati.

Dov'è

Per garantire tutto ciò, sono state allestite **due aule presso il padiglione E, nel reparto di Pedriatria**, dove i bambini e i ragazzi possono: giocare, studiare, usare il PC, incontrarsi con gli altri bambini.

Lo spazio è così organizzato:

- angolo dei giochi strutturati e in scatola
- angolo della biblioteca
- anngolo della pittura
- angolo del disegno e dei compiti
- angolo del computer
- angolo della casetta e del gioco simbolico
- angolo del grande movimento (scivolo, cilindro morbido).

I bambini possono accedervi sia soli che accompagnati dai genitori. L'orario è dalle **8.45** alle **12.15** e dalle **13.15** alle **16.45**.

I materiali strutturati vengono utilizzati anche dai bambini allettati che vi possono accedere liberamente o possono essere offerti dalle insegnanti che propongono le attività nelle camerette.

IL SERVIZIO SOCIALE OSPEDALIERO

Il Servizio sociale ospedaliero si occupa di alcuni problemi sociali dei cittadini ricoverati in ospedale.

L'attività dell'assistente sociale è specificatamente rivolta alla identificazione e al supporto del paziente sia durante il **periodo della degenza**, sia per quanto riguarda i **problemi connessi alla dimissione e al rientro a casa**.

L'intervento sociale si progetta di comune accordo con il ricoverato e/o i suoi familiari, per poter organizzare un progetto-intervento compatibile con le sue esigenze e con le risorse esistenti.

Gli interventi possono riguardare:

- le dimissioni difficili, segnalate dai singoli reparti o dai familiari stessi. In questa circostanza attiva i collegamenti con i servizi sociali del territorio o di altre istituzioni sanitarie ed assistenziali in grado di garantire la necessaria assistenza al paziente dimesso;
- l'attivazione, su casi specifici, dell'intervento delle associazioni di volontariato presenti all'interno dell'ospedale;
- il supporto ed il sostegno nel disbrigo di pratiche da parte dei cittadini ricoverati.

Accanto a queste attività il servizio sociale fornisce agli utenti informazioni riguardo: l'invalidità civile, l'indennità di accompagnamento, la presenza di servizi sociali attivi sul territorio di residenza del paziente, il telesoccorso, i presidi ortopedici, ecc.

Tutti possono rivolgersi al servizio sociale ospedaliero che è ubicato nella sede centrale, secondo cortile a destra entrando da Corso Mazzini, 18.
È opportuno un preventivo appuntamento telefonico: 0321.3733953-3272. Cell. 335 7461454.

È attivo, presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria, anche un **servizio di mediazione culturale** (arabo e albanese) il lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle ore 9.00 alle 12.00; mercoledì dalle 13.30 alle 16.30. Tel. 0321.373 3 333. Qualora fosse necessario l'intervento di mediatrici di altre culture o di altre lingue, si prega di contattare il Servizio Sociale ospedaliero.

ALTRI SERVIZI UTILI

Le segnaliamo alcuni servizi utili a Lei e ai Suoi familiari.

Telefoni pubblici

Nella sede centrale di Novara sono disponibili telefoni pubblici:

- presso il Pronto Soccorso,
- nell'atrio dell'Ufficio Accettazione amministrativa (dove si trova anche un distributore di schede telefoniche),
- all'esterno dell'ingresso del padiglione B,
- in quasi ogni reparto.

In alcuni reparti (Traumatologia, Radioterapia) è disponibile un telefono mobile che consente di telefonare anche se non ci si può alzare dal letto.

All'ospedale di Galliate sono presenti telefoni pubblici in ogni piano dell'ospedale.

Punto di ristoro

Presso la sede centrale si trova un punto di ristoro, con servizio bar e minimarket:

- al piano terreno del padiglione H, secondo cortile quadriportico, entrando da corso Mazzini 18. Orario di apertura: dal lunedì al sabato, dalle 7.00 alle 20.00. Domenica: dalle 7.00 alle 14.00, n° tel. 0321.331280.

Sono inoltre disponibili distributori automatici di bevande e generi alimentari in diversi punti dei vari padiglioni:

- sotterraneo del padiglione C,
- ingresso reparto di Ortopedia e Traumatologia padiglione D, dal lato del punto di ristoro,
- corridoio del Centro di Rianimazione, piano terra, lato padiglione A.

Edicola

E' posta alla testa del padiglione B ed è aperta:

- dalle 6.45 alle 14.00 e dalle 16.45 alle 19.30 dal lunedì al venerdì
- e dalle 6.45 alle 13.00 il sabato e la domenica.

Fornisce anche schede telefoniche e ricariche per i cellulari.

Nei reparti dell'ospedale di Galliate avviene tutti i giorni la vendita di giornali e riviste da parte di un edicolante autorizzato.

Chiesa

A Novara si trova nel padiglione D, è ben visibile e vi si accede attraverso una scalinata.
E' aperta con orario continuato dalle ore 7.30 alle ore 19.30.

L'**Ufficio Parrocchiale**, sito nel cortiletto adiacente al primo quadriportico, a sinistra dell'ingresso di Corso Mazzini, è aperto dalle ore 9.00 alle ore 10.00, dal lunedì al venerdì.

A Galliate la chiesa è adiacente all'ingresso pedonale.

Banca

Un'agenzia della Banca Popolare di Novara si trova a sinistra dell'ingresso di Corso Mazzini.

E' dotata di uno **sportello Bancomat** collocato nel primo quadriportico a sinistra dell'ingresso.

Cassetta postale

Nella sede centrale di Novara posta presso il padiglione D, ingresso del reparto di Ortopedia e Traumatologia.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO UTENTE DEI SERVIZI SANITARI

Esiste un Regolamento dei Diritti e dei Doveri dell'utente ricoverato, riportato nella Carta dei Servizi Sanitari dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria.

Le ricordiamo quindi che:

DIRITTI

1. Il cittadino ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, senza vincoli legati alle condizioni economiche, nel rispetto della dignità umana, delle proprie convinzioni politiche filosofiche e religiose.

2. Ha diritto ad ottenere dalla Azienda informazioni chiare e precise circa le prestazioni erogate, le modalità di accesso, le condizioni di fruibilità delle stesse.

3. Durante ogni contatto con la struttura sanitaria, ed anche durante la degenza ospedaliera, il cittadino ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con il "Lei".
   Ha inoltre diritto di poter identificare con immediatezza e chiarezza il ruolo e la funzione delle persone che lo hanno in cura e con le quali si rapporta.

4. Il cittadino ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura, secondo le specifiche competenze di quest'ultimo, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
   Ha inoltre il diritto di fornire al personale sanitario ogni informazione ritenuta utile circa il proprio stato di salute e gli esiti dei trattamenti ricevuti.

5. Fatti salvi i casi di improrogabile urgenza, nei quali il ritardo possa comportare gravi pericoli per la vita e l'integrità del paziente, il paziente ha diritto di ricevere in modo chiaro e dettagliato ogni notizia che gli permetta di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi.
   Le informazioni devono contemplare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
   In caso di pazienti minori, interdetti o comunque non in grado di esercitare pienamente le proprie facoltà, l'informazione dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente stesso, ai familiari più stretti e a coloro che esercitano potestà tutoria.
   In caso di trattamenti che abbiano il carattere della sperimentazione, il consenso dovrà risultare da uno specifico documento scritto e controfirmato dal quale emerga in modo esplicito l'informazione fornita, compresa la possibilità per il paziente di interrompere il trattamento stesso.

6. Il cittadino ha diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Nel caso in cui il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le informazioni dovranno essere fornite ai familiari più stretti e a coloro che esercitano potestà tutoria.

7. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti e non siano comunicati ad altri senza il proprio consenso. Solo nel caso in cui esista un motivato convincimento sull'inopportunità di un'informazione diretta, il medico potrà rivolgersi ai familiari più stretti.

8. Il cittadino ricoverato ha diritto a mantenere dei propri spazi di vita relazionale e sociale e specificatamente vivere la giornata secondo orari e modalità non troppo diverse da quelle della vita ordinaria; mantenere i contatti con l'esterno attraverso la possibilità di utilizzare il telefono e ricevere visite; ricevere visite per le quali sia garantita la massima riservatezza ed intimità, con la sola limitazione dovuta all'ordinato svolgimento dell'attività sanitaria ed alla necessità di rispettare gli altri ricoverati.

9. Chi accede alle strutture della Azienda ha diritto a essere reso edotto circa eventuali disservizi o disfunzioni esistenti relativamente alla prestazione richiesta, e comunque deve essere tempestivamente informato circa eventuali variazioni che intercorrano nella programmazione del trattamento.

10. L'utente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati dagli uffici preposti, ha diritto, inoltre, ad essere tempestivamente informato sull'esito dei reclami stessi. Per il concreto espletamento di tale diritto l'Azienda ha predisposto uno specifico Regolamento di Pubblica Tutela.

DOVERI

1. Il cittadino che accede alla Azienda è tenuto, in ogni momento, ad un comportamento responsabile, collaborando con il personale medico, infermieristico, ausiliario, amministrativo e tecnico con cui entra in rapporto, rispettando gli ambienti, le attrezzature, gli arredi in quanto patrimonio comune.

2. L'accesso all'Azienda presuppone da parte del cittadino un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario operante, indispensabile per un corretto programma terapeutico ed assistenziale. Devono, quindi, essere evitate le richieste di prestazioni non dovute ed anche le richieste volte ad ottenere in tempi e modi scorretti le prestazioni dovute.

3. Gli utenti che utilizzano le strutture dell'Azienda devono evitare comportamenti che possano creare situazioni di disturbo e disagio ad altri utenti. In particolare per quanto riguarda la degenza ospedaliera è necessario il rispetto della quiete, soprattutto nell'orario di riposo evitando rumori, voci e luci disturbanti e le visite devono essere contenute (nel numero dei presenti) per evitare sovraffollamenti al letto e nei locali di degenza.

4. L'organizzazione della giornata e gli orari di visita sono stabiliti dalla Direzione Sanitaria insieme ai responsabili dei servizi e delle unità operative con la finalità di permettere un efficace svolgimento delle attività di cura e di assistenza. E' pertanto doveroso attenersi a tali indicazioni. In situazioni di particolare necessità possono essere autorizzate visite fuori orario e la presenza di persone di aiuto. Le persone autorizzate dovranno uniformarsi alle regole del reparto e favorire la collaborazione con gli operatori.

5. Per motivi di sicurezza igienico-sanitaria e per evitare impatti emotivi impropri le visite in ospedale dei bambini di età inferiore a 12 anni sono di norma vietate. L'Azienda si impegna e ricercare ed individuare modalità di accesso "protetto" dei piccoli visitatori con l'intento di favorire la comunicazione fra bambini e familiare o amico malato.

6. I pazienti, ricoverati e non, che si spostano all'interno dell'ospedale devono utilizzare i percorsi ad essi riservati e non intralciare lo svolgimento delle attività.

7. L'utente, pur avendo il diritto di criticare le disposizioni regolamentari emanate, attivando, se ritenuto opportuno, una procedura di reclamo, non può, tuttavia, violare arbitrariamente le disposizioni stesse.

8. Il cittadino deve informare tempestivamente l'Azienda, tramite i sanitari o gli uffici amministrativi preposti, qualora decida di rinunciare alle cure e alle prestazioni già programmate in modo da evitare sprechi di tempo e di risorse.

Segnalazioni RECLAMI RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Per qualsiasi segnalazione e/o reclamo potrà rivolgersi in primo luogo al/alla Caposala e al Responsabile del reparto.

Per problemi che non riesce a risolvere seguendo questa procedura, potrà rivolgersi a:

Ufficio Relazioni Esterne - U.R.E.

Cosa fa

Compito dell'U.R.E. informarLa sulle attività ed i servizi dell'Azienda, ascoltare le Sue richieste o suggerimenti e raccogliere segnalazioni di disservizi e reclami.

Può rivolgersi all'ufficio:

- per essere aiutato nell'accesso ai servizi dell'Azienda,
- per conoscere i Suoi diritti,
- per segnalare un problema, fare un reclamo o una proposta.

Dov'è

Nel cortile porticato all'ingresso di Corso Mazzini n. 18, segnalato da apposito cartello.

Come contattare l'U.R.E.

orario di apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00
mercoledì orario continuato dalle 9.00 alle 17.00

Telefono 0321 373 3 900 - Fax 0321 373 3 708
E-mail: urp@maggioreosp.novara.it
Sito internet: www.maggioreosp.novara.it

L'organizzazione aziendale è soggetta a frequenti variazioni. L'ufficio Relazioni Esterne è a disposizione degli utenti per fornire ulteriori inormazioni rispetto a quelle riportate in questo opuscolo.

U.R.E.

COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Signora, egregio Signore,

per aiutarci a migliorare l'assistenza nel nostro ospedale, gradiremmo avere il Suo giudizio sulla qualità del servizio ottenuto durante l'esperienza di ricovero.

Prima della dimissione, Le chiediamo quindi di prestarci per pochi minuti la Sua attenzione per segnalarci gli aspetti positivi e negativi, compilando ***il questionario che trova allegato a questa Guida*** in modo libero e sincero, sbarrando la casella accanto all'espressione che meglio esprime la Sua opinione.

Il questionario è volontario, anonimo e non deve essere firmato.

Al termine della compilazione ***potrà inserirlo nell'apposita cassetta presente in reparto*** o consegnarlo in busta chiusa al/alla caposala o al personale A.V.O. (Associazione Volontari Ospedalieri), che provvederanno a trasmetterlo all'Ufficio Relazioni Esterne, per l'elaborazione dei giudizi espressi.

Le Sue opinioni ci permetteranno di correggere le eventuali disfunzioni.
Più numerose saranno le risposte al questionario tanto più sarà possibile migliorare il servizio offerto.

La ringraziamo anticipatamente per la disponibilità e la cortese collaborazione.

NOTA BENE

- L'iniziativa si avvale della collaborazione del personale sanitario ospedaliero, del personale dell'Ufficio Relazioni Esterne e dell'Associazione di volontariato per la tutela dei diritti del malato che è direttamente coinvolta anche nelle operazioni di elaborazione dei risultati dell'indagine, a garanzia della trasparenza e correttezza dell'indagine stessa.
- Per i piccoli pazienti ricoverati nei reparti di Pediatria, Chirurgia pediatrica e Otorinolaringoiatria, il questionario può essere compilato dai genitori.

La dimissione

MODALITÀ DI DIMISSIONE

Quando verrà dimesso dal reparto Le sarà consegnata una lettera di dimissione nella quale sono riportate le più importanti informazioni riguardanti il decorso della Sua malattia e i consigli sulle cure da eseguire a casa.

Dovrà mostrare la lettera al Suo medico di famiglia e conservarla poi accuratamente.

Spesso Le saranno suggeriti controlli da effettuare successivamente e, in alcuni casi, verrà già indicata la data, l'orario e il luogo in cui dovrà eseguire il controllo.

Diversamente potrà prenotarlo telefonicamente presso le postazioni CUP dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Novara e di Galliate o telefonando dalle ore 11.00 alle ore 17.00 al numero verde 800 – 22 77 17.

La informiamo che per le visite di controllo, gli esami ematologici o le indagini diagnostiche, inerenti la malattia per la quale è stato ricoverato e da eseguirsi entro 30 giorni dalla dimissione, non occorre l'impegnativa del Suo medico di famiglia.

Se è in grado di muoversi autonomamente per uscire dall'ospedale, i Suoi familiari, presentando la lettera di dimissione all'ingresso carraio, potranno entrare con l'auto all'interno dell'area ospedaliera per il tempo strettamente necessario per permetterLe di lasciare la struttura.

DIMISSIONI PROTETTE

Le situazioni, che possono rendere necessaria l'attivazione delle dimissioni protette, sono le più diverse, sia per le patologie che si presentano sia per le condizioni socio-ambientali. Ci si trova pertanto di fronte a strategie operative differenti, che vanno dalla modulistica per il reperimento degli ausili, all'attivazione di eventuali risorse del territorio, sia sanitarie che sociali, di supporto per il rientro a casa.

Cosa offrono

- **Prescrizione da parte dello specialista dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di ausili specifici**, ad esempio: letto attrezzato, materasso antidecubito, ausili specifici mirati ad ottenere la migliore qualità della vita, alla luce delle capacità residue
- **Attivazione di servizi sanitari a domicilio:**
  Assistenza domiciliare integrata (ADI) e
  Assistenza infermieristica semplice (AIS)

Scopo dell'Assistenza domiciliare integrata (ADI)

L' ADI permette un collegamento tra i reparti e le strutture territoriali in modo da garantire anche al domicilio la continuità assistenziale al paziente che è bisognoso di cure sanitarie specifiche.

Come si attiva l'ADI

La caposala del reparto di degenza contatta direttamente il servizio ADI dell'Azienda Sanitaria Locale (A.S.L.) per concertarne l'attivazione attraverso il medico di base.

Cosa fornisce l'ADI

Il servizio ADI offre al domicilio del paziente le prestazioni infermieristiche fornendo:

- farmaci (secondo le modalità previste all'interno delle procedure dell'A.S.L.)
- presidi per la prevenzione delle piaghe da decubito e per la gestione a domicilio del paziente (letto attrezzato, materassi antidecubito, ecc.)
- ausili per l'incontinenza
- materiale per le medicazioni
- gestione delle stomie
- gestione dei cateteri vescicali
- prelievi venosi ecc.

Si fa presente che tale servizio viene segnalato all'interno di questo opuscolo per fornire un'informazione completa e nell'ambito della collaborazione interaziendale, ma l'attività ADI e le prestazioni ad essa correlate sono fornite **dall'Azienda Sanitaria Locale di residenza**.
Di seguito si riportano le indicazioni delle sedi cui è necessario fare riferimento per ottenere informazioni più dettagliate, relativamente all'A.S.L. NO.

Distretti e sedi:

Arona:	V.le Baracca n. 3	tel. 0322 – 516525
Borgomanero:	Viale Zoppis n. 6	tel. 0322 – 848359
Carpignano:	Via Cavour n. 2	tel. 0321 – 825457
Galliate:	Via Varzi n. 21	tel. 0321 – 805229
Novara:	V.le Roma n. 7	tel. 0321 – 374462
Trecate:	Via Dante n. 38	tel. 0321 – 786609

■ Attivazione delle risorse socio-assistenziali

Quando vi sono bisogni di tipo assistenziale o questi si aggiungono alle esigenze sanitarie il medico del reparto o la/il caposala interpellano il Servizio Sociale Ospedaliero.
Dopo una prima analisi della situazione, l'assistente sociale ospedaliera contatta la rete territoriale di riferimento (servizio sociale del Comune, Consorzio socio-assistenziale dei Comuni Associati ecc.) per valutare l'attivazione delle risorse territoriali eventualmente disponibili (servizio di assistenza domiciliare, servizio mensa, telesoccorso ecc.).

Esito delle dimissioni protette sono delle dimissioni "concordate e programmate" che garantiscano ai pazienti la continuità assistenziale ed il rientro tutelato al proprio domicilio e alle famiglie il supporto nella gestione del carico assistenziale.

RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE CLINICA

Per la richiesta di documentazione clinica (cartella clinica, verbale di ricovero, riscontri autoptici, verbali di Pronto Soccorso) e temporanea visione degli esami radiografici eseguiti durante il ricovero è necessario rivolgersi all'**Ufficio documentazione clinica**, situato presso la Direzione medica di presidio della sede centrale (seccondo cortile porticato, entrando dall'ingresso di corso Mazzini).
Tel. 0321 373 3 488. Orario di apertura: dalle ore 9.00 alle 12.00, dal lunedì al venerdì.

La richiesta può essere effettuata:

- di persona presso lo sportello dell'**Ufficio Documentazione Clinica**
- tramite posta
- inviando un fax al n. 0321 373 3 603, con l'indicazione dei seguenti dati:
  - dati anagrafici del/la paziente
  - dati relativi al ricovero
  - fotocopia del documento di identità
- tramite e-mail all'indirizzo:
  cartelle.cliniche@maggioreosp.novara.it

I documenti potranno essere ritirati dopo circa 15/20 giorni dalla data della richiesta presso l'**Ufficio Accettazione Amministrativa** (padiglione B piano terra), dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.30 o tramite spedizione postale.

Il pagamento della fotocopia autenticata avverrà al momento del ritiro che dovrà essere effettuato dall'interessato oppure da persona da lui delegata e varierà in base al numero di fogli di cui si compone il documento: da un minimo di euro 7,75 per 10 fogli ad un massimo di euro 25,82 per oltre 50 fogli.

E' possibile inoltre, previo deposito di una cauzione che vi sarà restituita al momento della riconsegna, avere in visione le radiografie, le T.A.C., le risonanze magnetiche, le angiografie, le ecografie eseguite durante il ricovero: a tal fine potete ricevere informazioni presso l'Ufficio Documentazione Clinica.

Ospedale di GALLIATE

A Galliate la richiesta o il ritiro della documentazione clinica può essere effettuato presso l'ufficio CUP - Accettazione amministrativa, palazzina a destra, entrando da piazza Rossari.

Tel. 0321 805348 - 805394 - 805349

- di persona durante l'orario di apertura: dalle ore 8.10 alle 15.30, da lunedì a venerdì
- tramite posta
- inviando un fax al numero: 0321.805348
- inviando una e-mail all'indirizzo: **accettazione.galliate@maggioreosp.novara.it**

Per il ritiro degli esami istologici o di altri referti è indispensabile presentarsi presso il reparto con la lettera rilasciata al momento delle dimissioni.

Alcune informazioni

sull’Azienda Ospedaliero-Universitaria

Numeri telefonici utili

Per contattare i servizi sanitari dell'Azienda ospedaliera componete il numero del centralino:

Per la sede di NOVARA

CENTRALINO

Attivo 24 ore su 24

☎ 0321.3731 Fax 0321.3733414

E-mail: direzione.generale@maggioreosp.novara.it

DIREZIONE SANITARIA

☎ 0321.3733957 Fax 0321.373603

E-mail: segre.ds@maggioreosp.novara.it

DOCUMENTAZIONE CLINICA

☎ 0321.3733488 Fax 0321.3733603

E-mail: cartelle.cliniche@maggioreosp.novara.it

CUP* - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

☎ 0321.3733347/399 - 3733457 (Sede Centrale)

☎ 0321.3734895 (Sede Distaccata)

Fax 0321.3733347

E-mail: ufficio.cup@maggioreosp.novara.it
spedalita@maggioreosp.novara.it

CENTRO PRELIEVI

☎ 0321.3733636 Fax 0321.3733588

E-mail: segr.microbiologia@maggioreosp.novara.it

POLIAMBULATORIO

☎ 0321.3733224

CASA DI CURA

☎ 0321.3733683 Fax 0321.3733689

E-mail: casadicura_segreteria@maggioreosp.novara.it

***CUP**: Centro Unificato Prenotazioni

Per l'ospedale di GALLIATE

CENTRALINO
Attivo dalle 6.45 alle 21.30
☎ 0321.805111

DIREZIONE SANITARIA
☎ 0321.805343 Fax 0321.866922

DOCUMENTAZIONE CLINICA
☎ 0321.805348 / 349 / 394 Fax 0321.805348
E-mail: accettazione.galliate@maggioreosp.novara.it

CUP* - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA
☎ 0321.805348 / 349 / 394 Fax 0321.805348
E-mail: accettazione.galliate@maggioreosp.novara.it

CENTRO PRELIEVI
☎ 0321.805305

POLIAMBULATORIO
☎ 0321.805308

***CUP**: Centro Unificato Prenotazioni

PRENOTAZIONI TELEFONICHE

Numero verde 800.227717

Attivo dalle 9.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì

DISDETTA PRENOTAZIONI TELEFONICHE

Numero verde 800.271316

UFFICIO RELAZIONI ESTERNE

☎ 0321.3733900 Fax 0321.3733708

E-mail: urp@maggioreosp.novara.it

In caso di EMERGENZA SANITARIA chiamate il

118

Il servizio funziona 24 ore su 24. La chiamata è gratuita.

GUARDIA MEDICA

Novara 0321.626000
Galliate 0321.864180

Orario notturno: dalle ore 20.00 alle ore 8.00
Sabato e giorni prefestivi: dalle ore 14.00 alle ore 20.00
Giorni festivi: dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Come si raggiunge l'Azienda Ospedaliero-Universitaria

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria "Maggiore della Carità" è attualmente costituita da tre presidi ospedalieri:

- il presidio ospedaliero della sede centrale, in corso Mazzini n. 18 a Novara,
- il presidio ospedaliero della sede distaccata, in viale piazza d'Armi n. 1 a Novara,
- il presidio ospedaliero "San Rocco", in via Cottolengo n. 2 a Galliate.

La sede legale dell'Azienda è a Novara in corso Mazzini n. 18.

Sede di NOVARA

A Novara l'Azienda Ospedaliero-Universitaria, è situata nel centro storico della città.

Ingressi

INGRESSI SEDE CENTRALE - NOVARA:

· **Portineria Centrale** (esclusivamente pedonale)
Corso Mazzini, 18 - Orario: 6.30 - 21.30

· **Portineria di Largo Bellini** (pedonale e porta carraia)
Orario: 6.00 - 22.00

· **Portineria del D.E.A. - Pronto Soccorso**
B.do M. D'Azeglio Orario continuato (diurno \ notturno)

· **Portineria di Via Solaroli** (porta carraia)
Accesso alla Camera Mortuaria
Orario: 8.00 - 17.30 (sabato e domenica: 8.00 - 16.00)

· **Ingresso Poliambulatorio**:
Corso Mazzini - Orario: 8.00 - 17.30

INGRESSO SEDE DISTACCATA - NOVARA:

· **Portineria** (pedonale e porta carraia)
Viale Piazza D'Armi, 1
Orario: 7.00 - 20.30 (porta carraia: 6.00 - 22.00)

Parcheggio interno

In base al regolamento attualmente in vigore possono accedere alla sede ospedaliera:

- le auto degli accompagnatori di pazienti che devono essere ricoverati e/o dimessi e di pazienti non autosufficienti che devono sottoporsi a terapie ambulatoriali periodiche, muniti di prescrizione rilasciata dal Responsabile della Struttura o del Servizio interessato.
Le auto devono essere parcheggiate negli appositi spazi contrassegnati da strisce gialle e devono essere munite di permesso temporaneo (15 minuti) rilasciato dal portinaio al momento dell'accesso, collocato in modo visibile sul cruscotto.

- le auto di invalidi o dializzati muniti del contrassegno rilasciato dal Comune.
Le autovetture devono essere parcheggiate negli appositi spazi a loro riservati.

Il servizio di vigilanza interna

Ha compiti di controllo dei parcheggi, provvede a chiamare il carro attrezzi della ditta incaricata per la rimozione delle autovetture parcheggiate al di fuori degli spazi consentiti o il cui permesso sia scaduto.

Per qualsiasi difficolta' riguardo al regolamento di accesso e' possibile contattare il personale di vigilanza, ai numeri 335.7591017 oppure 335.7591015.

Parcheggi Esterni

P1	Largo Alpini d'Italia A pagamento
P2	Largo Bellini A pagamento
P3	Piazza Martiri della Libertà A pagamento
P4	Corso Mazzini A pagamento
P5	Via Passalacqua A pagamento
P6	Via Perrone A pagamento
P7	Via Puccini A pagamento
P8	Via Solaroli A pagamento
P9	Via Turati A pagamento
P10	Viale Verdi/Ospedale Gratuito Servizio bus-navetta

Sede di GALLIATE

A Galliate il presidio ospedaliero "San Rocco" ha sede in via Cottolengo n. 2, con ingresso pedonale da Piazza Rossari n. 7. Galliate è raggiungibile dall'autostrada A4, uscita Novara Est.

Ingressi

INGRESSI OSPEDALE DI GALLIATE:

· **Portineria** (pedonale e porta carraia)
Via Cottolengo, 2 - Orario: 6.45 - 20.00

· **Portineria** (pedonale)
Piazza Rossari, 7 - Orario: 6.45 - 20.00
(dal lunedì al venerdì. Sabato e festivi chiusa)

Strutture e servizi sanitari

Elenco alfabetico delle Strutture

STRUTTURE

ALLERGOLOGIA E IMMUNOLOGIA CLINICA
ANATOMIA PATOLOGICA
ANESTESIA E RIANIMAZIONE
ANESTESIA E RIANIMAZIONE CARDIOCHIRURGICA
ANESTESIA (sede di Galliate)
CARDIOCHIRURGIA
CARDIOLOGIA 1
CARDIOLOGIA 2
CARDIOLOGIA RIABILITATIVA
CASA DI CURA
CENTRO PRELIEVI
CHIRURGIA GENERALE 1
CHIRURGIA GENERALE 2
CHIRURGIA GENERALE
CHIRURGIA MAXILLO-FACCIALE
CHIRURGIA PEDIATRICA
CHIRURGIA TORACICA
CHIRURGIA VASCOLARE
COORDINAMENTO ATTIVITÀ DI PREVENZIONE TUMORI
CURE PALLIATIVE
CURE PALLIATIVE - HOSPICE
DERMATOLOGIA
DIABETOLOGIA
DIAGNOSTICA INVASIVA E CARDIOLOGIA INTERVENTISTICA
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA
DIREZIONE SANITARIA DI PRESIDIO
ELETTROFISIOLOGIA E CARDIOSTIMOLAZIONE
EMATOLOGIA
EPIDEMIOLOGIA DEI TUMORI
FARMACIA OSPEDALIERA
FISICA SANITARIA
GASTROENTEROLOGIA
LABORATORIO DI ANALISI CHIMICO CLINICHE
LABORATORIO DI MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA
MALATTIE DELL’APPARATO RESPIRATORIO
MALATTIE INFETTIVE
MEDICINA AD INDIRIZZO EPATOLOGICO
MEDICINA DEL LAVORO

PADIGLIONE	PIANO
A	2
E	SEMINTERRATO
B	TERRA
B	TERRA
GALLIATE	1
B	2
A	3
A	3
SEDE DISTACCATA	2
G	1
G	SEMINTERRATO
C	2
C	1
GALLIATE	1
B	3
E	1
C	2
C	1
B	SEMINTERRATO
SEDE DISTACCATA	1
GALLIATE	1
G	1
G	SEMINTERRATO
A	TERRA
E	1
H	TERRA
A	TERRA
C	4
UNIVERSITÀ	
D	TERRA
A	SEMINTERRATO
G	2
B	SEMINTERRATO
E	SEMINTERRATO
C	3
F	2
A	2
SEDE DISTACCATA	TERRA

Elenco alfabetico delle Strutture

STRUTTURE

MEDICINA E CHIRURGIA D'ACCETTAZIONE E D'URGENZA
MEDICINA INTERNA 1
MEDICINA INTERNA 2
MEDICINA INTERNA
MEDICINA NUCLEARE
MEDICINA TRASFUSIONALE
NEFROLOGIA E DIALISI
NEFROLOGIA E TRAPIANTO RENALE
NEONATOLOGIA E PATOLOGIA NEONATALE
NEUROCHIRURGIA
NEUROLOGIA
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE
OCULISTICA
ODONTOIATRIA E STOMATOLOGIA
ONCOLOGIA
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA
OSTETRICIA E GINECOLOGIA 1
OSTETRICIA E GINECOLOGIA 2
OTORINOLARINGOIATRIA
PEDIATRIA
PREVENZIONE E CURA AMBULATORIALE
DELL'HIV E DELLE SINDROMI CORRELATE
PREVENZIONE RISCHIO INFEZIONI
PSICHIATRIA
PSICOLOGIA CLINICA
RADIOLOGIA
RADIOLOGIA
RADIOTERAPIA
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE
SERVIZIO EMERGENZA SANITARIA TERRITORIALE 118
TERAPIA DEL DOLORE
TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA-UNITÀ CORONARICA
UNITÀ SPINALE
UROLOGIA

PADIGLIONE	PIANO
A	TERRA
A	2
A	4
GALLIATE	TERRA
C	SEMINTERRATO
H	1
E	TERRA
E	TERRA
E	1
B	1
A	1
SEDE DISTACCATA	TERRA
GALLIATE	TERRA
SEDE DISTACCATA	TERRA
E	TERRA
D	RIALZATO
E	1
E	2
E	2
B	3
E	1
F	1
D	RIALZATO
G	TERRA
SEDE DISTACCATA	TERRA
C	TERRA E SEMINTERRATO
GALLIATE	TERRA E SEMINTERRATO
C	4
SEDE DISTACCATA	1
GALLIATE	TERRA
SEDE DISTACCATA	
SEDE DISTACCATA	2
A	TERRA
SEDE DISTACCATA	2
B	4

Ubicazione delle Strutture Sanitarie

Legenda sede centrale NOVARA

1 DIREZIONE GENERALE
Sede: Corso Mazzini, 18
☎ 0321.3733282 - Fax 0321.3733414
E-mail: direzione.generale@maggioreosp.novara.it

2 UFFICI AMMINISTRATIVI
Sede: Corso Mazzini, 18
Orario: dalle ore 8.00 alle 17.30,
dal lunedì al venerdì.

3 UFFICIO RELAZIONI ESTERNE - U.R.E.
Sede: primo quadriportico,
ingresso di corso Mazzini, 18
☎ 0321.3733900
E-mail: urp@maggioreosp.novara.it
Orario: lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; mercoledì, dalle 9.00 alle 17.00.
Fax 0321.3733708

4 AULA MAGNA
Sede: primo quadriportico,
ingresso di corso Mazzini, 18

5 BANCA INTERNA
L' Agenzia n. 8 della Banca Popolare di Novara si trova a sinistra dell'ingresso di corso Mazzini, 18.
Nell'atrio della portineria centrale è attivo uno sportello bancario per il pagamento del ticket.
☎ 0321.3733574
Orario: dalle 8.00 alle 13.00, dal lunedì al venerdì

Si può pagare il ticket anche servendosi dei **PUNTI GIALLI** presenti:
- nell'atrio d'ingresso della portineria centrale
- nell'atrio del Poliambulatorio
- presso la S.C. Pediatria

6 BANCOMAT
Primo quadriportico a sinistra dell'ingresso di corso Mazzini, 18.

7 UFFICIO PARROCCHIALE
Sede: cortiletto adiacente al primo quadriportico, a sinistra dell'ingresso di corso Mazzini, 18
☎ 0321.3733351
Orario: dalle 9.00 alle 10.00, dal lunedì al venerdì
Per fede religiosa diversa da quella Cristiano Cattolica rivolgersi alla Direzione Sanitaria di presidio.

Legenda sede centrale NOVARA

8 ASSOCIAZIONE VOLONTARI OSPEDALIERI (A.V.O.)

Sede ufficio: cortiletto adiacente al primo quadriportico a sinistra dell'ingresso di corso Mazzini, 18
☎ 0321.3733465
Orario: dalle 10.00 alle 12.00, dal lunedì al venerdì. Il martedì anche dalle 17.00 alle 18.30.

9 DIREZIONE SANITARIA DI PRESIDIO

Corso Mazzini, 18. Secondo cortile porticato entrando dall'ingresso di corso Mazzini, 18.
☎ 0321.3733957 - 642
Fax 0321.3733603
E-mail: segre.ds@maggioreosp.novara.it

10 SERVIZIO SOCIALE OSPEDALIERO

Sede: secondo cortile a destra entrando da corso Mazzini, 18
☎ 0321.3733953 - 272 Cell. 335.7461454
Orario: dal lunedì al venerdì, su appuntamento telefonico.

SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE

Nel caso di problemi di comprensione linguistica o culturale è possibile richiedere al Servizio sociale ospedaliero l'intervento del servizio di mediazione culturale (arabo, albanese e all'occorrenza anche cinese), dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 12.00.
☎ 0321.3733333
Per mediatori di altre culture o lingue, contattare il Servizio sociale ospedaliero.

11 UFFICIO DOCUMENTAZIONE CLINICA

Sede: presso la Direzione Medica di presidio, secondo cortile porticato entrando dall'ingresso di corso Mazzini, 18.
☎ 0321.3733488
Fax 0321.3733603
E-mail: cartelle.cliniche@maggioreosp.novara.it
Orario: dalle 9.00 alle 12.00, dal lunedì al venerdì

12 CUP - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

Sede: piano terreno del padiglione B
☎ 0321.3733347 / 399 - 457 (sede centrale)
☎ 0321.3734895 (sede distaccata)
Fax 0321.3733347
E-mail: ufficio.cup@maggioreosp.novara.it
spedalita@maggioreosp.novara.it
Orario: dalle 8.00 alle 17.00, dal lunedì al venerdì.

Il sabato dalle 8.30 alle 11.00.
In particolare:
• **prenotazione prestazioni specialistiche:**
dalle 13.00 alle 16.45.
• **pagamento ticket**: dalle 8.00 alle 16.30.
• **pagamento visite in regime di libera professione**:
dalle 8.00 alle 16.30.
Il sabato: dalle 8.30 alle 11.00.
• **ritiro documentazione clinica**: dalle 8.00 alle 16.30.

13 POLIAMBULATORIO

Sede: padiglione B, piano seminterrato.
Ingresso esterno da corso Mazzini, adiacente al numero civico 24
☎ 0321.3733224 (Caposala)
• **Orario per attività ambulatoriali**: dalle 8.00 alle 17.00, dal lunedì al giovedì. Il venerdì dalle 8.00 alle 16.00.
• **Orario dello sportello C.U.P. per prenotazioni e ritiro referti**: dalle 8.00 alle 13.00, dal lunedì al venerdì.

14 CENTRO PRELIEVI

Sede: padiglione G, piano terreno
☎ 0321.3733635 - 636
Fax 0321.3733588
E-mail: segr.microbiologia@maggioreosp.novara.it
• **Orario accettazione**: dalle 8.00 alle 10.00, dal lunedì al venerdì.
• **Orario pagamento ticket**: dalle 8.00 alle 14.00, dal lunedì al venerdì.
• **Orario ritiro referti**: dalle 11.30 alle 14.00, dal lunedì al venerdì.

15 CASA DI CURA

Sede: padiglione G, primo piano
• **Informazioni per il ricovero**: ☎ 0321.3733683
• **Prenotazioni visite in regime di libera professione**:
☎ 0321.3733685 Fax 0321.3733689
E-mail: casadicura_segreteria@maggioreosp.novara.it

16 CHIESA CATTOLICA

Sede: padiglione D
Orario: dalle ore 7.30 alle 19.30
Orari di celebrazione della Santa Messa: giorni feriali ore 19.00. Giorni festivi ore 8.45 - 11.00 - 19.00.

17 CAMERA MORTUARIA – CAPPELLA

Sede: ingresso di via Solaroli
☎ 0321.3733308
Orario: dalle 8.30 alle 16.00

Legenda sede centrale NOVARA

18 EDICOLA

Adiacente al padiglione B
Orario: dalle 6.45 alle 14.00 e dalle 16.45 alle 19.30, dal lunedì al venerdì.
Sabato e domenica: dalle 6.45 alle 13.00.
Fornisce anche schede telefoniche e ricariche per i cellulari.

19 CASSETTA POSTALE

E' posta presso il padiglione D, all'ingresso del reparto di Ortopedia e Traumatologia.

20 PUNTO DI RISTORO

Presso la sede centrale si trova un punto di ristoro, con servizio bar e minimarket:
• al piano terreno del padiglione H, secondo cortile quadriportico, entrando da corso Mazzini 18. Orario di apertura dal lunedì al sabato, dalle 7.00 alle 20.00. Domenica: dalle 7.00 alle 14.00.
Sono inoltre disponibili **distributori automatici di bevande e generi alimentari** in diversi punti dei vari padiglioni:
• sotterraneo del padiglione C,
• ingresso reparto di Ortopedia e Traumatologia padiglione D, dal lato del punto di ristoro,
• corridoio del Centro di Rianimazione, piano terra, padiglione A

21 UFFICIO DI POLIZIA

Sede: padiglione A – ingresso del Pronto Soccorso
☎ 0321.3733546
Orario: dalle ore 8.00 alle 20.00

VIGILANZA INTERNA

☎ 335.7591017 oppure 335.7591015

TELEFONI PUBBLICI

Sono disponibili telefoni pubblici:
• presso il Pronto Soccorso
• nell'atrio dell'ufficio Accettazione Amministrativa (dove si trova anche un distributore di schede telefoniche)
• all'esterno dell'ingresso del padiglione B
• in quasi ogni reparto.
In alcuni reparti (Traumatologia, Radioterapia) sono disponibili telefoni pubblici mobili che possono essere utilizzati anche nelle stanze di degenza.

Attività ambulatoriale

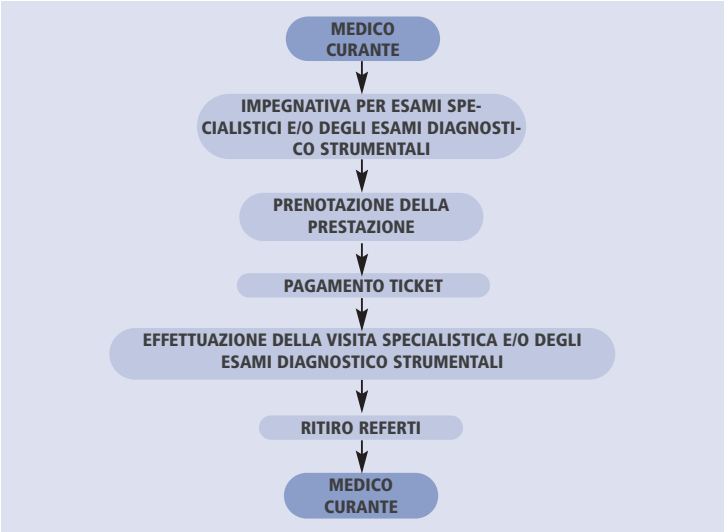
Visite specialistiche ed esami

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria fornisce anche prestazioni specialistiche in forma ambulatoriale.

L'attività ambulatoriale specialistica si svolge:
· nell'ambito delle strutture del **Poliambulatorio**
· o negli spazi destinati agli **ambulatori divisionali.**

Alcune attivita', spesso di notevole rilevanza clinica, si svolgono invece **all'interno delle strutture di degenza,** utilizzando locali e strutture e spesso operatori comuni a quelli destinati al ricovero.

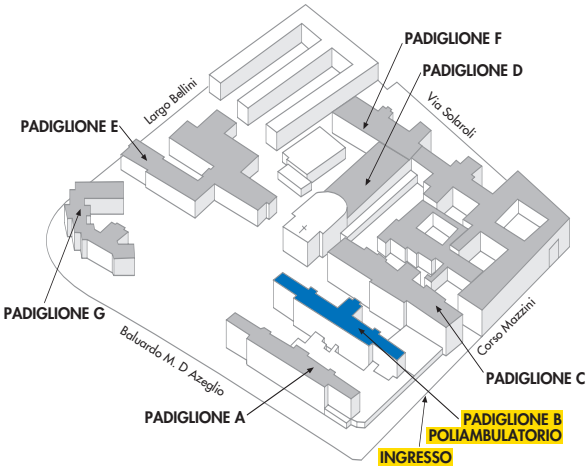
Sul sito internet aziendale **www.maggioreosp.novara.it** si trova l'**elenco delle prestazioni specialistiche ambulatoriali** erogate dall'Azienda, con l'indicazione delle sedi e dei **tempi di attesa**, aggiornati mensilmente.



Visite specialistiche ed esami

POLIAMBULATORIO
Sede centrale di NOVARA

Sede: padiglione B, piano seminterrato
Ingresso esterno: corso Mazzini, n. 24



Orario di apertura per attività ambulatoriali:
dalle ore 8.00 alle 17.00, da lunedì a giovedì
dalle ore 8.00 alle 16.00, il venerdì
☎ 0321.3733224 (caposala)

Nell' atrio di ingresso del Poliambulatorio è presente uno **sportello CUP** per la prenotazione delle prestazioni ambulatoriali e il ritiro di alcuni referti.

Orario sportello CUP:	ORARIO APERTURA	ORARIO CHIUSURA
prenotazione prestazioni:	8.00	13.00
ritiro referti:	8.00	13.00

Visite specialistiche ed esami

PIANTA POLIAMBULATORIO NOVARA

Al poliambulatorio, oltre alle attività ambulatoriali di Ecodoppler, Terapia enterostomale ed Elastometria epatica, afferiscono i servizi ambulatoriali delle strutture complesse: Chirurgia generale 1 e 2; Ematologia (ambulatorio TAO); Nefrologia Trapianto; Neurochirurgia; Neurologia; Oculistica (ambulatorio Campi visivi/Ortottica); Otorinolaringoiatria; Urologia.

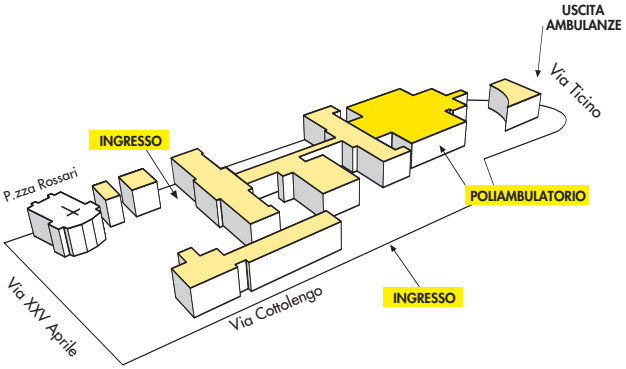
Legenda POLIAMBULATORIO NOVARA

STANZA 23	CHIRURGIA 1 e 2
STANZA 27	NEFROLOGIA - NEUROCHIRURGIA - ELASTOMETRIA EPATICA
	UFFICIO CAPO SALA
STANZA 16	UROLOGIA - RIABILITAZIONE ENTEROSTOMALE - NEFROLOGIA
STANZA 18	OTORINOLARINGOIATRIA
STANZA 21	ENDOSCOPIA (OTORINOLARINGOIATRIA)
STANZA 22	AUDIOLOGIA (OTORINOLARINGOIATRIA)
STANZA 25	FONIATRIA 1 (OTORINOLARINGOIATRIA)
STANZA 25 BIS	VESTIBOLOGIA
STANZA 26	EMATOLOGIA - AMBULATORIO TAO
STANZA 1	NEUROLOGIA - E.E.G. - E.M.G.
STANZA 2 - 3	
STANZA 4	
STANZA 5	
STANZA 6	ORTOTTICA
STANZA 7	OCULISTICA - PRONTO SOCCORSO
STANZA 8	
STANZA 9	PICCOLI INTERVENTI - PROCTOLOGIA
STANZA 10	CAMPO VISIVO (OCULISTICA)
"A"	SALA D'ATTESA POLIAMBULATORIO
"B"	SEGRETERIA C.U.P.
26 BIS	BAGNO DISABILI
28 - 38	BAGNO UTENTI

Visite specialistiche ed esami

POLIAMBULATORIO
Ospedale di GALLIATE

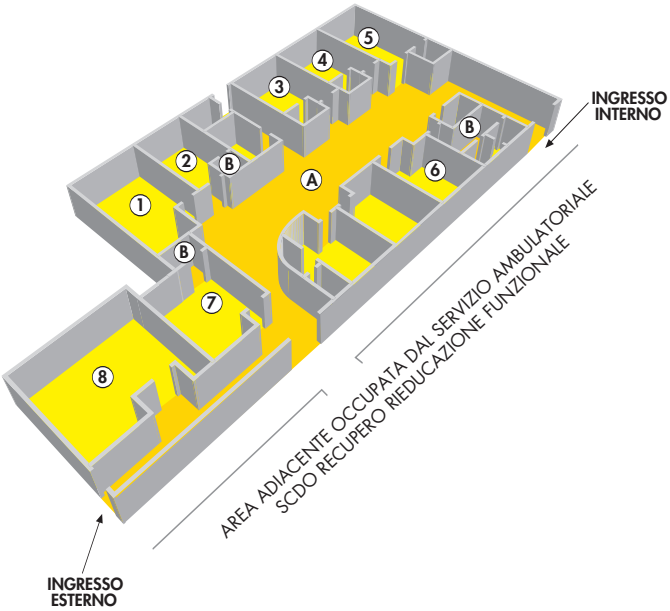
Sede: entrando da via Cottolengo, a destra, piano seminterrato (da Piazza Rossari, a sinistra)



Orario di apertura per attività ambulatoriali:
dalle ore 8.00 alle 16.00, lunedì, mercoledì e venerdì
dalle ore 8.00 alle 17.00, martedì e giovedì
☎ 0321.805308

Visite specialistiche ed esami

PIANTA POLIAMBULATORIO GALLIATE



Legenda POLIAMBULATORIO GALLIATE

AMBULATORIO 1	OTORINOLARINGOIATRIA - CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE - ALLERGOLOGIA - DERMATOLOGIA
AMBULATORIO 2	UROLOGIA - GINECOLOGIA - NEUROLOGIA - SENOLOGIA - ENDOCRINOLOGIA
AMBULATORIO 3	DIABETOLOGIA
AMBULATORIO 4	CHIRURGIA (LESIONI CUTANEE - SENOLOGIA - PROCTOLOGIA - PATOLOGIA ERNIARIA - PATOLOGIA COLELITISIACA) - MEDICINA INTERNISTICA - SPIROMETRIE
AMBULATORIO 5	ORTOTTICA E OCULISTICA
AMBULATORIO 6	ENDOCRINOLOGIA - GERIATRIA - MEDICINA INTERNISTICA - VALUTAZIONE ALZHEIMER - MALATTIE INTERNISTICHE REUMATICHE
AMBULATORIO 7	PRELIEVI
AMBULATORIO 8	CARDIOLOGIA - ECOCOLORDOPPLERGRAFIA

"A"	SALA D'ATTESA POLIAMBULATORIO
"B"	BAGNI

Visite specialistiche ed esami

DOVE SI PRENOTANO VISITE ED ESAMI

Per la prenotazione occorre presentare l'impegnativa del medico curante o l'impegnativa emessa dal reparto.

Le prestazioni erogate in regime ambulatoriale dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria sono prenotabili presso il **Centro Unificato Prenotazioni (C.U.P.)**, anche telefonicamente.
Alcune prestazioni vengono prenotate direttamente dalle singole Strutture Complesse
(vedi sito www.maggioreosp.novara.it: Strutture sanitarie - "Ambulatori")

PRENOTAZIONE TELEFONICA NUMERO VERDE 800-227717
dalle 9.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì

LUOGO	ORARIO APERTURA	ORARIO CHIUSURA
NOVARA - SEDE CENTRALE:		
CUP - POLIAMBULATORIO Sede: Padiglione B, piano seminterrato Ingresso esterno: corso Mazzini, n. 24	8.00	13.00
CUP - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA Sede: Padiglione B, piano terreno Tel. 0321.3733347/399-457 - Fax 0321.3733347 E-mail: ufficio.cup@maggioreosp.novara.it spedalita@maggioreosp.novara.it	13.00	16.45
NOVARA - SEDE DISTACCATA:		
CUP - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA Sede: Viale Piazza d'Armi, 1 Tel. 0321.3734895	8.15	15.30
OSPEDALE DI GALLIATE:		
CUP - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA Sede: palazzina a destra, entrando da piazza Rossari, 7 Tel. 0321.805348-805394-805349 - Fax 0321.805348 E-mail: accettazione.galliate@maggioreosp.novara.it	8.10	15.30
La prenotazione di esami RX, ecografie, TAC si effettuano direttamente presso la **S.C. RADIOLOGIA** (Oppure telefonicamente allo 0321.806790, dalle ore 9.00 alle 11.00)	8.10	15.30

Dal lunedì al venerdì

ESAMI DEL SANGUE

Per sottoporsi agli esami del sangue non è in genere necessaria la prenotazione (salvo dove diversamente indicato).
Per eseguire gli esami è possibile recarsi, con la ricetta del medico redatta su ricettario del Servizio sanitario nazionale, presso uno dei seguenti punti, negli orari indicati:

■ CENTRO PRELIEVI - Sede Centrale di Novara

Sede: piano seminterrato del padiglione G
Tel. 0321.3733635/636
Fax 0321.3733919
e-mail: segr.microbiologia@maggioreosp.novara.it
ORARIO PRELIEVI: dalle 8.00 alle 10.00, dal lunedì al venerdì
ORARIO PAGAMENTO TICKET: dalle 8.00 alle 14.00, dal lunedì al venerdì
ORARIO RITIRO REFERTI: dalle 11.30 alle 14.00, dal lunedì al venerdì

■ CENTRO PRELIEVI - Ospedale di Galliate

Sede: palazzina a destra entrando da piazza Rossari
Tel. 0321.805305
ORARIO DI APERTURA: dalle ore 8.00 alle ore 9.30 - dalle ore 13.00 alle ore 15.00
ORARIO PRELIEVI: dalle ore 8.00 alle 9.30
ORARIO RITIRO REFERTI: dalle ore 13.00 alle 15.00

Visite specialistiche ed esami

DISDETTA PRENOTAZIONI

Per la disdetta delle prenotazioni effettuate al CUP ci si può rivolgere al CUP - Accettazione Amministrativa, padiglione B, piano terreno o telefonare al **numero verde 800. 27 13 16**.

DOVE SI PAGA IL TICKET O SI CERTIFICA l'ESENZIONE

Il pagamento del ticket (o l'attestazione di esenzione) deve essere effettuato prima della fruizione delle prestazioni, e comunque prima del ritiro del referto.
Per il pagamento del ticket o l'esenzione e' necessario esibire la scheda di prenotazione.

LUOGO	ORARIO APERTURA	ORARIO CHIUSURA
NOVARA - SEDE CENTRALE:		
CUP - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA Padiglione B, piano terreno (è possibile pagare anche con bancomat e carta di credito)	8.00	16.30
AGENZIA n. 8 BANCA BPN Corso Mazzini, n. 18 – atrio portineria centrale (conoscendo l'importo del ticket dovuto, è possibile pagare anche presso tutte le altre filiali della Banca Popolare di Novara)	8.00	13.00
Limitatamente dalle prestazioni di laboratorio: **CENTRO PRELIEVI** Padiglione G, piano terreno (Dal lunedì al venerdì)	11.30	14.00
NOVARA - SEDE DISTACCATA:		
CUP - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA Viale Piazza d'Armi, 1	8.15	15.30
OSPEDALE DI GALLIATE:		
Per pagare il ticket: **CUP - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA** P.zza Rossari, 7 **Per certificare l'esenzione:** **CUP - Sportello S.C.** **RADIOLOGIA - CENTRO PRELIEVI**	8.10	15.30

Dal lunedì al venerdì

Visite specialistiche ed esami

Per effettuare il pagamento del ticket dovuto con bonifico bancario, anche tramite internet:

Intestazione: "A.O.U. Maggiore della Carità di Novara"
Causale: "Pagamento ticket" con indicazione della prestazione specialistica
Coordinate bancarie IBAN IT07L0560810112000000080020

Si può pagare il ticket anche servendosi dei **PUNTI GIALLI** presenti:
- nell'atrio d'ingresso della portineria centrale;
- nell'atrio del Poliambulatorio;
- presso la S.C. Pedriatria.

VISITE ED ESAMI IN LIBERA PROFESSIONE

Ai medici del Servizio sanitario è consentito svolgere attività libero-professione all'interno della struttura pubblica in cui lavorano o presso gli studi privati autorizzati. Queste prestazioni possono essere fornite in regime ambulatoriale o di ricovero, in forma individuale o di équipe, fuori dall'orario di servizio.
L'onere della prestazione è a completo carico del cittadino.

PRENOTAZIONE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE
in libera professione

LUOGO	ORARIO APERTURA	ORARIO CHIUSURA
Segreteria della libera professione Casa di Cura, padiglione G, primo piano ☎ n. 0321.3733685	8.00	17.00

Segreteria telefonica dedicata alla prenotazione delle prestazioni libero professionali ambulatoriali: 0321 61 20 11 attiva dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 14.00 alle 15.00, dal lunedì a venerdì.

PAGAMENTO PRESTAZIONI SPECIALISTICHE
in libera professione

LUOGO	ORARIO APERTURA	ORARIO CHIUSURA
CUP - Accettazione Amministrativa padiglione B, piano terreno	8.00 8.30 (sabato)	16.30 11.00 (sabato)

Dal lunedì al venerdì

Visite specialistiche ed esami

DOVE SI RITIRANO I REFERTI

In caso di visita specialistica, l'esito (referto) viene consegnato immediatamente dopo l'effettuazione della visita stessa.
Di norma il referto si ritira direttamente nel reparto dove è stata effettuata la prestazione. Qualora il referto non possa essere redatto e consegnato immediatamente (es. prestazioni diagnostiche strumentali e di laboratorio), viene fornita all'utente l'indicazione precisa circa la sede, la data, gli orari e le modalità di ritiro.

LUOGO	ORARIO APERTURA	ORARIO CHIUSURA
NOVARA - SEDE CENTRALE:		
CUP – ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA Padiglione B, piano terreno Referti degli accertamenti effettuati in regime di ricovero (cartella clinica)	8.00	16.30
CUP - POLIAMBULATORIO Padiglione B, piano seminterrato Ingresso esterno: corso Mazzini, n. 24 Agoaspirati, Esame citologico delle urine, Pap Test, Elettroencefalografia (EEG), Elettromiografia (EMG), Potenziali evocati (P.E. – B.A.E.P. – P.E.V.), Moc, Escreato	8.00	13.00
CENTRO PRELIEVI Padiglione G, piano terreno Referti esami ematologici e microbiologici	11.30	14.00
S.C. RADIOLOGIA Piano terreno del padiglione C Referti della S.C. Radiologia	13.00	16.30
Ambulatorio S.C. CARDIOLOGIA I Piano seminterrato del padiglione A Referti S.C. Cardiologia I (elettrocardiogramma, ecocardiogramma, Holter, prove da sforzo)	8.30 13.30	12.30 15.30
Ambulatorio S.C. CARDIOLOGIA II Piano seminterrato del padiglione A, presso le sedi degli ambulatori Referti dalla S.C. Cardiologia II	8.00	15.30
Ambulatorio S.C. GASTROENTEROLOGIA Secondo piano del padiglione G Referti S.C. Gastroenterologia	8.00	15.30
NOVARA - SEDE DISTACCATA:		
S.C. MEDICINA DEL LAVORO Piano terreno, sede distaccata di viale Piazza d'Armi, 1 Referti S.C. Medicina del Lavoro	8.00	17.30
OSPEDALE DI GALLIATE:		
CENTRO PRELIEVI Palazzina a destra, entrando da Piazza Rossari Ritiro referti degli esami di laboratorio analisi	13.00	15.00
S.C. RADIOLOGIA Piano terreno Ritiro TAC ed ECOGRAFIE (Gli esami radiografici vengono consegnati subito dopo l'esecuzione)	12.30	15.00

Dal lunedì al venerdì