



*Al Capo Ufficio Legislativo  
del Presidente*

GIUNTA REGIONALE DELLA CAMPANIA  
Ufficio di Diretta Collaborazione del Presidente  
GABINETTO

Prot.2021 - 0018684 /UDCP/GAB/IL del 22/09/2021 U

L'assoluto INTERROGAZIONI

Al Direttore Generale Attività Legislativa  
del Consiglio Regionale della Campania  
[protocollo.dg.legislativa@cr.campania.it](mailto:protocollo.dg.legislativa@cr.campania.it)

**Oggetto:** Interrogazione consiliare a risposta scritta di cui al R.G. n. 287 concernente  
“Riorganizzazione del servizio di centralino presso l’Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale  
<<Antonio Cardarelli>>”.

Si trasmette, in allegato, il riscontro dell’A.O. “A. Cardarelli” fatto pervenire dalla  
Direzione Generale per la Tutela della salute e il coordinamento del sistema sanitario regionale  
in ordine all’interrogazione in oggetto a firma della Consiglieria regionale Maria Muscarà  
(Movimento 5 Stelle).

Prof. Alfonso Celotto

Documento firmato da: ALFONSO CELOTTO  
22.09.2021 15:00:31 CEST

PC/MP





Regione Campania  
AZIENDA OSPEDALIERA "A. CARDARELLI"  
Via A. CARDARELLI, 9  
80131 - N A P O L I

Prot. n° 4217 /DG

DIREZIONE STRATEGICA

del 20/09/2021

Spett. Le

Regione Campania  
Ufficio Legislativo del Presidente

OGGETTO: Interrogazione a risposta scritta: Riorganizzazione del servizio di centralino presso l'Azienda Ospedaliera di Rilievo nazionale "Antonio Cardarelli".

In riferimento alla nota in oggetto si rappresenta quanto di seguito dettagliato:

- La nostra Azienda Ospedaliera è sempre stata attiva nel diffondere e sensibilizzare tutti gli operatori sanitari in ordine alla rilevanza di una corretta e tempestiva comunicazione che coinvolge molteplici aspetti dell'attività relazionale ed assistenziale, soprattutto per fronteggiare le criticità emerse nell'attuale contesto di diffusione della pandemia da Covid-19.
- Questa Direzione ha proceduto ad attuare una serie di misure per rafforzare e migliorare la riorganizzazione del servizio del numero verde, non essendo più operativo da diversi anni il Servizio Centralino.
- Con nota prot. n° 6129/DG del 11/11/2020 la scrivente Direzione, a rinforzo dell'offering telefonico garantito in determinate fasce orarie direttamente dalle diverse UU.OO.CC ha disposto l'attivazione di un ulteriore servizio ad hoc per supportare il processo comunicativo con l'utenza.
- Con nota prot. n° 9726/DS del 13/04/2021 un ulteriore unità è stata assegnata al predetto servizio;
- Con nota prot. n° 231/DA del 09/08/2021 la Direzione Amministrativa ha sollecitato tutti i Direttori di UOC alla verifica dei numeri telefonici dedicati dei rispettivi reparti, invitandoli, ad evidenziare eventuali errori con indicazione dei numeri telefonici aggiornati;
- In data 16/09/2021 si è dato luogo alla pubblicazione dell'elenco telefonico aggiornato sul portale istituzionale;
- Con ulteriore nota pro. N° 20513/DS del 10/08/2021 i Direttori delle diverse UU.OO.CC. sono stati ulteriormente sollecitati a garantire la corretta comunicazione in maniera puntuale e regolare con i familiari dei pazienti ricoverati.

Consapevoli che lo stato di emergenza connesso alla pandemia da SARS-CoV-2 ha prodotto una repentina modifica nella modalità di comunicazione con i familiari dei pazienti ricoverati, a causa delle misure di completo isolamento sociale che ci sono imposte, con ultima nota prot. n° 4066/DG del 09/09/2021 la Direzione Strategica ha sottolineato l'importanza di una costante e corretta comunicazione, ed ha ulteriormente regolamentato tale aspetto. Si ribadisce che sarà intrapresa ogni altra utile iniziativa per dare impulso ad una maggiore efficienza del servizio telefonico.

Il Direttore Amministrativo  
Avv. Maria Maiorano

Il Direttore Sanitario  
dott. Giuseppe Russo

Il Direttore Generale  
dott. Giuseppe Longo