

CARTA DEI SERVIZI

AOU POLICLINICO "G. RODOLICO - SAN MARCO" CATANIA



La Carta dei Servizi è redatta con l'apporto dei Responsabili delle strutture organizzative aziendali e delle associazioni di tutela e di volontariato ed è soggetta a periodica rivalutazione.

Si ringraziano tutti coloro che hanno collaborato alla realizzazione del documento.

Sommario

SEZIONE 1 - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
Numeri utili	6
Indirizzi mail e Posta Elettronica Certificata	7
Come raggiungere le strutture aziendali	8
Accesso in auto	8
Accesso con mezzi pubblici	9
Parcheggi.....	9
Guida ai reparti e servizi	15
Presidio Ospedaliero Gaspare Rodolico.....	15
Presidio Ospedaliero San Marco.....	15
Ufficio Relazioni con il Pubblico	16
Punti informazioni.....	18
Storia dell'Azienda	19
Missione e Visione	21
I principi fondamentali di riferimento nell'erogazione dei servizi	26
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	28
Direzione strategica	29
Direttore Generale.....	29
Direttore Amministrativo.....	29
Direttore Sanitario	30
Organi dell'Azienda	30
Collegio Sindacale	30
Organo di Indirizzo	30
Collegio di Direzione	31
Organismi Collegiali.....	31
Servizi di Staff.....	32
Dipartimenti	34
Unità Operative.....	35
Presidi Ospedalieri	39
Direzioni Mediche di Presidio	40
SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI.....	41
Tipologia delle prestazioni fornite	44
1. Emergenza e Pronto Soccorso	44
Pronto Soccorso Generale	46
Pronto Soccorso Ostetrico - Ginecologico	48
Pronto Soccorso Pediatrico.....	49
2. Ricovero	50
Ricovero in urgenza/emergenza	50
Ricovero programmato ordinario	50
Pre-ospedalizzazione.....	51
Ricovero programmato diurno	51
3. Day Service ambulatoriale	52
4. Visite ed esami ambulatoriali.....	53
Prenotazioni visite ed esami ambulatoriali.....	53
Prenotazione con SovraCUP.....	54

Disdetta delle prestazioni prenotate	54
Esenzioni dal ticket.....	55
5. Attività Libero Professionale Intramuraria (ALPI)	55
Modalità di accesso ai servizi sanitari	57
Liste di attesa	57
Pagamenti	59
Pagamenti ticket prestazioni ambulatoriali	59
Pagamenti prestazioni Intramoenia.....	59
Pagamenti presso gli sportelli ticket	59
Pagamenti con PagoPA	60
Accettazione amministrativa	61
Dichiarazioni di nascita	62
Donazione di organi e di sangue	63
Donazione di sangue	63
Donazione di organi e tessuti.....	63
Donazione di sangue del cordone ombelicale	65
Camera mortuaria.....	66
Distribuzione di farmaci	67
Documentazione sanitaria	68
Referti online dei Laboratori Analisi	72
Centro di riferimento Regionale Farmacovigilanza Materno-fetale e Fitovigilanza	73
Servizio Sociale.....	73
Servizio di Psicologia	76
Assistenza religiosa	78
Ufficio postale	79
Punti ristoro	79
SEZIONE 3 – STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI	80
Impegni dell'Azienda.....	81
- Qualità e sicurezza delle cure	81
- Tutela della privacy e protezione dei dati personali.....	82
- Consenso alle cure e comunicazione	83
- Umanizzazione delle cure, attività assistenziali- organizzative orientate all'accoglienza dei pazienti.....	83
Indicatori e standard di qualità.....	89
SEZIONE 4 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	90
Segnalazioni di reclami ed elogi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico	91
La partecipazione dei cittadini e le relazioni con la società civile.....	92
Il Comitato Consultivo Aziendale	92
Le Associazioni di Volontariato	95
Le Case di accoglienza	97
Allegato	98
Diritti e Doveri degli Utenti	99

SEZIONE 1 - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico "Gaspere Rodolico - San Marco" viene istituita nel 2009 a seguito della stipula del Protocollo d'Intesa tra Regione ed Università di Catania sottoscritto in data 12 agosto 2009 e approvato con Decreto dell'Assessore della Sanità n. 1759/09 del 31 agosto 2009 quale sede di riferimento della Scuola Facoltà di Medicina, a seguito dell'accorpamento delle due ex Aziende Policlinico e Vittorio Emanuele, Ferrarotto, Santo Bambino.

In data 11 marzo 2024 la Regione Siciliana e l'Università di Catania hanno sottoscritto un nuovo Protocollo d'Intesa al fine di valorizzare la collaborazione tra Università e SSR.

L'Azienda, sede di riferimento della Scuola di Medicina dell'Università degli Studi di Catania, in ragione del suo ruolo nell'ambito del sistema formativo universitario, si impegna:

- a garantire la massima integrazione tra il sistema della formazione universitaria e il sistema assistenziale, nel rispetto della pari dignità professionale delle componenti ospedaliera ed universitaria che vi operano;
- a promuovere un quadro di collaborazione tra personale ospedaliero e universitario, nel rispetto delle reciproche competenze, al fine di perseguire gli obiettivi aziendali di qualità e sviluppo dell'attività assistenziale, didattica e di ricerca;
- a sviluppare un sistema di formazione - di base, avanzata e continua - di eccellenza per tutto il personale dell'Azienda.

L'attività dell'Azienda si svolge nei seguenti Presidi Ospedalieri:

- Presidio "Gaspere Rodolico"
- Presidio "San Marco"

Numeri utili

Sede legale	Via S. Sofia, 78 - 95123 Catania
Centralino	095 479 4111
Centro Unificato di Prenotazione	800 066233 (per chi chiama da rete fissa) 095/9994900 (per chi chiama da rete mobile)
Ufficio Relazioni con il Pubblico:	095 378 2542 – 095 378 2535
Ufficio addetto stampa	095 378 2838
Direzione Medica di Presidio	095 378 2504 (Presidio G. Rodolico) 095 479 4141/4142 (Presidio San Marco)

Indirizzi mail e Posta Elettronica Certificata

Struttura	E-mail/PEC
Protocollo generale	protocollo@pec.policlinico.unict.it
Direzione Generale	direzionegenerale@policlinico.unict.it direzionegenerale@pec.policlinico.unict.it
Direzione Amministrativa	direzioneamministrativa@policlinico.unict.it diramm@pec.policlinico.unict.it
Direzione Sanitaria	dirsan@policlinico.unict.it dirsan@pec.policlinico.unict.it
Direzione Medica di Presidio "Gaspere Rodolico"	segrdirsan@policlinico.unict.it dirmed.gr@pec.policlinico.unict.it
Direzione Medica di Presidio "San Marco"	direzionemedicasanmarco@policlinico.unict.it dirmed.sm@pec.policlinico.unict.it
Settore Affari Generali	facilitymanagement@pec.policlinico.unict.it
Settore Economico- Finanziario	economicofinanziario@pec.policlinico.unict.it
Settore Acquisti e Logistica	provveditorato@pec.policlinico.unict.it
Settore Risorse Umane	risorseumane@ao-ve.it risorseumane@pec.policlinico.unict.it
U.O.S. Avvocatura Aziendale	servizilegali@pec.policlinico.unict.it
Servizio Patrimonio	serviziopatrimonio@pec.policlinico.unict.it
Ufficio USIS/CED	sistemainformativo@pec.policlinico.unict.it
Settore Risorse Tecniche e Tecnologiche	tecnico@pec.policlinico.unict.it
Ufficio URP	urp@policlinico.unict.it urp@pec.policlinico.unict.it
Fatturazione elettronica	fatturazione_elettronica@pec.policlinico.unict.it
U.O.S. Educazione alla Salute	educazionesalute@policlinico.unict.it

Come raggiungere le strutture aziendali

Accesso in auto

Diverse sono le modalità per poter raggiungere i nostri presidi:

Provenienza	Percorso - Presidio San Marco	Percorso - Presidio Gaspare Rodolico
Dall'Autostrada A19 Palermo-Catania	Proseguire per “Asse Attrezzato di Catania”, fino all’uscita “Librino - Viale Bummacaro”. Mantenendosi sulla sinistra effettuare l’inversione di marcia e imboccare subito dopo a destra l’uscita “Viale Bummacaro”. Proseguire per lo stesso viale fino alla rotonda che conduce all’ingresso dell'Ospedale San Marco.	Imboccare l’uscita “E45 - A18 Messina” (tangenziale ovest) e proseguire fino all’uscita “S. Giovanni Galermo”. Imboccare Via Carrubella e proseguire verso Via S. Sofia. In alternativa sulla E45 imboccare l’uscita “Misterbianco” e percorrere la Circonvallazione (Viale Andrea Doria) fino a Via S. Sofia.
Dall'Autostrada E45 (ME-CT)	Percorrere la E45 in direzione Siracusa fino all’uscita “Catania Zia Lisa”. Proseguire per “Asse Attrezzato di Catania” fino all’uscita “Librino - Viale Bummacaro”. Mantenendosi sulla sinistra effettuare l’inversione di marcia e imboccare subito dopo a destra l’uscita “Viale Bummacaro”. Proseguire per lo stesso viale fino alla rotonda che conduce all’ingresso dell'Ospedale San Marco.	Imboccare l’uscita “Catania S. Gregorio” percorrere A18dir (Viale Mediterraneo) fino all’uscita “Catania Ovest”. Percorrere la circonvallazione (Viale Andrea Doria) fino a Via S. Sofia.

Accesso con mezzi pubblici

P.O. Gaspare Rodolico

Il Presidio Gaspare Rodolico si può raggiungere tramite le seguenti linee AMTS (Azienda Metropolitana Trasporti e Sosta Catania): 442 - 901 - BRT1.

Il Presidio non è direttamente servito dalla metropolitana FCE (le fermate più vicine Milo e Cibali sono distanti circa 1,6 Km). Dalla fermata Milo è possibile raggiungere il presidio Rodolico mediante la vicina fermata delle linee dell'AMTS.

P.O. San Marco

Il Presidio San Marco si può raggiungere tramite la linea AMTS "Librino express" con fermata all'interno del presidio ospedaliero.

Maggiori informazioni su orari e percorsi sono disponibili sul sito AMTS al seguente link:
<https://www.amts.ct.it/percorsi-e-orari>

Parcheggi

All'interno dei presidi ospedalieri sono previste aree destinate esclusivamente alla sosta dei veicoli del personale dipendente, all'utenza esterna (pazienti, accompagnatori e visitatori, specializzandi, informatori medico-scientifici), nonché al personale delle aziende fornitrici di beni e servizi. La sosta è consentita esclusivamente negli stalli destinati alle varie categorie di aventi diritto.

I parcheggi per utenti/visitatori dei due Presidi sono a pagamento secondo le seguenti tariffe:

- 0,8 euro/ora per la sosta dalle ore 06.00 alle ore 20.00, tutti i giorni compresi domeniche e festivi
- 6 euro, tariffa forfettaria per la sosta notturna dalle ore 20.00 alle ore 06.00.

Il ticket viene rilasciato da apposite colonnine poste all'ingresso delle aree riservate a parcheggio a pagamento. La tariffa da pagare verrà calcolata dalle casse automatiche installate nelle varie aree dell'AOU. Effettuato il pagamento, l'utente riceverà un biglietto che abilita l'apertura della barra d'uscita che dovrà essere raggiunta entro 15 minuti dal pagamento stesso.

Sono esentati dal pagamento:

- a) i veicoli appartenenti alle forze dell'Ordine
- b) i veicoli di soccorso pubblico
- c) i veicoli appartenenti a portatori di handicap che recano sul parabrezza il contrassegno invalidi rilasciato dalle competenti Autorità ai quali verrà associato un tagliando adesivo rilasciato dal gestore dei parcheggi che consentirà l'apertura della barriera nelle aree specificatamente riservate e solamente in caso di presenza del soggetto titolare del permesso.
- d) i veicoli appartenenti alle donne in gravidanza alle quali verrà rilasciato dal gestore dei parcheggi apposito pass provvisorio per la sosta nelle aree dedicate "Strisce rosa" e solamente in caso di presenza del soggetto titolare del permesso.

L'utenza autorizzata alla sosta in deroga all'obbligo del pagamento (Strisce rosa donne in gravidanza e disabili) deve rispettare la sosta negli stalli ad essi dedicati; qualora tutti gli spazi dedicati fossero già occupati, l'eventuale sosta negli stalli non dedicati sarà soggetta a pagamento secondo le tariffe orarie sopra riportate

Parcheggi P.O. G. Rodolico

All'interno dell'area ospedaliera del Presidio G. Rodolico sono presenti i seguenti parcheggi a pagamento:

- Parcheggio multipiano "A" ("Prof. Salvatore Tomaselli), con ingresso da Via S. Sofia n. 87, nei pressi del comparto 10 (349 stalli);
- Parcheggio multipiano "B" ("Prof. Gaspare Rodolico"), con ingresso da Via S. Sofia n. 88, accanto all'ingresso principale (165 stalli);
- Parcheggio "Prof. Eugenio Di Mattei" con ingresso da Via S. Sofia n. 76, nei pressi dell'edificio 8 (con 81 stalli);
- Parcheggio sotterraneo "Prof. Salvatore Muscatello", con ingresso da Via S. Sofia n. 80, immediatamente successivo all'entrata dipendenti;
- Parcheggio "Prof. Giuseppe Galeano" con ingresso da Via S. Sofia n. 86, adiacente al Pronto Soccorso Generale (con 56 stalli);

Nelle immediate vicinanze del Presidio Rodolico è disponibile per l'utenza un ulteriore parcheggio "Santa Sofia" con 1700 stalli di sosta e con ingresso da Via Zenone, frutto di un'intesa per favorire la mobilità sostenibile tra l'Università di Catania, l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico "G. Rodolico - San Marco", il Comune di Catania e AMTS.

All'interno del Presidio Rodolico sono presenti stalli per disabili, posti "rosa" per le donne in gravidanza, posti per i mezzi a due ruote e stalli per il carico e scarico delle merci, oltre ai parcheggi riservati al personale interno all'ospedale.

L'ingresso centrale di Via S. Sofia 78 è riservato esclusivamente all'ingresso del personale dipendente.

Gli accompagnatori di pazienti con difficoltà a raggiungere i vari edifici del presidio Rodolico possono usufruire dell'ingresso gratuito per una durata massima di 15 minuti, previo ritiro dell'apposito biglietto dalle colonnine poste all'ingresso principale. Superati i 15 minuti di permanenza gratuita verrà applicata una tariffa forfettaria di 10 euro.

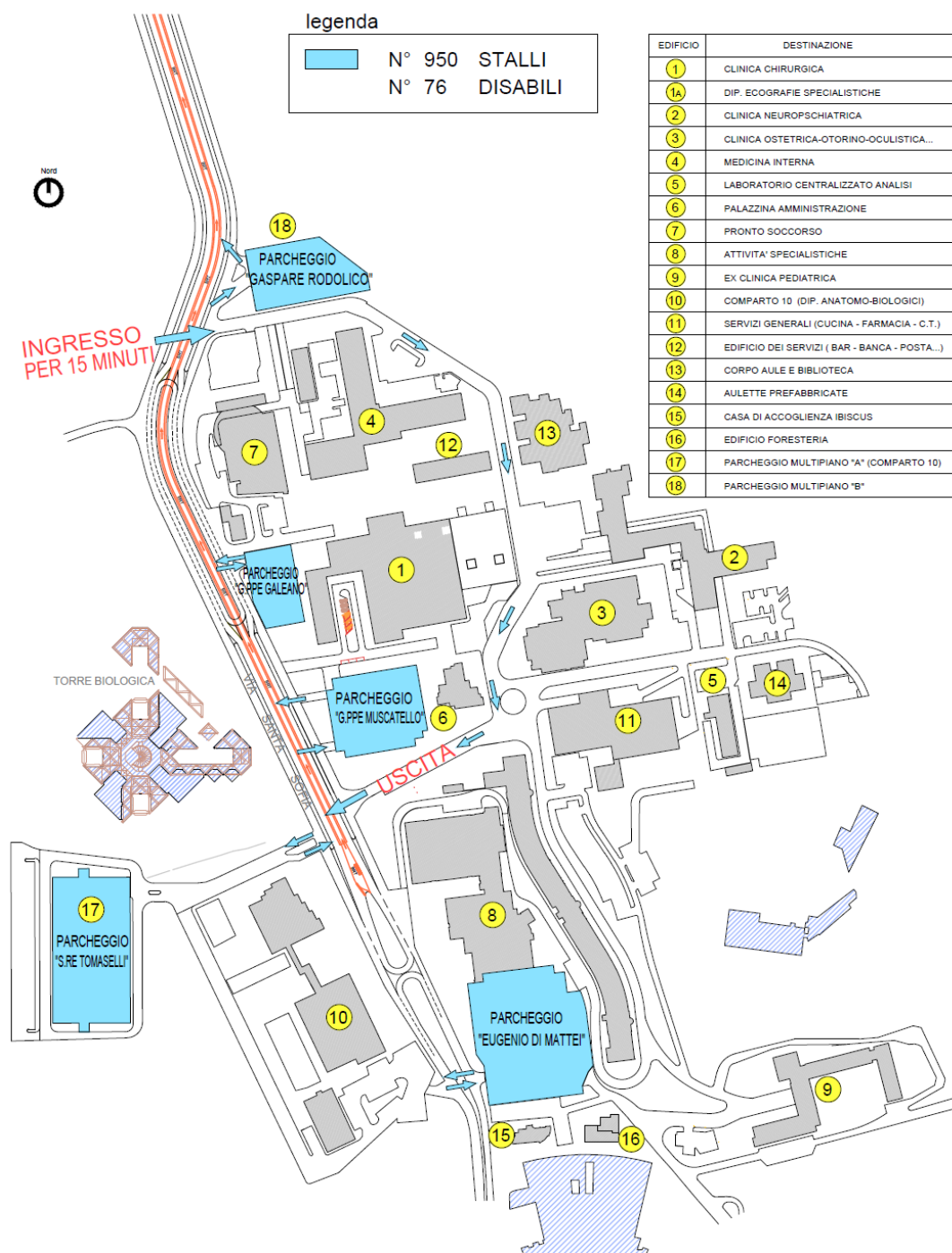
L'Azienda ha predisposto un servizio navetta gratuito che collega i principali edifici del Presidio Rodolico con i parcheggi più lontani "Salvatore Tomaselli" e "Santa Sofia" e ben dodici fermate coperte da pensiline lungo i viali delle aree interne.

Gli utenti con patologie gravi che hanno necessità di sostare con l'autovettura nelle immediate vicinanze dei padiglioni in cui devono ricevere le cure, potranno essere temporaneamente autorizzati compilando un apposito modulo da ritirare presso gli sportelli della ditta che gestisce la sosta. Tale modulo dovrà essere vidimato dal Responsabile della U.O. presso la quale il paziente deve ricevere la prestazione e restituito insieme a copia del documento di riconoscimento alla medesima ditta che rilascerà, previo versamento di una cauzione di 5 euro, una tessera magnetica per usufruire della sosta gratuita per la durata delle cure indicata nel modulo.

Per i pazienti con difficoltà deambulatorie sono inoltre disponibili sedie con rotelle presso l'Edificio 1, 2, 3, 4, 8 e 9. Il loro utilizzo avviene introducendo una moneta (da 50 centesimi o da 1 euro) nell'apposito slot.

Al termine del suo utilizzo, la sedia a rotelle dovrà essere ricollocata nel medesimo punto di prelevamento, con restituzione della moneta introdotta.

PLANIMETRIA GENERALE P.O. "G. RODOLICO" - PARCHEGGI A PAGAMENTO -



Parcheggi P.O. San Marco

Gli utenti possono entrare con il proprio mezzo all'interno dell'area ospedaliera del Presidio San Marco dall'ingresso di Viale Carlo Azeglio Ciampi.

È disponibile un'ampia area di sosta con 784 stalli per gli utenti, di cui 30 parcheggi "rosa", 9 riservati alla sosta delle auto per disabili e 12 posti destinati ai mezzi a due ruote.

Per i pazienti non autosufficienti sono disponibili sedie a rotelle nei seguenti spazi:

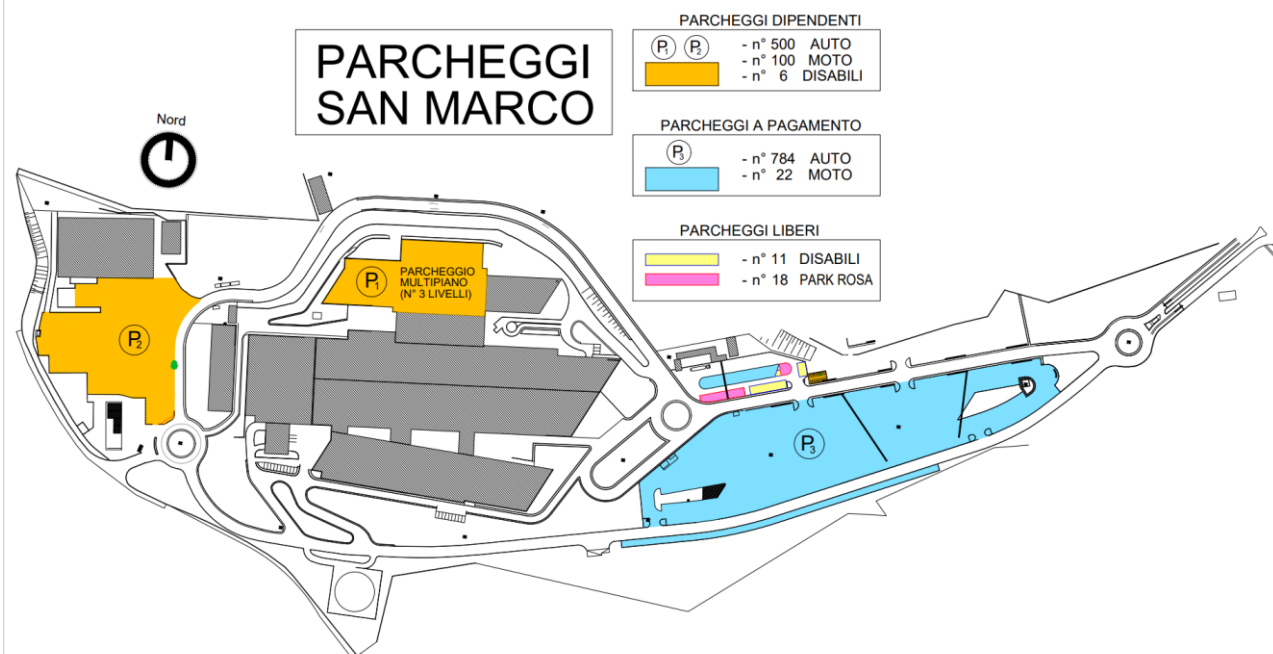
- Presso l'area esterna di parcheggio riservata ai disabili
- In prossimità degli ingressi principali dell'Edificio A e dell'Edificio B
- All'interno dell'Edificio B, precisamente all'ingresso dell'U.O. Dialisi e dei varchi B3 e B4.

L'utilizzo delle sedie a rotelle è possibile previa introduzione di una moneta (da 50 centesimi o da 1 euro) nell'apposito slot. Al termine del suo utilizzo, la sedia a rotelle dovrà essere ricollocata nel medesimo punto di prelevamento, con restituzione della moneta introdotta.

Le donne in stato di gravidanza e le neomamme con prole fino ad un anno di età possono richiedere, presso l'Ufficio Autorizzazioni della Direzione Corpo Polizia Municipale, il rilascio di apposito permesso per la sosta negli stalli contrassegnati da segnaletica orizzontale di colore rosa. Il pass è strettamente personale e consente la sosta esclusivamente negli stalli appositamente contrassegnati.

Per parcheggiare occorre munirsi del tagliando di sosta, rilasciato dall'erogatore automatico alloggiato nella colonnina affiancata alla sbarra dell'ingresso principale (Via Carlo Azeglio Ciampi). Le tariffe ed il regolamento di utilizzo sono affissi all'interno dell'area di sosta.

Le casse automatiche sono alloggiate alla destra del Viale Sant'Agata (Viale principale), direzione uscita.



Guida ai reparti e servizi

Le informazioni dettagliate sui reparti e servizi vengono costantemente aggiornate e pubblicate sul sito web aziendale ai seguenti link:

Presidio Ospedaliero Gaspare Rodolico

<https://www.policlinicorodolicosanmarco.it/g-rodolico/>

Presidio Ospedaliero San Marco

<https://www.policlinicorodolicosanmarco.it/san-marco/>

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) rappresenta il luogo privilegiato di incontro tra il cittadino e l'Azienda, svolgendo attività di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

L'URP valorizza il diritto dei cittadini ad essere informati, ascoltati, a ricevere una risposta tempestiva e completa, favorendone il ruolo attivo e la partecipazione al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Per ricevere informazioni è possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico attraverso gli indirizzi dedicati:

- Posta elettronica ordinaria urp@policlinico.unict.it
- Posta Elettronica Certificata urp@pec.policlinico.unict.it

L'URP facilita anche l'accesso ai servizi veicolando notizie sulle attività, sulla struttura e sugli eventi di prevenzione sanitaria.

Al fine di definire e attuare azioni preventive ed eventuali azioni correttive e garantire il mantenimento degli standard qualitativi, organizzativi e assistenziali previsti dall'Azienda e dalla normativa vigente, viene eseguito un attento monitoraggio degli indicatori di attività, di cui alla seguente tabella.

Attività	Indicatore	Soglia di accettazione	Frequenza misurazione	Responsabilità
	rilevazione			
Customer satisfaction	pazienti ricoverati	Giudizio positivo	rispetto alla qualità del servizio ricevuto	URP
	>85%	Annuale		
Customer satisfaction	pazienti ambulatoriali	Giudizio positivo	rispetto alla qualità del servizio ricevuto	URP
	>85%	Annuale		

Promuove inoltre l'informazione, la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini, anche mediante la stretta collaborazione con il Comitato Consultivo Aziendale, le Associazioni di volontariato per il monitoraggio della qualità dei servizi sanitari percepita dai cittadini.

Dove puoi trovarci:

Sede: Presidio "Gaspare Rodolico", Padiglione 1 piano 0 Via S. Sofia, 78 - 95123 Catania

Contatti: Telefono: 095 378 2542 – 095 378 2535 (Sportelli aperti al pubblico)

Email: urp@policlinico.unict.it

PEC: urp@pec.policlinico.unict.it

Orario di apertura sportelli:

Da Lunedì a Venerdì ore 8:30 - 13.00

Martedì e Giovedì ore 15:00 - 17:00

Punti informazioni

Tutti i giorni feriali in vari punti dell'Azienda è presente personale addetto a fornire informazioni per l'orientamento dell'utenza, così dislocato:

P.O. Rodolico	P.O. San Marco
Edificio 1 tel. 095 378 2296	Edificio A (Materno infantile): hall livello 2 tel. 095 479 4424
Edificio 2 tel. 095 378 2654	Edificio B: hall livello 2 tel. 095 479 4110
Edificio 4 tel. 095 378 1076	
Edificio 8 tel. 095 378 2716	
Edificio 9 tel. 095 378 1932	
Edificio 10 tel. 095 378 2101	

Storia dell'Azienda

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico "Gaspare Rodolico - San Marco" nasce nel 2009 quale sede di riferimento della Scuola di Medicina dell'Università degli Studi di Catania.

L'attuale Azienda si pone in continuità con due precedenti strutture ospedaliere, entrambe di riferimento per l'Università di Catania, accorpate a seguito dell'approvazione della legge regionale 14 aprile 2009 n. 5 di riordino del Servizio Sanitario Regionale: l'Azienda Policlinico G. Rodolico e l'Azienda Vittorio Emanuele, Ferrarotto, S. Bambino.



Il Policlinico universitario nasce nel mese di maggio del 1968 con la dotazione di 160 posti letto convenzionati a seguito del trasferimento della Clinica Pediatrica Universitaria dall'Ospedale Vittorio Emanuele di Catania.

Un secondo edificio destinato ad ospitare la Clinica Neurologica viene inaugurato nel luglio 1973, a seguito del trasferimento della Clinica delle Malattie Nervose e Mentali dall'Ospedale con Garibaldi e l'apertura di ulteriori 140 posti letto.

Successivamente, all'estremità ovest dello stesso edificio, viene accolta anche la Clinica Odontoiatrica con spazi ambulatoriali ed un reparto di degenza con 16 posti letto.



Le successive tappe di sviluppo del Policlinico vedono l'inaugurazione nel luglio 1989 dell'edificio 1, inizialmente destinato esclusivamente a reparti di Chirurgia.

Il 2 dicembre 1996 prende avvio la gestione aziendale del Policlinico, quale Azienda di alta specializzazione integrata con l'Università ai sensi dei Decreti Legislativi 502/92 e 517/99, con l'insediamento del primo Direttore Generale, Prof. Salvatore Enrico Battiato.

Nel 2002 vengono completati gli edifici del dipartimento BioAnatomico "G. F. Ingrassia" che ospitano Igiene, Medicina Legale, Anatomia Umana e Anatomia Patologica (3 corpi di fabbrica con laboratori, aule per 454 posti, sala multimediale, obitorio con relative strutture e servizi) e nell'anno 2004 un nuovo padiglione (edificio 3), dove trovano tuttora posto la Chirurgia Pediatrica, la Terapia Intensiva Neonatale e recentemente la Clinica Ostetrica e Ginecologica.



Nel mese di gennaio 2005 è coniato il nuovo logo aziendale e nel 2006 è attribuita all'azienda la denominazione di Azienda Ospedaliero – Universitaria Policlinico “Gaspare Rodolico” in memoria del Prof. G. Rodolico, già Magnifico Rettore dell'Università di Catania.



L'Ospedale Vittorio Emanuele, invece, deriva la sua storia dalla più antica struttura ospedaliera catanese, l'antico Spedale di San Marco e degli infermi le cui prime notizie risalgono al 1361 o, secondo alcune fonti documentali, all'anno 1336. Lo Spedale, che intrattiene rapporti di stretta collaborazione con l'Università fin dalla fondazione dello *Studium* avvenuta nel 1434, cambia per la prima volta sede nel 1684 e si trasferisce nella zona di via Teatro Greco nell'ex monastero di S. Lucia. Dopo il terribile terremoto che colpisce il territorio etneo l'11 gennaio 1693, provocando oltre diecimila morti nella sola Catania, lo Spedale, distrutto dalle sue fondamenta, viene costretto ad un ulteriore trasferimento, prima in una struttura provvisoria presso il Collegio dei Gesuiti e poi, dal 1724, nel palazzo Tezzano realizzato nel Piano della Porta di Aci.

Con gli anni successivi l'espansione della città e la nascita di altri due ospedali (il S. Marta nel 1755 e il Santo Bambino nel 1776) portano lo Spedale di San Marco ad un periodo di decadenza, essendo il Palazzo Tezzano privo di ogni possibilità di ampliamento e di adeguamento alle crescenti necessità cittadine.

Dopo accurati studi di fattibilità e progettazione viene promossa la costruzione di una nuova e più ampia sede presso la Chiusa del Tindaro, in un terreno di proprietà comunale che viene ceduto all'Ospedale a condizione che lo stesso venga intitolato al primo Re d'Italia.

Il primo nucleo della nuova struttura, l'Ospedale Vittorio Emanuele II, viene così inaugurato alla presenza delle autorità provinciali e di un gran numero di cittadini il 6 giugno 1880.

Con l'istituzione del Servizio Sanitario Nazionale i Presidi Ospedalieri Vittorio Emanuele, Ferrarotto, S. Bambino e S. Marta vengono prima accorpati nella USL 35 di Catania e successivamente confluiscono in una unica Azienda Ospedaliera, sede del triennio clinico della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Catania.

Il primo settembre 2009, a seguito della legge di riordino del Servizio Sanitario Regionale, viene istituita l'Azienda Ospedaliero Universitaria “Policlinico – Vittorio Emanuele” quale sede di riferimento della Scuola Facoltà di Medicina con accorpamento delle due ex Aziende “Policlinico” e “Vittorio Emanuele, Ferrarotto, S. Bambino”.



Gli anni più recenti dell'attuale Azienda si caratterizzano per il completamento di importanti investimenti tecnologici e strutturali, tra cui la messa in funzione del nuovo Ospedale San Marco di Librino, a partire dal mese di Aprile del 2019, e la realizzazione di moderni edifici per le emergenze e le alte specialità (Padiglioni 7 e 8).

L'attuale Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico "G. Rodolico - S. Marco" svolge la propria missione nel campo dell'assistenza, didattica e ricerca, mediante due moderne e innovative strutture ospedaliere: l'Ospedale S. Marco, presidio di Alta Specializzazione con circa 450 posti letto, ed il Presidio Gaspare Rodolico, sede di numerose Cliniche universitarie con 474 posti letto.

Missione e Visione

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico "G. Rodolico - San Marco" di Catania, quale ente strumentale del Servizio Sanitario Regionale (SSR) e in coerenza agli indirizzi programmatori della Regione Siciliana, concorre a garantire l'assistenza sanitaria per il territorio regionale e l'assistenza ad alta complessità ed alto contenuto tecnologico anche in ambito sovraregionale in quanto hub e Centro di Riferimento Regionale per le funzioni determinate dalla programmazione regionale.

L'AOUP "G. Rodolico – San Marco" organizza e gestisce le attività assistenziali e di ricerca clinica, direttamente e attraverso il governo delle reti cliniche integrate previste dalla programmazione regionale, favorendo il trasferimento nell'attività assistenziale delle conoscenze acquisite con la ricerca clinica, la valutazione ed adozione di nuove tecnologie nonché l'implementazione di modelli gestionali innovativi. L'Azienda assicura lo svolgimento delle proprie attività istituzionali nella prospettiva di:

- assicurare i livelli essenziali di assistenza secondo i principi di qualità e sicurezza delle cure e del rispetto dell'economicità nell'impiego delle risorse;
- perseguire la soddisfazione dei bisogni complessivi di salute delle persone che si rivolgono ad essa;
- creare un ambiente che favorisca l'espressione del potenziale professionale ed umano degli operatori.

Gli obiettivi aziendali, intesi quali risultati concreti che le aziende devono raggiungere per realizzare la propria missione in un dato arco temporale, sono definiti dalla programmazione sanitaria regionale e assegnati al direttore generale all'atto del conferimento dell'incarico. Il tutto creando armonia tra obiettivi di programmazione assistenziale e obiettivi di programmazione universitaria.

L'Azienda, classificata fra le strutture a più alta complessità assistenziale, costituisce per l'Università degli Studi di Catania l'ente di riferimento per le attività assistenziali essenziali allo svolgimento dei compiti istituzionali di didattica e di ricerca.

Funzione ricerca

L'Azienda, per la sua connotazione ospedaliero-universitaria, partecipa alla realizzazione dei compiti istituzionali dell'Università anche nel campo della Ricerca Scientifica e dell'Innovazione, in stretto rapporto con la Scuola di Medicina. L'Azienda partecipa attivamente alle attività di ricerca che coinvolgono il personale e le strutture aziendali, nelle forme previste ed appropriate, nei vari ambiti: biomedico, tecnologico, organizzativo e assistenziale.

Tra le funzioni di ricerca scientifica rientra la sperimentazione clinica dei farmaci svolte attraverso la Clinical Trial Unit (CTU) inserita tra le strutture individuate dall'AIFA per la sperimentazione di fase I sul paziente.

Funzione assistenza

La funzione di assistenza è diretta al trattamento medico e chirurgico delle patologie che richiedono prestazioni di diagnosi e cura caratterizzate da un elevato impegno assistenziale. L'attività dell'Azienda è dedicata in particolare:

- ai settori assistenziali di alta specialità, oggetto di elevata mobilità sanitaria interregionale e verso i quali l'Azienda costituisce già centro di riferimento per la Regione e, per talune linee assistenziali, anche extraregionale;
- al settore delle emergenze-urgenze. L'Azienda, nello svolgimento delle funzioni assistenziali, persegue l'obiettivo di assicurare il più appropriato livello di risposta alla domanda di salute in ambito clinico e assistenziale circa gli aspetti preventivi, diagnostico-terapeutici, palliativi e riabilitativi.

Pertanto, nell'ambito delle risorse disponibili, l'Azienda impronta la propria attività a criteri di appropriatezza clinica, organizzativa e gestionale nel rispetto degli obiettivi posti dagli atti della programmazione nazionale e regionale ed intende assicurare:

- l'erogazione delle prestazioni comprese nei Livelli Essenziali di Assistenza;
- lo sviluppo del sistema per la qualità aziendale e la sicurezza del paziente;
- la migliore accessibilità dei servizi all'utente;
- la collaborazione con gli enti locali, le altre organizzazioni sanitarie e le organizzazioni di rappresentanza degli utenti e del volontariato.

In caso di guasto, malfunzionamento o rottura improvvisa di un'apparecchiatura durante l'esecuzione di un esame o di un intervento, sono adottate tutte le misure necessarie per garantire la continuità assistenziale e la sicurezza del paziente. Il personale sanitario interrompe l'attività qualora il proseguimento possa comportare rischi, informa tempestivamente il personale tecnico competente e valuta le possibili soluzioni alternative, quali l'utilizzo di apparecchiature sostitutive, il trasferimento presso altre unità operativa o struttura, oppure la riprogrammazione della prestazione nel più breve tempo possibile.

In caso di indisponibilità della connessione Internet o dei sistemi informatici aziendali, tutte le attività assistenziali e la relativa documentazione sono gestite mediante modulistica e cartella clinica cartacea fino al completo ripristino dei sistemi.

In caso di guasto delle linee telefoniche interne, il personale utilizza il centralino per ottenere e condividere i recapiti telefonici personali necessari alle comunicazioni operative; qualora risulti indisponibile anche il centralino, le comunicazioni vengono garantite mediante contatto diretto tra gli operatori coinvolti, con individuazione di personale incaricato di raggiungere fisicamente le unità operative interessate per lo scambio dei recapiti e delle informazioni necessarie alla continuità delle attività assistenziali.

Per ogni ulteriore problematica non espressamente trattata nel presente capitolo, si rimanda alle procedure aziendali e alle disposizioni emanate dalle strutture competenti, in particolare Ufficio Tecnico, Ingegneria Clinica e Centro Elaborazione Dati (CED), secondo le rispettive attribuzioni e responsabilità.

La visione aziendale

La visione strategica dell'Azienda è orientata al perseguimento di obiettivi qualificanti nell'ambito delle proprie attività nel campo della formazione, ricerca ed assistenza e più segnatamente a:

1. Confermare e sviluppare le proprie attività nelle aree funzionali della Medicina Interna e della Chirurgia Generale e nelle alte specialità e in quelle dell'Emergenza – Urgenza, specialmente nei settori:

- cardio-toraco-vascolare;
- trapiantologico;
- neuroscientifico;
- ortopedico-traumatologico;
- materno-infantile;
- oncologico;
- ematologico.

2. Riaffermare il ruolo della Medicina Interna e della Chirurgia Generale quali specialità fondamentali per la formazione del medico e delle altre professioni sanitarie, in ragione della visione unitaria espressa dalle stesse discipline.

3. Potenziare, in accordo con l'Università degli studi di Catania, il ruolo svolto nella ricerca e nello sviluppo delle biotecnologie, attraverso la realizzazione di strumenti e linee di attività convergenti in cui sviluppare e applicare ai profili di assistenza, nello spirito della ricerca traslazionale, le acquisizioni della stessa ricerca.

4. Costruire altresì una stabile intesa operativa con il distretto biomedico operante nel territorio della Sicilia Orientale, finalizzata allo sviluppo nel campo dei biomarkers, nanotecnologie e nella sperimentazione dei farmaci, ad esempio di fase uno.

Va sottolineato, al riguardo, come siano di tutta evidenza i terreni di intervento da sviluppare attraverso una collaborazione finalizzata al trasferimento sul campo assistenziale delle conoscenze quali:

- il biobanking e la medicina rigenerativa, in particolare per lo sviluppo di terapie nell'ambito del dipartimento delle neuroscienze, per patologie degenerative primitive – encefalopatie – e secondarie su basi vascolari o tumorali; del cardiovascolare quali le lesioni del miocardio per IMA e miocardite e dei tessuti muscolo scheletrici, quali rigenerazione cartilaginea e trattamento della perdita di sostanze ossee;
- la drug delivery attraverso il trasferimento delle più avanzate ricerche nel campo della somministrazione mirata delle terapie farmacologiche mediante l'utilizzo di supporti di veicolazione intelligente e dei principi attivi afferenti le nanotecnologie nel settore dell'oncologia medica e delle patologie immunologiche;

- la IGH per il perfezionamento ed ottimizzazione sotto il profilo di efficacia delle procedure di Adroterapia già sviluppate in ambito aziendale nella sfera oculistica per il melanoma della coroide, anche al fine di definire nuove possibilità applicative;
- l'Azienda dedica particolare attenzione alle nuove tecnologie al fine di sviluppare attività fortemente innovative, di altissimo contenuto professionale e ad altissimo impatto formativo affermando così il proprio ruolo di "Ospedale di studio" non solo in ambito regionale, ma anche nazionale;
- Rientra in tale ottica l'implementazione in ambito aziendale della chirurgia robotica mininvasiva mediante l'utilizzo del sistema chirurgico Da Vinci, installato sia presso il Presidio Rodolico che presso il Presidio San Marco.

La *vision* aziendale è, altresì, orientata al benessere dell'intera organizzazione: il capitale umano è una risorsa al pari del capitale fisico, entrambi indispensabili per erogare le prestazioni sanitarie richieste dai cittadini e per la realizzazione del processo produttivo. All'interno di quest'ultimo, in particolare, gli operatori sanitari costituiscono il primo e più significativo punto di contatto tra pazienti/utenti e organizzazione e rappresentano il cardine e l'elemento di continuità all'interno dei percorsi di cura.

Obiettivo strategico dell'Azienda è, pertanto, la valorizzazione delle professionalità acquisite, sulle quali l'Amministrazione ha fortemente investito in termini di know-how. Proprio al fine di non disperdere queste preziose competenze, nell'ottica del potenziamento dei servizi, si è quindi investito anche nella *stabilizzazione del personale c.d. "precario"*.

Le procedure hanno interessato ad oggi circa 700 dipendenti fra personale dirigenziale e di comparto e proseguiranno fino a quando le direttive consentiranno la possibilità di assorbire l'intero bacino dei lavoratori che si trovano in queste condizioni, sempre in conformità al tetto di spesa e all'equilibrio economico-finanziario aziendale.

Inoltre, la visione aziendale è finalizzata a sviluppare metodi e strumenti di collaborazione al fine di perseguire e realizzare obiettivi di efficacia, efficienza e competitività del S.S.R., orientandosi al rispetto dei criteri necessari al mantenimento delle funzioni didattico/formative e di ricerca, valorizzando le attività del personale ospedaliero e di quello universitario.

L'A.O.U. è, infatti, classificata nella fascia dei Presidi a più alta complessità assistenziale e rappresenta l'Ente di riferimento per le attività assistenziali dell'Università degli Studi di Catania. Questa collaborazione è rafforzata dal *Protocollo d'intesa tra la Regione Siciliana e l'Università degli Studi di Catania*, sottoscritto l'11 marzo 2024, D.A. n. 263/2024, che individua principi, criteri e modalità attraverso le quali l'Azienda Ospedaliera Universitaria concorre – come sancito al terzo comma dell'articolo 1 del documento - alla realizzazione dei compiti istituzionali dell'Università e al raggiungimento degli obiettivi di programmazione sanitaria regionale attraverso l'efficacia e sinergica integrazione delle attività assistenziali con quelle di didattica, di formazione e di ricerca.

I principi fondamentali di riferimento nell'erogazione dei servizi

L'erogazione dei servizi viene effettuata nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. EGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso e la fruizione dei servizi sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

2. IMPARZIALITA'

Le prestazioni vengono erogate esclusivamente sulla base della gravità clinica, dell'emergenza o secondo l'ordine di prenotazione per i casi non urgenti, e nella stretta osservanza dei doveri di ufficio e deontologici da parte di tutto il personale. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

3. CONTINUITA'

L'Azienda si impegna ad erogare i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni. Nei casi di contingenti difficoltà operative nell'erogazione dei servizi l'Azienda adotta tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minore disagio possibile.

4. DIRITTO DI SCELTA

Il Cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. In ragione di ciò, ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione necessaria per operare una scelta oculata e libera.

5. PARTECIPAZIONE

L'Azienda si impegna a promuovere la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare la vigilanza sulla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dell'utenza nei confronti dei soggetti erogatori.

Ai sensi della legge 7 agosto 1990 n. 241 e nel rispetto delle norme sulla riservatezza dei dati personali (D.Lgs 196/2003), l'utente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso dell'Azienda.

Il cittadino e le associazioni di Volontariato e di tutela dei cittadini, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, possono produrre documenti, avanzare reclami, formulare suggerimenti per il miglioramento dell'erogazione delle diverse procedure di accesso, di pagamento delle tariffe, di consegna dei referti delle prestazioni, cui l'Azienda darà sollecito riscontro.

L'Azienda garantisce ai cittadini e alle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini la partecipazione ai processi di verifica sull'erogazione dei servizi.

Inoltre, al fine di ottenere informazioni utili per il miglioramento del servizio, l'Azienda si impegna ad effettuare indagini per la rilevazione, presso i cittadini utenti, del livello di soddisfazione e della percezione della qualità erogata.

Tali indagini sono anonime, effettuate in forma scritta al termine della prestazione erogata.

6. EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Azienda adotta le misure idonee per garantire l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione dei suoi servizi.

L'Azienda si impegna inoltre a verificare la qualità dei servizi forniti e a elaborare periodicamente iniziative di miglioramento del livello qualitativo, perseguendo una politica trasparente d'innovazione dei servizi e di modernità delle tecnologie impiegate.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

I principi generali di organizzazione e funzionamento dell'Azienda sono contenuti nell'Atto Aziendale, adottato dal Direttore Generale d'intesa con il Magnifico Rettore dell'Università degli Studi di Catania, ai sensi dell'art. 3, commi 2 e 3 del d.lgs. 517/99. L'Atto Aziendale delinea la configurazione degli assetti organizzativi e delle articolazioni di governo dell'azienda, individuando un modello idoneo ad assicurare la funzionalità e la coerenza fra le attività di assistenza e quelle di didattica e di ricerca. Disciplina, inoltre, i livelli di competenza e responsabilità, distinguendo le funzioni di indirizzo strategico da quelle di produzione e di supporto dell'Azienda.

Direzione strategica

Direttore Generale

Il Direttore Generale è il rappresentante legale dell'Azienda cui spettano le funzioni di gestione, di nomina dei responsabili delle strutture operative aziendali nonché di controllo e verifica del buon andamento dell'azione amministrativa. E' nominato, previo raggiungimento dell'intesa con il Magnifico Rettore dell'Università degli Studi di Catania, ai sensi dell'art. 4 del D. Lgs. n. 517/1999 e dell'art. 6 del D. Lgs. n. 171/2016, con Decreto del Presidente della Regione, a seguito di deliberazione della Giunta regionale, su proposta formulata dall'Assessore regionale della Salute.

Egli è coadiuvato nell'esercizio delle proprie funzioni dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario, nonché, per alcune attività, dal Collegio di Direzione e dal Consiglio dei Sanitari.

Il Direttore Generale si avvale inoltre di un ufficio di staff composto da personale con qualifiche ed in numero adeguato alla complessità dell'Azienda.

Direttore Amministrativo

Il Direttore Amministrativo concorre al governo aziendale, partecipando al processo di pianificazione strategica ed annuale dell'Azienda ed alla formazione delle decisioni del Direttore Generale mediante formulazione di proposte e pareri sugli atti relativi alle materie di propria competenza.

Il Direttore Amministrativo, oltre ad esercitare le funzioni delegate dal Direttore Generale, dirige e coordina le strutture organizzative rientranti nelle aree funzionali amministrativa, tecnica e professionale dell'Azienda, definendone i criteri generali di organizzazione e funzionamento, tra cui i provvedimenti di mobilità interna del personale non dirigenziale, le proposte di nomina e revoca dei responsabili delle strutture organizzative professionali e funzionali, la programmazione dell'attività di formazione ed aggiornamento. Garantisce inoltre l'efficienza e lo sviluppo dei servizi informativi e la rappresentazione economica e finanziaria dell'attività aziendale.

Il Direttore Amministrativo coadiuva, infine, il Direttore Generale nella gestione dei rapporti con l'Università, collaborando alla attuazione dei protocolli d'intesa e sovrintendendo a tutti i rapporti di carattere amministrativo tra i due Enti.

Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario dirige l'Azienda ai fini organizzativi ed igienico-sanitari e partecipa al processo di pianificazione strategica aziendale e di programmazione annuale. Egli concorre, nell'ambito della disponibilità delle risorse aziendali, alla definizione delle priorità rispetto ai bisogni di salute della comunità e all'attuazione di percorsi clinico assistenziali ritenuti efficaci ed appropriati per il perseguimento degli obiettivi aziendali.

Il Direttore Sanitario assicura il sistema di governo clinico, avvalendosi, per le parti di rispettiva competenza, delle Direzioni Mediche di Presidio Ospedaliero, del Servizio Infermieristico e dei Direttori dei Dipartimenti Assistenziali.

Organi dell'Azienda

Oltre al Direttore Generale, sono organi dell'Azienda:

- il Collegio Sindacale
- l'Organo di Indirizzo
- il Collegio di Direzione

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale verifica l'attività dell'Azienda sotto il profilo economico, vigila sull'osservanza della legge, accerta la regolare tenuta della contabilità e la conformità del bilancio alle risultanze dei libri e delle scritture contabili ed effettua periodiche verifiche di cassa, riferendo alla Regione in merito ai risultati del riscontro eseguito e trasmettendo al Sindaco di Catania una periodica relazione sull'andamento dell'attività.

Organo di Indirizzo

L'Organo di Indirizzo è un organismo previsto dalle norme che disciplinano i rapporti tra SSN ed Università (D. Lgs. 517/99). Esso, con riferimento ai Dipartimenti ad Attività Integrata, ha il compito di proporre iniziative e misure per assicurare la coerenza della programmazione generale dell'attività assistenziale dell'Azienda con la programmazione didattica e scientifica delle Università e di verificare la corretta attuazione di tale programmazione.

L'Organo di Indirizzo è composto da quattro membri, tra cui il Presidente del Coordinamento della Scuola di Medicina, con funzioni di Presidente, nonché tre membri nominati uno dal Rettore dell'Università e due dall'Assessore Regionale della Salute.

Collegio di Direzione

Il Collegio di Direzione rappresenta un organismo di cui si avvale il Direttore Generale per il governo delle attività cliniche, la programmazione e valutazione delle attività tecnico-sanitarie. Esso concorre alla formulazione dei programmi di formazione, delle soluzioni organizzative per l'attuazione dell'attività libero-professionale intramuraria e della valutazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati.

Il Collegio è composto dal Direttore Sanitario, dal Direttore Amministrativo e dai Direttori di Dipartimento.

Organismi Collegiali

Comitato dei Garanti

Fornisce un parere obbligatorio sulla sospensione da parte del Direttore Generale dei docenti universitari con funzioni assistenziali. E' composto da tre membri nominati d'intesa tra il Magnifico Rettore e il Direttore Generale per un triennio.

Collegi Tecnici

I Collegi Tecnici svolgono le funzioni di valutazione e verifica dell'attività professionale della dirigenza medica e sanitaria. Essi vengono nominati dal Direttore Generale e sono presieduti dal Direttore del rispettivo Dipartimento. Essi verificano le attività professionali svolte e i risultati raggiunti da tutti i dirigenti e da quelli previsti dalla vigente normativa.

Accanto ai Collegi Tecnici preposti alla valutazione dei dirigenti ospedalieri, sono stati istituiti Collegi per la valutazione del personale universitario operante nell'Azienda e costituiti da membri nominati d'intesa tra Rettore dell'Università di Catania e Direttore Generale.

OIV (Organismo Indipendente di Valutazione)

L'OIV (Organismo Indipendente di Valutazione) provvede alle funzioni di valutazione e verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti dal personale dell'Azienda. L'OIV monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni e svolge inoltre tutte le funzioni e i compiti previsti dalla legge in materia di performance e trasparenza.

Consiglio dei Sanitari

Il Consiglio dei Sanitari è un organismo di rappresentanza elettiva dell'Azienda con funzioni di consulenza tecnico-sanitaria. Esso fornisce parere obbligatorio non vincolante al Direttore Generale per le attività tecnico-sanitarie e per gli investimenti ad esse attinenti, esprimendosi altresì sulle attività di assistenza sanitaria.

Comitato Etico Locale CT1

Il Comitato Etico è un organismo indipendente che ha la responsabilità di garantire la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere delle persone in sperimentazione e di fornire pubblica garanzia di tale tutela. Ove non già attribuita a specifici organismi, i Comitati Etici possono svolgere anche funzioni consultive in relazione a questioni etiche connesse con le attività scientifiche e assistenziali, allo scopo di proteggere e promuovere i valori della persona. I Comitati Etici, inoltre, possono proporre iniziative di formazione di operatori sanitari relativamente a temi in materia di bioetica.

Comitato Unico di Garanzia (CUG)

I Comitati Unici di Garanzia (CUG), istituiti con il d.lgs. 165/2001, sono comitati paritetici costituiti all'interno delle amministrazioni pubbliche con compiti propositivi, consultivi e di verifica in materia di pari opportunità e di benessere organizzativo al fine di contribuire all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico, agevolando l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni e garantendo un ambiente lavorativo nel quale sia contrastata qualsiasi forma di discriminazione nei confronti di lavoratrici e lavoratori.

Il CUG dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico "G. Rodolico - San Marco" è stato rinnovato con deliberazione n. 108 del 16 gennaio 2023, integrata successivamente dalla deliberazione n. 2525 del 28 novembre 2023.

Comitato Consultivo Aziendale (CCA)

Il Comitato Consultivo Aziendale, previsto dall'art.9 della Legge Regionale n. 5 del 14 aprile 2009, è l'organismo privilegiato per la rilevazione ed il miglioramento della qualità dei servizi dalla parte del cittadino. Esso verifica la funzionalità dei servizi aziendali, l'appropriatezza degli indicatori di qualità, effettua l'analisi sistematica dei dati relativi a inefficienze e disfunzioni. E' composto da componenti indicati dalle Organizzazioni ed Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti del settore sanitario e socio-sanitario nell'ambito territoriale di riferimento dell'Azienda.

Servizi di Staff

Al fine di garantire la piena attuazione del processo di aziendalizzazione del SSN e consentire altresì il perseguimento della *mission* integrata, l'Azienda a supporto delle proprie funzioni strategiche e per sviluppare e sostenere particolari e specifiche esigenze di coordinamento, si avvale di Uffici di Staff caratterizzati da elevato orientamento ai risultati, flessibilità nei compiti svolti, nei processi e negli strumenti utilizzati, alto tasso di innovazione organizzativa e gestionale delle attività. Gli uffici di Staff si configurano come vere e proprie strutture aziendali, dotati di risorse proprie.

Staff del Direttore Generale

- U.O. Qualità e rischio clinico
- U.O. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione
- U.O. Formazione e aggiornamento
- U.O. Internazionalizzazione e Ricerca sanitaria
- U.O. Servizio di Psicologia
- U.O. Ingegneria clinica
- Ufficio Protezione dei dati personali
- Centro Servizi Multimediali
- U.O.S. Avvocatura Aziendale
- U.O. Controllo di gestione e Flussi Informativi aziendali
- U.O. "Internal auditing"
- U.O. Servizio Prevenzione e Protezione dai Rischi
- Ufficio STP (Struttura Tecnica Permanente)
- Ufficio di supporto al Responsabile della Prevenzione della corruzione e Trasparenza
- Ufficio del Medico Competente
- Energy Manager
- Ufficio addetto stampa

Servizi in diretta connessione con il Direttore Sanitario

- U.O.S. Educazione alla Salute

La U.O.S. Educazione alla Salute, in staff alla Direzione Sanitaria Aziendale, promuove e coordina attività di informazione, sensibilizzazione ed educazione alla salute finalizzate alla promozione della prevenzione, rivolte prevalentemente al personale aziendale.

Le attività sono orientate a supportare l'adozione di comportamenti e procedure coerenti con i percorsi assistenziali e con gli indirizzi organizzativi dell'Azienda e comprendono la predisposizione di materiali informativi e contenuti digitali, nonché l'organizzazione di incontri e momenti formativi in raccordo con le Unità Operative.

Quando previsto, la Struttura supporta anche campagne ed eventi di prevenzione sanitaria rivolti ai cittadini, collaborando con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) per la divulgazione delle iniziative e per favorire l'accesso alle informazioni.

Contatti:

- Posta elettronica ordinaria: educazionesalute@policlinico.unict.it
- Pagina web: <https://www.policlinicorodolicosanmarco.it/professionista/u-o-s-educazione-alla-salute/>

- U.O. delle Professioni Sanitarie (Professioni infermieristiche e ostetriche, Professioni tecnico sanitarie, Professioni della riabilitazione, Servizio Sociale)
- U.O. Governo Liste di attesa e Libera Professione Intramuraria
- U.O. Appropriatelyzza dei ricoveri e controllo SDO
- Ufficio Stranieri

- Appropriately prescriptive and pharmacovigilance
- Health Technology Assessment (HTA)
- Activities of procurement for the transplant of organs
- Bed Manager

Dipartimenti

L'organizzazione dipartimentale è il modello ordinario di gestione operativa di tutte le attività dell'Azienda al fine di assicurare l'esercizio integrato delle attività assistenziali, didattiche e di ricerca, attraverso una composizione coerente tra attività assistenziali e settori scientifico-disciplinari, nonché una gestione unitaria delle risorse economiche, umane e strumentali. L'organizzazione dipartimentale dell'AOUP si articola in n. 8 Dipartimenti ad Attività Integrata ed un Dipartimento funzionale Amministrativo e Tecnico.

Dipartimenti ad Attività Integrata (D.A.I.)

- D.A.I. delle Emergenze Urgenze
- D.A.I. della Diagnostica d'Immagini e di Laboratorio
- D.A.I. Igienistico Organizzativo e dei Servizi
- D.A.I. Materno Infantile e della Riproduzione
- D.A.I. delle Chirurgie
- D.A.I. delle Scienze Cardio-Toraco-Vascolari e dei Trapianti d'Organo
- D.A.I. di Neuroscienze, Organi di Senso e Apparato Locomotore
- D.A.I. delle Scienze Mediche, delle malattie Rare e della Cura delle Fragilità

Dipartimenti Funzionali

- Dipartimento Amministrativo - Tecnico.

Unità Operative

Si riporta l'elenco delle Unità Operative complesse (C) e Semplici Dipartimentali (SD) individuate nell'Atto Aziendale con indicazione del Presidio Ospedaliero di riferimento (ROD = Rodolico; SM = San Marco).

D.A.I. delle Emergenze – Urgenze (Dipartimento Strutturale)		
Unità Operativa	Tipologia	Presidio da rete
MCAU e Pronto Soccorso	C	ROD
Anestesia e rianimazione I	C	ROD
Anestesia e rianimazione II	C	SM
Anestesia e rianimazione III	C	ROD
Medicina d'Urgenza con Pronto Soccorso	SD	SM
Complesso operatorio centrale, Day surgery, endoscopia	SD	SM
Complesso operatorio ed. CAST	SD	ROD
Complesso operatorio ed. 1 e ed. 3	SD	ROD
Terapia del dolore	SD	SM

D.A.I. della Diagnostica d'immagini e di laboratorio (Dipartimento Strutturale)		
Unità Operativa	Tipologia	Presidio da rete
Radiologia I	C	ROD
Radiologia II	C	SM
Laboratorio analisi I	C	ROD
Laboratorio analisi II	C	SM
Anatomia e istologia patologica I	C	ROD
Anatomia e istologia patologica II	C	SM
Medicina Trasfusionale	C	ROD
Medicina Nucleare	C	SM
Genetica Medica	C	ROD
Fisica Sanitaria	SD	SM
Radioterapia Oncologica	SD	ROD
Radiologia CAST	SD	ROD
Radiologia	SD	SM
Radiologia	SD	ROD
Microbiologia	SD	SM

D.A.I. Igienistico – Organizzativo e dei Servizi (Dipartimento Strutturale)		
Unità Operativa	Tipologia	Presidio da rete
Direzione Medica di Presidio I	C	ROD
Direzione Medica di Presidio II	C	SM
Farmacia I	C	ROD
Farmacia II	C	SM
Igiene ospedaliera	C	ROD
Medicina Legale	C	ROD
Medicina del lavoro	SD	ROD
D.A.I. Materno – Infantile e della Riproduzione (Dipartimento Strutturale)		
Unità Operativa	Tipologia	Presidio da rete
Ostetricia e ginecologia con P.S.	C	SM
Ginecologia ed Ostetricia	C	ROD
Patologia ostetrica	C	SM
Pediatria con P.S.	C	SM
Clinica Pediatrica	C	ROD
Broncopneumologia Pediatrica	C	SM
Neonatologia e UTIN I	C	SM
Neonatologia e UTIN II	C	ROD
Chirurgia Pediatrica	C	ROD
Onco Ematologia pediatrica	C	ROD
Malattie endocrine, del ricambio e della nutrizione	C	ROD
Pediatria ad indirizzo reumatologico	SD	ROD
Neuropsichiatria Infantile	SD	ROD

D.A.I. delle Chirurgie (Dipartimento Strutturale)		
Unità Operativa	Tipologia	Presidio da rete
Clinica Chirurgica	C	ROD
Chirurgia Generale I	C	SM
Chirurgia Generale II	C	ROD
Chirurgia Generale III	C	ROD
Clinica Urologica	C	ROD
Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva	C	ROD
Urologia	C	SM
Chirurgia Generale – Breast Unit	SD	ROD

**D.A.I. delle Scienze Cardio-Toraco-Vascolari e dei Trapianti
d'organo**

(Dipartimento Strutturale)

Unità Operativa	Tipologia	Presidio da rete
Cardiologia e UTIC I	C	ROD
Cardiologia e UTIC II	C	SM
Cardiochirurgia	C	ROD
Chirurgia Vascolare e Centro Trapianti	C	ROD
Chirurgia Toracica	C	ROD
Chirurgia Vascolare	C	SM
Angiologia	SD	SM

D.A.I. di Neuroscienze, Organi di senso e Apparato locomotore

(Dipartimento Strutturale)

Unità Operativa	Tipologia	Presidio da rete
Chirurgia maxillo facciale	C	SM
Otorinolaringoiatria	C	ROD
Neurochirurgia	C	SM
Clinica Ortopedica	C	ROD
Clinica Neurologica	C	ROD
Clinica Psichiatrica	C	ROD
Clinica Oculistica	C	ROD
Odontoiatria	C	ROD
Ortopedia – Traumatologia	SD	SM
Neurologia - Stroke unit	SD	SM
Recupero e riabilitazione funzionale	SD	SM
Medicina Fisica e della Riabilitazione	SD	ROD
Audiologia	SD	ROD

**D.A.I. delle Scienze Mediche, delle malattie rare e della cura delle
fragilità**

(Dipartimento Strutturale)

Unità Operativa	Tipologia	Presidio da rete
Clinica Medica	C	ROD
Medicina Generale I	C	ROD
Medicina Generale II	C	SM
Pneumologia	C	ROD
Ematologia con trapianto	C	ROD
Clinica Dermatologica	C	ROD
Malattie infettive e tropicali	C	SM
Dermatologia	C	SM
Oncologia medica	C	ROD

Nefrologia e Dialisi	SD	SM
Reumatologia	SD	SM
Ematologia	SD	ROD
Unità di Terapia Intensiva Respiratoria (UTIR)	SD	ROD
Talassemia	SD	ROD
Epatologia	SD	ROD

Dipartimento Amministrativo - Tecnico (Dipartimento Funzionale)		
Unità Operativa	Tipologia	Presidio da rete
Settore Risorse umane	C	ROD
Settore Economico-finanziario e patrimoniale	C	ROD
Settore Acquisti e logistica	C	ROD
Settore Risorse Tecniche e Tecnologiche	C	ROD
Settore Affari Generali	C	ROD

Presidi Ospedalieri

L'Azienda ha sede legale in Catania, Via Santa Sofia n. 78 e svolge la propria attività istituzionale di assistenza, didattica e ricerca attraverso due Presidi Ospedalieri:

- **Presidio “Gaspere Rodolico” - Via S. Sofia, 78**



- **Presidio “San Marco” - Viale Carlo Azeglio Ciampi**



Direzioni Mediche di Presidio

Le Direzioni Mediche di Presidio concorrono, nell'ambito dell'assistenza ospedaliera, al raggiungimento degli obiettivi aziendali, operano sulla base di indirizzi concordati con la Direzione Strategica, svolgono attività e funzioni legate a:

- competenze gestionali ed organizzative, in quanto curano l'organizzazione operativa del Presidio e adottano le misure di propria competenza, necessarie a rimuovere i disservizi che incidono sulla qualità dell'assistenza.
- competenze igienico-sanitarie e di prevenzione in quanto svolgono attività di vigilanza in materia: di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione; lotta alle infezioni correlate all'assistenza; gestione dei rifiuti pericolosi e non pericolosi; verifica e controllo della compatibilità igienica delle strutture e degli impianti.
- competenze medico-legali in quanto curano: gli adempimenti correlati alla Polizia mortuaria; i rapporti con l'Autorità Giudiziaria; i procedimenti di responsabilità civile terzi; la vigilanza sulla conservazione delle cartelle cliniche dei pazienti ricoverati dal momento della consegna all'archivio; il rilascio, agli aventi diritto secondo criteri e modalità stabiliti dall'Azienda, di copia delle cartelle cliniche e di ogni altra documentazione sanitaria nonché di certificazioni nel rispetto delle relative normative vigenti.
- competenze nel campo della formazione e dell'aggiornamento del personale in quanto espletano un supporto organizzativo e di partecipazione al Centro ECM deputato alla formazione permanente e continua del Personale dipendente dell'AOU.

SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

In questa Sezione della Carta dei Servizi vengono fornite informazioni sulla tipologia delle prestazioni fornite, le modalità di accesso alle prestazioni sanitarie, le informazioni sui Presidi Ospedalieri dell'Azienda dove, per ciascuna Unità Operativa (reparto di ricovero, servizio di diagnosi e cura) vengono indicati i riferimenti sulle attività sanitarie svolte.

L'Azienda promuove un modello assistenziale orientato alla persona, tenendo conto, ove compatibile con le condizioni cliniche e organizzative, dei ritmi fisiologici, delle esigenze individuali e delle preferenze espresse dall'utente, al fine di favorire il benessere psicofisico durante il percorso di cura.

I Presidi Ospedalieri dell'Azienda forniscono, presso le proprie strutture, prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale e prestazioni in regime di ricovero ai pazienti che sono affetti da malattie acute che richiedono interventi diagnostici e terapeutici, di urgenza o programmati, che non possono essere erogati in ambito ambulatoriale o domiciliare.

Presso l'Azienda sono inoltre assicurate attività di emergenza/urgenza, tramite i Pronto Soccorso, ed attività relative alla donazione di sangue e di organi.

Nella struttura ospedaliera viene garantita l'assistenza medica e infermieristica con il supporto di un adeguato service-mix tecnologico e attraverso idonei ed appropriati percorsi diagnostico-terapeutici, miranti a risolvere i problemi di salute del paziente, compatibilmente con la disponibilità di posti letto. In caso di indisponibilità di posti letto, sarà cura dell'Azienda smistare il paziente verso altre strutture sanitarie.

L'attività assistenziale viene effettuata sia in regime istituzionale (a carico del Servizio Sanitario Nazionale e con eventuale partecipazione alla spesa da parte dell'utente) sia in libera professione (con costi a carico dell'utente).

La gestione del paziente in caso di urgenze o eventi imprevisti di natura clinica, organizzativa o tecnologica è disciplinata mediante specifiche modalità operative finalizzate a garantire la sicurezza del paziente e la continuità del percorso assistenziale. In presenza di eventi che possano compromettere il regolare svolgimento dell'attività, il personale coinvolto provvede alla tempestiva valutazione della criticità, all'attivazione delle misure correttive previste e alla comunicazione ai professionisti e alle strutture competenti.

All'interno dell'ambiente ospedaliero possono verificarsi situazioni improvvise o condizioni di emergenza che compromettono temporaneamente la normale continuità assistenziale e organizzativa. Tra gli eventi imprevisti rientrano, ad esempio, il rapido peggioramento delle condizioni cliniche del paziente, arresti cardio-respiratori, insufficienze respiratorie acute, eventi traumatici intraospedalieri, sovraffollamento delle aree assistenziali, indisponibilità temporanea di posti letto o di apparecchiature elettromedicali, guasti tecnici, blackout, problematiche logistiche, nonché eventi straordinari che richiedano una riorganizzazione immediata delle attività sanitarie. In tali circostanze, l'obiettivo prioritario è garantire la continuità operativa e la sicurezza del paziente mediante interventi tempestivi, coordinati e standardizzati.

Resta inteso che, Per ogni ulteriore problematica non espressamente trattata nel presente capitolo e nei successivi paragrafi e sottoparagrafi, si rimanda alle procedure aziendali e alle disposizioni emanate dalle strutture competenti, e.g. Ufficio Tecnico, Ingegneria Clinica e Centro Elaborazione Dati (CED), etc., secondo le rispettive attribuzioni e responsabilità.

Tipologia delle prestazioni fornite

1. Emergenza e Pronto Soccorso

L'attività di Pronto Soccorso (PS) dell'Azienda viene svolta presso le seguenti strutture:

- P.S. Generale: situato presso l'Ospedale Gaspare Rodolico (Via S. Sofia);
- P.S. Generale: situato presso l'Ospedale San Marco (Viale Carlo Azeglio Ciampi);
- P.S. Ostetrico-Ginecologico situato presso l'Ospedale San Marco (Viale Carlo Azeglio Ciampi);
- P.S. Pediatrico situato presso l'U.O. di Pediatria dell'Ospedale San Marco (Viale Carlo Azeglio Ciampi).

Cos'è il Pronto soccorso:

Il Pronto Soccorso ospedaliero è una struttura clinica che garantisce esclusivamente il trattamento specializzato delle emergenze/urgenze ovvero quelle condizioni patologiche che richiedono una risposta rapida, a volte immediata e necessitano di interventi diagnostici e terapeutici in tempi veloci.

E' un servizio operativo 24 ore su 24 che si interfaccia con il sistema dell'emergenza regionale 118.

Quando recarsi al Pronto Soccorso:

È opportuno rivolgersi al Pronto Soccorso ogni volta che compaiono sintomi, di solito in maniera repentina, che modificano la sensazione "di stare bene" e che riguardano:

- lo stato di coscienza
- l'equilibrio psichico
- la funzione motoria o la sensibilità
- la respirazione
- la capacità di compiere degli sforzi
- la normale funzione intestinale o urinaria
- ogniqualevolta compaia un dolore mediamente intenso a livello di torace, addome, cranio e quando si è subito un trauma in grado di provocare lesioni.

È bene, quindi, utilizzare il Pronto Soccorso per problemi acuti urgenti e non risolvibili dal medico di famiglia, dal pediatra di libera scelta, dai medici della continuità assistenziale o dai Servizi Socio-Sanitari territoriali etc. (ex guardia medica).

Non è opportuno accedere al Pronto Soccorso per situazioni cliniche note, magari cronicizzate, che non subiscano variazioni così improvvise da far temere una destabilizzazione clinica e un rischio di complicazioni imminenti.

Come si accede e come funziona il Pronto soccorso?

Si accede al Pronto Soccorso direttamente o tramite il Servizio di Emergenza Urgenza del Territorio (Numero emergenze sanitarie 118 o Numero Unico per le Emergenze 112).

Al Pronto Soccorso ha la precedenza il paziente più grave e non chi arriva per primo. Arrivare in ambulanza al Pronto Soccorso non significa essere visitati in tempi più rapidi.

All'arrivo presso il Pronto Soccorso, il cittadino riceve un'immediata valutazione del livello di urgenza da parte di operatori sanitari specializzati, con l'attribuzione del codice colore che stabilisce la priorità di accesso alle cure in base alla gravità del caso e indipendentemente dall'ordine di arrivo in ospedale.

Tale valutazione, denominata "Triage", è finalizzata ad evitare le attese nei casi urgenti, suddividendo i pazienti, in base al livello di urgenza-emergenza, in quattro categorie (codici colore).

Il Triage non serve a ridurre i tempi attesi bensì a garantire che i pazienti estremamente gravi, non debbano attendere minuti preziosi per la vita.

I Codici colore

Esistono cinque colori di codici: rosso, giallo, verde e bianco.

Codice 1 = Emergenza (Rosso): Molto critico, pericolo di vita, priorità massima, accesso immediato alle cure.

Codice 2 = Urgenza Indifferibile (Arancione): mediamente critico, presenza di rischio evolutivo, potenziale pericolo di vita, prestazioni non differibili.

Codice 3 = Urgenza Differibile (Azzurro): condizione stabile, con necessità di ulteriori approfondimenti diagnostici e visite specialistiche.

Codice 4 = Urgenza minore (Verde): condizione stabile, senza rischio evolutivo, richiede prestazioni terapeutiche semplici. poco critico, assenza di rischi evolutivi, prestazioni differibili.

Codice 5 = Non urgenza (Bianco): non critico, pazienti non urgenti.

I codici bianchi, alla dimissione dal PS, sono soggetti al pagamento della quota di compartecipazione della spesa (ticket)

Pronto Soccorso Generale

Il Pronto Soccorso generale del Presidio “Rodolico” in Via Santa Sofia



Il Pronto Soccorso generale del Presidio “San Marco” in Viale Carlo Azeglio Ciampi



Documenti da portare quando si accede al PS

- Documento di riconoscimento
- Tessera Sanitaria. Per i cittadini stranieri TEAM o codice ENI/STP (vedi “Utenti stranieri”)

Pronto Soccorso Ostetrico - Ginecologico

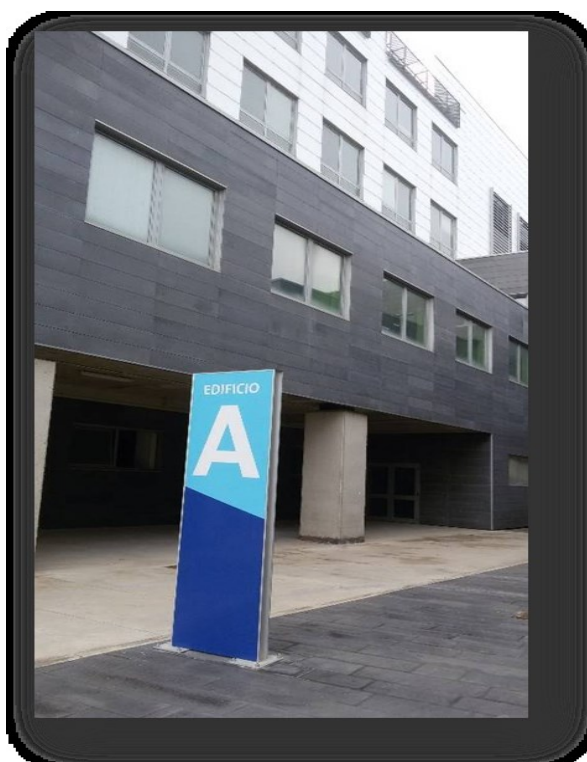
Il Pronto Soccorso Ostetrico – Ginecologico è in grado di offrire a tutte le donne prestazioni di pronto intervento facilmente accessibili in caso di Emergenza/Urgenza di natura specialistica ostetrica e ginecologica.

Le donne che accedono al Pronto Soccorso del PO San Marco, dopo valutazione del tipo di urgenza (Triage infermieristico) vengono visitate e trattate in base all'inquadramento diagnostico ginecologico o ostetrico, nel rispetto di apposite linee guida e percorsi diagnostici che garantiscono sicurezza alle pazienti.

L'attività di cura può avvalersi di attività diagnostiche quali l'ecografia, il monitoraggio cardiotocografico, etc.

In base alla diagnosi, le pazienti vengono dimesse a domicilio oppure se ritenuto indispensabile dal medico di guardia, ricoverate presso i reparti di degenza di ginecologia e ostetricia o se in travaglio accompagnate in sala parto.

Pronto Soccorso Ostetrico-Ginecologico PO San Marco



Pronto Soccorso Pediatrico

Il Pronto Soccorso Pediatrico presente al PO San Marco, afferente alla UOC di Pediatria, rappresenta un punto di riferimento altamente qualificato per l'accoglienza e la gestione dei bambini di età compresa tra 0 e 14 anni, garantendo una presa in carico globale e dedicata di tutte le patologie acute dell'età pediatrica (patologia respiratoria e neurologica, traumatologia, patologia ematologica, reumatologica, nefrologica, metabolica, ecc.)

L'attività assistenziale si distingue per la particolare attenzione ed elevata competenza nella gestione del bambino neurologico e neurocritico, resa possibile grazie alla disponibilità di tecnologie di neuroimaging avanzato in supporto anestesilogico, indispensabile in ambito pediatrico, di un servizio di elettroencefalografia dedicato e di una rete multidisciplinare, interna alla stessa azienda, che assicura diagnosi tempestive e percorsi terapeutici altamente specialistici.

Specifica attenzione è dedicata al controllo del dolore, alla comunicazione ed al percorso di deospedalizzazione rapida, grazie a percorsi dedicati ed alla stretta collaborazione con i pediatri del territorio.

L'assistenza è garantita 24 ore su 24, 7 giorni su 7, da Dirigenti Medici Pediatri e da personale infermieristico e ausiliario che operano sia in Pronto Soccorso sia in reparto, favorendo una continuità assistenziale ottimale. Questo modello organizzativo consente una gestione integrata dei pazienti che necessitano di Osservazione Breve Intensiva (OBI) o di ricovero presso il reparto di degenza pediatrica, dotato di 20 posti letto, assicurando elevati standard di qualità e umanizzazione delle cure.

Pronto Soccorso Pediatrico PO San Marco



2. Ricovero

Presso l'Azienda sono possibili le seguenti forme di ricovero:

- Ricovero in urgenza/emergenza
- Ricovero programmato (in elezione):
 - Ordinario
 - Diurno (Day Hospital o Day Surgery)

Ricovero in urgenza/emergenza

Come si accede

Il ricovero urgente è disposto dal Dirigente Medico di Pronto Soccorso, che assicura gli interventi di diagnosi e di terapia in urgenza e valuta, anche attraverso la consulenza dei Medici Specialisti della Struttura e/o l'esecuzione di esami diagnostici strumentali e di laboratorio, la gravità delle condizioni dell'utente e la eventuale necessità di ricovero.

Al termine della valutazione può fare seguito, a seconda dei casi, il rinvio del paziente al proprio Medico di Medicina Generale, il prolungamento dell'osservazione presso l'Osservazione Breve Intensiva (O.B.I.) del P.S. per quei casi che necessitino di una ulteriore stabilizzazione clinica o di valutazione medica e/o assistenza infermieristica limitata ad alcune ore oppure il ricovero.

Qualora non sia possibile procedere al ricovero nella stessa Struttura per indisponibilità di posti letto o nei casi in cui si rendano necessarie cure indifferibili, erogabili solo presso altro nosocomio, attrezzato per le particolari necessità del paziente, si provvede all'eventuale trasporto protetto dell'assistito in altro ospedale o struttura convenzionata.

Documenti necessari

- Documento di riconoscimento
- Tessera Sanitaria

Ricovero programmato ordinario

Come si accede

Il ricovero programmato ordinario può essere proposto da:

- Medico ospedaliero
- Medico di Medicina Generale (MMG) / Pediatra di Libera Scelta (PLS)
- Medico di continuità assistenziale (Guardia Medica).

L'accesso al ricovero programmato ordinario avviene previa visita medica specialistica presso gli ambulatori dell'Ospedale, attraverso la quale il Dirigente Medico specialista, dopo aver valutato la situazione clinica del paziente, programma il ricovero iscrivendolo nel registro di prenotazione dei ricoveri della U.O.; sarà cura della U.O. comunicare all'utente la data del ricovero, nel rispetto dei codici di priorità clinica.

Pre-ospedalizzazione

Per ridurre la durata della degenza ospedaliera, i pazienti possono essere invitati a presentarsi, prima della data prevista per il ricovero, allo scopo di eseguire accertamenti funzionali al ricovero stesso quali esami di laboratorio e/o prestazioni di diagnostica per immagini. Tali prestazioni non prevedono la partecipazione alla spesa da parte dell'utente in quanto connesse al ricovero programmato; tuttavia, qualora il ricovero programmato non avvenga per rinuncia da parte dell'utente, allo stesso verrà richiesto il pagamento della quota di contribuzione degli esami effettuati.

Documenti necessari

- Documento di riconoscimento
- Tessera Sanitaria
- Proposta di ricovero a cura del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS) o dal Medico Specialista, su ricetta del SSR
- Allegato E (scheda di accesso in ospedale) redatto dal MMG oppure Allegato D (se paziente pediatrico) redatto dal PLS nel caso di proposta da parte dei predetti sanitari

Ricovero programmato diurno

Il ricovero diurno è un ricovero programmato, senza pernottamento e di durata limitata (inferiore a 12 ore). Può consistere in uno o più accessi, per l'esecuzione di procedure di tipo medico o chirurgico; esso può essere:

- Di tipo medico (Day Hospital - DH). Per i pazienti che necessitano di prestazioni che fanno parte di un percorso terapeutico- assistenziale programmato
- Di tipo chirurgico (Day Surgery - DS). Per i pazienti che devono essere sottoposti ad un intervento chirurgico di bassa e media complessità, con assistenza anestesiológica

Come si accede

L'accesso è consentito previa visita specialistica ambulatoriale.

L'accesso al ricovero diurno (DH o DS), avviene su indicazione del Medico specialista del reparto che, dopo aver valutato la situazione clinica del paziente a seguito di una visita specialistica ambulatoriale, programma il ricovero iscrivendolo nell'apposito registro predisposto per i ricoveri diurni

Documenti necessari

- Documento di riconoscimento
- Tessera Sanitaria
- Proposta di ricovero in DH/DS a cura del Medico specialista dell'U.O. interessata, su ricetta del SSR
- Allegato E (scheda di accesso in ospedale) redatto dal MMG oppure Allegato D (se paziente pediatrico)

3. Day Service ambulatoriale

La dimissione del paziente è disposta dal medico responsabile della presa in carico a seguito della valutazione delle condizioni cliniche, dell'avvenuto completamento del percorso diagnostico-terapeutico assistenziale e/o della definizione di un successivo programma di cura compatibile con il regime extraospedaliero. La procedura di dimissione prevede la redazione della lettera di dimissione, contenente le informazioni cliniche essenziali, le indicazioni terapeutiche, gli eventuali controlli successivi e le ulteriori prescrizioni ritenute necessarie ai fini della continuità assistenziale. Nei casi che richiedano il coinvolgimento della rete territoriale, le strutture residenziali, l'assistenza domiciliare o ulteriori interventi socio-sanitari, la struttura attiva il percorso di dimissione protetta secondo quanto previsto dalla specifica procedura aziendale PGS-DSV-7-03, con la stretta collaborazione con il Servizio Sociale Aziendale.

Il follow up dei pazienti dimessi è assicurato mediante programmazione di controlli clinici, prestazioni diagnostiche, accessi ambulatoriali o ulteriori percorsi assistenziali, definiti in relazione alle condizioni cliniche del paziente e riportati nella documentazione di dimissione. Qualora necessario, la struttura provvede all'attivazione o al raccordo con i servizi territoriali, assistenziali o riabilitativi competenti, al fine di garantire la continuità della presa in carico.

Sono definiti collegamenti funzionali tra le articolazioni organizzative interne coinvolte nel percorso assistenziale, inclusi i diversi servizi diagnostici, terapeutici, riabilitativi, attraverso modalità strutturate di comunicazione e condivisione delle informazioni cliniche e attraverso i diversi software informatici in dotazione all'Azienda (ADT, RIS-PACS, LIS, gestione agende ambulatoriali). Nei casi in cui il paziente necessiti di interventi, procedure e in generale

prestazioni non erogabili presso l'Azienda, sono altresì disciplinate le modalità di integrazione e raccordo con le strutture esterne coinvolte nell'assistenza per l'esecuzione in service presso un istituto di cura esterno.

Il Day Service ambulatoriale è una modalità organizzativa di assistenza, finalizzato alla gestione di casi clinici la cui soluzione richiede l'erogazione di indagini cliniche e strumentali plurime e multidisciplinari anche complesse, previste da uno specifico percorso diagnostico terapeutico; richiede un elevato livello di coordinamento clinico-organizzativo da parte della struttura erogatrice che effettua la presa in carico del paziente.

Per attivare il Day Service è necessaria la richiesta del Medico specialista dell'Ospedale.

Come si accede

L'accesso è consentito previa visita specialistica ambulatoriale.

L'accesso avviene su indicazione del Medico specialista dell'U.O. che, valutate le condizioni cliniche del paziente, propone il percorso assistenziale ed eventualmente lo inserisce in lista d'attesa, comunicandogli al contempo il giorno e l'ora dell'appuntamento

Documenti necessari

- Documento di riconoscimento
- Tessera Sanitaria
- Prescrizione a cura del Medico specialista dell'U.O. interessata, su ricetta dematerializzata del sistema Tessera Sanitaria

4. Visite ed esami ambulatoriali

Prenotazioni visite ed esami ambulatoriali

Le prestazioni specialistiche ambulatoriali (visite specialistiche, esami strumentali, esami di laboratorio, prestazioni terapeutiche e di riabilitazione ambulatoriali) possono essere prenotate:

- Tramite il numero verde 800066233 che risponde dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00 per chi chiama da rete fissa
- Tramite il numero 0959994900 che risponde dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00 per chi chiama da rete mobile
- Tramite il sistema di prenotazione SovraCUP

Documenti richiesti per la prenotazione

Per prenotare una prestazione ambulatoriale occorre essere in possesso di:

- Tessera sanitaria
- Richiesta formulata dal medico curante o dallo specialista su ricettario del SSN – ricetta dematerializzata del sistema Tessera Sanitaria (per i residenti regionali)
- Ricetta SSR (ricetta rossa) se residenti fuori regione o stranieri

Prenotazione con SovraCUP

È disponibile il portale web del servizio regionale SovraCUP, raggiungibile all'indirizzo <https://sovracup.regione.sicilia.it/home>, che consente la prenotazione di prestazioni sanitarie ai cittadini dotati di identità digitale SPID o CIE (carta identità elettronica) e ricetta dematerializzata.

Il servizio regionale, realizzando un canale di accesso aggiuntivo, ha l'obiettivo di migliorare l'accessibilità ai servizi di prenotazione delle prestazioni sanitarie e supportare una migliore governance della politica sanitaria regionale.

È, altresì, attiva l'App SovraCUP, applicazione per smartphone e tablet su sistema Android e iOS dedicata alla prenotazione delle visite specialistiche e degli esami strumentali in SSN presso le Aziende Sanitarie della Regione Sicilia.

Disdetta delle prestazioni prenotate

Gli utenti che hanno prenotato una prestazione utilizzando il Numero verde 800066233 o il numero 095999490 o il servizio SovraCUP potranno disdire la prenotazione tramite SovraCUP o inviando una e-mail a rinunciaprenotazioneCUP@policlinico.unict.it.

La mancata disdetta delle prestazioni prenotate entro i tempi sopra indicati comporta il pagamento delle quote previste di compartecipazione alla spesa sanitaria (ticket).

Si può effettuare la disdetta chiamando il Call Center anche fino a 48 ore dopo la data fissata per la visita non effettuata, a condizione che si rientri in una delle motivazioni che si specificano a seguire:

- Ricovero presso struttura sanitaria (allegare certificato di ricovero)
- Accesso al Pronto Soccorso (allegare referto PS)
- Visita Ambulatoriale urgente (allegare certificazione ambulatoriale)
- Malattia (allegare certificato medico)
- Nascita di un figlio (allegare attestazione di nascita)
- Decesso comunicato dagli eredi (allegare certificazione decesso)
- Lutto per decesso familiare fino al secondo grado di parentela (allegare certificazione decesso)

- Incidente stradale (allegare modulo contestazione amichevole e/o attestazione della compagnia assicurativa o verbale vigili urbani-polizia-carabinieri)
- Sciopero Treni autobus
- Allerta meteo (allegare bollettino protezione civile-sindaco)
- Calamità Naturali (specificare)
- Furti (allegare copia denuncia furto es. autovettura)
- Ciclo mestruale (relativamente a prestazioni ambulatoriali branca ginecologia)

Si precisa che l'utente, dopo aver chiamato il CUP, deve fare pervenire dichiarazione contenente l'indicazione della visita disdetta, insieme ai documenti giustificativi che motivano la disdetta, sopra riportati, entro le successive 48 ore alla mail rinunciaprenotazioneCUP@policlinico.unict.it, ai fini della validità della disdetta.

Esenzioni dal ticket

L'esenzione dal pagamento della quota ticket può aversi per reddito, invalidità, patologie, gravidanza.

Nel caso in cui il paziente abbia diritto all'esenzione il medico prescrittore riporta sul ricettario del SSN il relativo codice di esenzione presente nel Sistema Tessera Sanitaria.

L'esenzione per patologia e quelle per invalidità sono attestate dall'Azienda Sanitaria Provinciale di residenza dell'assistito, che rilascia il relativo documento di esenzione.

5. Attività Libero Professionale Intramuraria (ALPI)

La libera professione intramuraria chiamata anche "intramoenia" si riferisce alle prestazioni erogate al di fuori del normale orario di lavoro dai medici di un ospedale, i quali utilizzano le strutture ambulatoriali e diagnostiche dell'ospedale stesso a fronte del pagamento da parte del paziente di una tariffa. Il medico è tenuto al rilascio di regolare fattura e la spesa è detraibile dalle imposte.

Le prestazioni sono generalmente le medesime che il medico deve erogare, sulla base del suo contratto di lavoro con il Servizio Sanitario Nazionale, attraverso la normale operatività come medico ospedaliero. Le prestazioni erogate in regime di intramoenia garantiscono al cittadino la possibilità di scegliere il medico a cui rivolgersi per una prestazione.

In alcuni casi viene autorizzato lo svolgimento di attività libero professionale presso studi privati il cui elenco è pubblicato nell'apposita sezione del sito web aziendale:

<https://www.policlinicorodolicosanmarco.it/utente/intramoenia/>

Prenotazione

Le prestazioni in attività libero professionale possono essere prenotate con le seguenti modalità:

- Componendo il numero verde 800 066 233 per chi chiama da rete fissa
- Componendo il numero 0959994900 per chi chiama da rete mobile
- Utilizzando il servizio Sovracup raggiungibile all'indirizzo:
<https://sovracup.regione.sicilia.it/home>
- Contattando telefonicamente o per email il professionista scelto i cui recapiti sono pubblicati in appositi elenchi presenti sul sito web istituzionale

Pagamenti

Le prestazioni Intramoenia possono essere pagate direttamente alle casse ticket aziendali, o tramite PagoPA (vedi sezione “pagamenti con PagoPA”).

Modalità di accesso ai servizi sanitari

L'accesso al Pronto Soccorso avviene direttamente tramite il Servizio di Emergenza Urgenza 118 o tramite Numero Unico europeo per le Emergenze (NUE) 112.

Per alcune prestazioni ambulatoriali è consentito l'accesso diretto, senza prenotazione, ma con impegnativa del medico curante su ricetta SSN dematerializzata o cartacea (ad esempio i comuni esami di laboratorio quali analisi del sangue, urine, feci, ecc).

L'accesso alla maggior parte delle prestazioni avviene mediante prenotazione ed iscrizione in apposite liste di attesa.

Liste di attesa

Per "tempo di attesa" si intende il numero di giorni che intercorre tra la data di prenotazione e la data di erogazione delle prestazioni sanitarie. Il dato che viene fornito ai cittadini è la prima data disponibile per effettuare la prestazione richiesta.

Per poter effettuare la prenotazione bisogna essere muniti di ricetta del SSN sulla quale il Medico prescrittore (Medico di Medicina Generale /Pediatra di Libera Scelta o Specialista ambulatoriale) è tenuto ad indicare il quesito diagnostico e la classe di priorità oltre all'eventuale codice di esenzione dal ticket:

- il quesito diagnostico descrive il problema di salute che motiva la richiesta da parte del medico di effettuare la prestazione
- la classe di priorità definisce i tempi di accesso alle prestazioni sanitarie

Per le **prestazioni di specialistica ambulatoriale** le classi di priorità sono le seguenti:

- **Classe U:** (Urgente), prestazioni da eseguire nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 72 ore
- **Classe B:** (Breve), prestazioni da eseguire entro 10 giorni
- **Classe D:** (Differibile), prestazioni da eseguire entro 30 giorni per le visite / entro 60 giorni per gli accertamenti diagnostici
- **Classe P:** (Programmata), prestazioni da eseguire entro 120 giorni (dal 1 gennaio 2020). Fino al 31 dicembre la classe P sarà di 180 giorni

Per le **prestazioni di ricovero** le classi di priorità sono:

- **Classe A:** ricovero entro 30 giorni per i casi clinici che potenzialmente possono aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti o, comunque, da recare grave pregiudizio alla prognosi
- **Classe B:** ricovero entro 60 giorni per i casi clinici che presentano intenso dolore, o gravi disfunzioni, o grave disabilità, ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti, né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi
- **Classe C:** ricovero entro 180 giorni per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità e non manifestano tendenza ad aggravarsi, né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi
- **Classe D:** ricovero senza attesa massima definita per i casi clinici che non causano alcun dolore, disfunzione o disabilità. Questi casi devono comunque essere effettuati almeno entro 12 mesi

Come previsto dalla legge l'Azienda predispone il monitoraggio dei tempi di attesa e ne pubblica i risultati su apposita sezione del sito web:

<https://www.policlinicorodolicosanmarco.it/utente/lista-d-attesa/>

Pagamenti

Pagamenti ticket prestazioni ambulatoriali

Per le prestazioni ambulatoriali è previsto il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), da effettuare prima della prestazione presso gli sportelli ticket oppure mediante il servizio PagoPA.

Al momento della prenotazione telefonica della prestazione sanitaria, si può conoscere, tramite il Call Center, il costo del ticket e procedere anticipatamente al pagamento direttamente presso gli sportelli ticket dell'Azienda o tramite pagamento on line su PagoPA.

Il bonifico bancario, come previsto dalle linee guida della piattaforma PagoPA della Presidenza del Consiglio, aggiornata con il Comunicato pubblicato sulla G.U.n.89 del 16.4.2024, può essere effettuato soltanto da pagatore non stabilito in territorio italiano e/o che non abbia la possibilità di operare tramite prestatore di servizi di pagamento aderente direttamente al sistema PagoPA, pertanto, solo da parte di soggetti stranieri.

Nel caso di "non operatività" degli sportelli ticket, si potrà eseguire la prestazione sanitaria e procedere al successivo pagamento del ticket seguendo tutte le indicazioni sotto riportate.

Pagamenti prestazioni Intramoenia

Le prestazioni Intramoenia possono essere pagate direttamente alle casse ticket aziendali, o tramite PagoPA.

Pagamenti presso gli sportelli ticket

Per il pagamento del ticket per le prestazioni specialistiche ambulatoriali e per il pagamento delle tariffe per le prestazioni erogate in libera professione, sono disponibili presso l'Azienda i seguenti sportelli ticket:

Presidio Ospedaliero	Sede e Numero di telefono	Orario di apertura al pubblico
Gaspare Rodolico	Edificio 1 Piano 0 Telefono <u>095 378 2738</u>	Giorni feriali Da Lunedì a Venerdì ore 8.00 - 13.00 Lunedì, Martedì, Mercoledì e Giovedì ore 14.30 - 16.30
	Edificio 8 Telefono <u>095 378 2701</u>	Giorni feriali Da Lunedì a Venerdì ore 8.00 - 12.30
San Marco	Hall Edificio A Livello 2 Telefono <u>095 479 4112</u> <u>095 479 4147</u>	Giorni feriali Da Lunedì a Venerdì ore 8.00 - 13.00 Martedì e Giovedì ore 14.30 - 16.30
	Edificio B Livello 3 (Hall sita tra il blocco ambulatori 1 - 22 ed il blocco ambulatori 23-44)	Giorni feriali Da Lunedì a Venerdì ore 8.00 - 13.00 Da Lunedì a Giovedì ore 14.30 - 16.30

Pagamenti con PagoPA

Mediante il servizio PagoPA, raggiungibile al link:

<https://portalepagamenti.policlinicorodolicosanmarco.it/PagamentiOnLine/>

sono possibili i seguenti pagamenti:

Pagamenti spontanei

Consente la possibilità di effettuare i seguenti pagamenti ed operazioni:

- Ticket sanitari
- Intramoenia ambulatoriale
- Intramoenia per ricovero
- Accesso agli atti (atti doversi dalle cartelle cliniche)
- Donazioni (atti di liberalità da parte dei privati)
- Pagamenti da dipendenti (per duplicato badge o altro)
- Tasse concorso
- Buoni mensa
- Vitto familiari di degenti ove regolamentato

Le predette voci potranno essere utilizzate dall'utente cliccando sul sistema PAGOPA presente in calce.

Successivamente al pagamento viene generata una ricevuta /fattura fiscale che l'utente troverà nel cassetto fiscale.

Pagamenti con avviso

Qualora il paziente disponga già di un avviso di pagamento occorre selezionare la voce "Pagamenti con avviso" e quindi inserire i dati richiesti nei campi "N. AVVISO" e "COD.FISCALE/PARTITA/IVA". Cliccando quindi sul tasto "Procedi" si apre una pagina riepilogativa con possibilità di procedere al pagamento online.

Ricevute telematiche

L'utente che ha effettuato un pagamento sul nodo PagoPA, accedendo alla sezione "Ricevute telematiche" può scaricare la ricevuta telematica inserendo nei rispettivi campi il numero di avviso/IUV e il codice fiscale o partita iva e selezionando il formato della ricevuta (PDF o XML).

Mediante il servizio PagoPA è possibile effettuare anche il pagamento degli importi dovuti per il rilascio di copia della documentazione sanitaria (vedi "Copia della documentazione sanitaria").

Accettazione amministrativa

Le pratiche amministrative relative ai ricoveri sono effettuate presso gli Uffici di Accettazione Amministrativa.

Presso l'Accettazione Amministrativa è possibile richiedere il rilascio di certificati di ricovero. Le Sedi e gli orari di apertura dell'Accettazione Amministrativa sono riportati nella tabella sottostante:

Presidio Ospedaliero	Sede e Numero di telefono	Orario di apertura al pubblico
Gaspare Rodolico	Edificio 1 Piano 0 Telefono <u>095 378 2343</u>	Giorni feriali Da Lunedì a Venerdì ore 8:00 - 13:30
	Edificio 8 Piano 0 Telefono <u>095 378 2655</u>	Giorni feriali Da Lunedì a Venerdì ore 8:00 - 13:30
San Marco	Hall Edificio A, piano 5 Telefono 095 479 4166	Giorni feriali Da Lunedì a Venerdì ore 8:30 – 14:00

Dichiarazioni di nascita

È possibile effettuare la dichiarazione di nascita in Ospedale entro tre giorni dalla data del parto, presso l'Ufficio Nascite della Direzione Medica di Presidio.

La dichiarazione, unitamente all'attestazione di nascita, è trasmessa, ai fini della trascrizione, dal Direttore Medico di Presidio all'Ufficiale dello stato civile del Comune nel cui territorio è situato il centro di nascita o del Comune di residenza della madre, nei dieci giorni successivi.

Presidio Ospedaliero	Sede e Numero di telefono	Orario di apertura al pubblico
PO San Marco	Edificio A, livello 5 095 479 4163 095 479 4167	Dal lunedì al venerdì ore 09:00 - 12:00
PO Rodolico	Edificio 6, piano 0 095 378 2952	Dal Lunedì al Venerdì ore 9:00 - 12:00

Donazione di organi e di sangue

Donazione di sangue

È possibile donare sangue intero ed emocomponenti in aferesi (plasma, piastrine o donazione multicomponenti) tutti i giorni, compresi i festivi, dalle ore 7.30 alle ore 11.30, anche previo appuntamento.

L'unità di raccolta ospedaliera si trova al piano primo dell'edificio 7 del Presidio Ospedaliero "Gaspare Rodolico", Via Santa Sofia 78, Catania.

Per informazioni telefonare al numero 095 378 1874 dalle ore 7.30 alle ore 13.00.

I nuovi donatori e coloro che non hanno donato negli ultimi due anni saranno sottoposti al controllo di screening previsto dalla normativa regionale vigente.

La prima donazione è, pertanto, rinviata all'esito favorevole degli esami sierologici per sifilide, HIV, epatite B e C e dell'esame emocromocitometrico.

Prima della donazione è possibile fare una colazione leggera con caffè, tè, marmellata, pane o fette biscottate.

Non assumere latte o derivati (crema, yogurt, burro e formaggi).

Ai sensi dell'art. 8 della Legge 219/2005 "I donatori di sangue e di emocomponenti con rapporto di lavoro dipendente, ovvero interessati dalle tipologie contrattuali di cui al decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, hanno diritto ad astenersi dal lavoro per l'intera giornata in cui effettuano la donazione, conservando la normale retribuzione per l'intera giornata lavorativa".

Donazione di organi e tessuti

Il progresso e la diffusione della Medicina e Chirurgia dei trapianti consente oggi la cura e la guarigione di molti malati che fino a poco tempo fa avevano una limitata speranza di vita.

Il prelievo di organi da cadavere a scopo di trapianto terapeutico viene effettuato sulla base di apposite disposizioni legislative che prevedono l'espressa manifestazione, in vita, del consenso da parte del donatore.

La dichiarazione di volontà alla donazione di organi e tessuti da parte dei cittadini, secondo quanto previsto dall'art. 23 della legge 91/99, può essere espressa all'Azienda, all'AIDO o con una dichiarazione olografa (da portare insieme ai documenti personali)

recante dati anagrafici, codice fiscale, firma e riferimento all'art. 23 della Legge 91/99. Il prelievo non si effettua soltanto qualora dovesse esserci un'altra dichiarazione olografa in data successiva. In caso di mancata dichiarazione la decisione spetta al parente prossimo.

Il Coordinatore Locale dei trapianti ha il compito di gestire le varie attività inerenti il prelievo di organi e tessuti. Tale attività prevede che, in assoluto rispetto della normativa vigente, vengano svolti molteplici interventi a cominciare dall'attivazione del Collegio Medico preposto all'accertamento della morte ogni qualvolta il rianimatore constata la morte cerebrale del soggetto. Detto Coordinatore, oltre ad occuparsi degli aspetti operativi delle fasi di prelievo di organi, cura interventi di formazione ed informazione verso i cittadini attraverso la realizzazione di iniziative per la promozione della cultura della donazione degli organi.

Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi a:

U.O.	Attività	Responsabile	Sede	Contatti
Rianimazione	Coordinamento locale dei prelievi	Dott. Alessandro Conti	Ospedale "San Marco" – Rianimazione Dir. Medica di Presidio	Tel. 095 479 4344
Centro trapianti d'organo e Chirurgia vascolare	Trapianti di rene e rene pancreas	Prof. Pierfrancesco Veroux	Policlinico "Gaspere Rodolico" Edificio 8	Tel. 095 378 2304
Ematologia	Trapianti di midollo osseo	Dott. Giuseppe Milone	Policlinico "Gaspere Rodolico" Edificio 8	Tel. 095 378 1145
Oncoematologia pediatrica	Trapianti di midollo osseo	Dott. Luca Lo Nigro	Policlinico "Gaspere Rodolico" Edificio 4	Tel. 095 378 2766
Cardiochirurgia	Trapianti di cuore	Dott. Angelo Giuffrida	Policlinico "Gaspere Rodolico" Edificio 8	Tel. 095 378 1465
Oculistica	Trapianti di cornea	Dott. Davide Scollo	Ospedale "San Marco"	Tel. 095 479 4240

Associazioni di Volontariato

Aido - Associazione Italiana Donatori Organi

Sede: Viale Fleming 24, 95125 – Catania
Tel. 095 759 4766

Email: aidoct@tiscali.it - www.aido.it

Donazione di sangue del cordone ombelicale

L'Azienda partecipa alle attività di donazione del sangue del cordone ombelicale per uso allogenico, ossia altruistico, mediante accordi con la Banca di Sangue Cordonale del P.O. "Giovanni Paolo II" di Siacca a sua volta inserita nei Registri internazionali ai quali ogni Centro trapianti può accedere per cercare l'unità compatibile con il paziente che ne necessita.

La donazione è volontaria, anonima e gratuita. Presso i punti nascita dell'Azienda le donne interessate alla donazione del sangue del cordone ombelicale ricevono tutte le informazioni necessarie.

In Italia è consentito donare il sangue del cordone ombelicale a scopo solidaristico, cioè a disposizione della collettività e non è consentita la conservazione per uso autologo cioè personale, tranne nei casi di patologie, tra i consanguinei del nascituro, per cui è riconosciuto clinicamente valido ed appropriato l'utilizzo terapeutico delle cellule staminali del sangue da cordone ombelicale.

La legge italiana consente di esportare, presso una struttura estera e a proprie spese, il sangue di cordone ombelicale prelevato al momento della nascita del proprio figlio e conservarlo ad uso personale. Tuttavia la conservazione ad uso autologo presenta rilevanti incertezze scientifiche sulla capacità di soddisfare eventuali esigenze terapeutiche future.

La richiesta di autorizzazione all'esportazione all'estero di campioni per uso proprio va effettuata presso la Direzione Medica di Presidio.

Al fine di ottenere l'autorizzazione per l'esportazione, è necessaria la presenza di ambedue i futuri genitori e dei seguenti documenti:

- Documenti di riconoscimento
- Referti sierologici HBS ag – HCV – HIV, effettuati non oltre i 30 giorni antecedenti la data presunta del parto, presso Laboratori convenzionati con il SSN o presso Ente pubblico
- Certificazioni di conformità dei dispositivi di prelievo per conservazione sangue cordonale
- Fattura di Euro 200 + IVA (totale Euro 244) – pagamento da effettuare presso uno degli Uffici Ticket dell'Azienda

Presidio Ospedaliero	Sede e Numero di telefono	Orario di apertura al pubblico
PO San Marco	Edificio C, livello 3 095 479 4141 095 479 4142	Dal lunedì al venerdì ore 09:00 – 12:00
PO Rodolico	Edificio 6, piano 0	Dal lunedì al venerdì ore 09:00 – 12:00

Camera mortuaria

Le camere mortuarie si trovano in entrambi i Presidi Ospedalieri:

Presidio G. Rodolico

Sede: Comparto 10, Edificio B – Via Santa Sofia, 87

Telefono: 095 378 2112

Presidio San Marco

Sede: Edificio B, piano primo – Viale Dusmet (Ingresso posto tra gli edifici B e C)

Telefono: 095 479 4423

Distribuzione di farmaci

Per alcune tipologie di farmaci (ad esempio farmaci di uso ospedaliero) è prevista la distribuzione diretta tramite la farmacia ospedaliera su apposita prescrizione rilasciata dai medici specialisti.

I punti di ritiro dei farmaci a distribuzione diretta sono i seguenti:

Presidio G. Rodolico

Sede: Edificio 14, piano zero

Telefono: 095 378 2740

Apertura al pubblico: dal lunedì al sabato ore 09.00 - 13.00

Presidio San Marco

Sede: Edificio B - accanto all'Ufficio ticket

Telefono: 095 479 4603 – 095 4794604

Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì ore 09.00 - 13.00

Documentazione sanitaria

Richiesta di copia cartelle cliniche ed esami strumentali

Richiesta documentazione

Copia della documentazione sanitaria può essere richiesta dall'avente diritto compilando accuratamente l'apposita modulistica e allegando copia di un valido documento di riconoscimento in corso di validità.

Visiona l' Informativa sul trattamento dei dati personali.

Il rilascio della prima copia della documentazione sanitaria (cartella clinica / verbale di P.S.) al paziente-interessato (o al suo delegato) è **gratuito**, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento (UE) 2016/679 GDPR, vista la sentenza del 26 ottobre 2023 (causa C-307/22). Rientrano in questa fattispecie anche le richieste avanzate dai genitori di pazienti di minore età o da tutori legali/amministratori di sostegno.

Chi può richiedere la prima copia della documentazione a titolo gratuito:

- **Titolare della documentazione** (se maggiorenne)
- **Soggetto delegato** (con apposito modulo di delega)
- **Esercenti la responsabilità genitoriale di Minori**

Per l'assistito che non abbia raggiunto la maggiore età, legittimati a richiedere copia della cartella clinica sono coloro i quali esercitano la responsabilità genitoriale.

Ciascun esercente la responsabilità genitoriale può effettuare la richiesta presentando il proprio documento di identità, dichiarando nell'apposito modulo di esercitare la responsabilità genitoriale.

In caso di tutore o genitore affidatario questi dovrà produrre oltre ad un valido documento di riconoscimento, il relativo provvedimento certificante lo stato.

- **Il minore emancipato**

La cartella clinica può essere rilasciata, in copia conforme all'originale, all'assistito minore emancipato (art. 390 e ss Codice Civile) che produca il relativo provvedimento certificante lo stato.

- **Soggetto sottoposto a tutela legale**

Nel caso di soggetto sottoposto a forme di tutela legale la richiesta è formulata dal tutore/curatore/amministratore di sostegno il quale deve produrre, oltre al documento di riconoscimento, il relativo provvedimento certificante lo stato.

Non rientrano tra i soggetti titolati a richiedere la documentazione a titolo gratuito:

- **Eredi**
Copia della cartella clinica di un defunto può essere richiesta dagli eredi e più precisamente:
 - Coniuge
 - Figli
 - Ascendenti
 - In mancanza dei predetti, altro (specificare)
- **Soggetti terzi con un interesse giuridicamente rilevante**
- **Richiedenti ulteriore copia successiva alla prima**

Modalità di presentazione della richiesta:

La richiesta può essere presentata:

P.O. Gaspare Rodolico:

a. Presso Edificio 1, Piano 0, Via S. Sofia n. 78

Da Lunedì a Venerdì (Escluso i festivi)
ore 08.30 - 13.30

Giovedì ore 15.30-17.00 (Escluso i festivi)

b. A mezzo mail, utilizzando il seguente indirizzo:
cartellecliniche@policlinico.unict.it

Per informazioni telefoniche (Telefono 095/3782344):

P.O. San Marco

a. Presso Edificio A - piano 5, scala A2, Via Carlo Azeglio Ciampi

Dal Lunedì al Venerdì (Escluso i festivi)

dalle ore 10.00 alle ore 12.00

b. A mezzo mail, utilizzando il seguente indirizzo:
direzionemedicasanmarco@policlinico.unict.it

Per	informazioni	telefoniche (Telefono	095/	4794370)
Lunedì,	Mercoledì,	Venerdì (Escluso	i	festivi)
dalle ore 12:00 alle ore 14:00				

Tariffe

Copia Cartella Clinica

Il rilascio di copia della cartella clinica, per i soggetti che **NON sono titolati a richiedere la documentazione a titolo gratuito**, richiede il pagamento delle seguenti quote:

- Copia della cartella clinica: € 25,00

Copia Cartella di Pronto Soccorso

Il rilascio di copia del verbale di Pronto Soccorso, per i soggetti che **NON sono titolati a richiedere la documentazione a titolo gratuito**, richiede il pagamento dell'importo di Euro 7,50 più eventuale spedizione utilizzando l'apposita modulistica modulo Richiesta per il ritiro copia Cartella di Pronto Soccorso

Copia di esami strumentali su supporto CD/DVD

La copia del CD potrà essere richiesta unitamente alla copia della cartella clinica. Il rilascio avviene previo pagamento della quota ticket di Euro 20,00 utilizzando l'apposita modulistica, anche in caso di rilascio di prima copia gratuita:

P.O. San Marco - modulistica richiesta

P.O. G. Rodolico - modulistica richiesta

Modalità di rilascio e spese di spedizione

Ritiro della documentazione clinica

La documentazione clinica può essere ritirata presso gli sportelli da:

- Titolare della documentazione
- Soggetto legittimato
- Delegato che dovrà esibire, oltre alla delega al rilascio, copia di un valido documento di riconoscimento proprio e del delegante

Spedizione postale a domicilio (raccomandata A/R)

È richiesto un costo per la spedizione pari a 8,68 euro (potrebbe essere richiesto un ulteriore sovrapprezzo in ragione del peso del plico), anche in caso di rilascio di prima copia gratuita.

Spedizione tramite PEC della scansione della copia della cartella clinica

Tempi **di** **rilascio**

Per le cartelle giacenti in archivio, i tempi di rilascio sono quelli previsti dalla vigente normativa.

Le richieste urgenti sono ammesse solo per motivi sanitari documentati (attestazione del medico curante, ricovero all'estero).

Modalità di pagamento

Il pagamento della quota dovuta per la copia delle cartelle cliniche può essere effettuato

1. tramite sistema PAGOPA



<https://portalepagamenti.policlinicorodolicosanmarco.it/PagamentiOnLine/>

accedendo dalla voce “pagamenti spontanei”, selezionando “cert. e cart. cliniche”, da cui si procede alla scelta della branca e causale, quindi alla compilazione della parte anagrafica.

Confermando gli stessi viene generato lo IUV con il quale si potrà procedere al pagamento online o alla stampa dell'avviso.

Le causali previste sono le seguenti:

- Cert. e cart. cliniche San Marco
- Cert. e cart. cliniche G. Rodolico
- Rimborso spese postali cart. cliniche San Marco
- Rimborso spese postali cart. cliniche G. Rodolico

Al momento del pagamento tramite il sistema PAGOPA verrà anche generata l'apposita ricevuta fiscale che verrà recapitata all'utente nel proprio cassetto fiscale.

2. presso gli Uffici Ticket del PO S. Marco e del PO G. Rodolico

N.B. Non è possibile effettuare il pagamento della quota per il rilascio delle cartelle cliniche tramite bonifico bancario ai sensi della normativa vigente.

Referti online dei Laboratori Analisi

È attivo per i pazienti esterni dei Laboratori Analisi dei presidi Rodolico e San Marco un sistema di rilascio dei referti online. Al momento dell'accettazione vengono richiesti il consenso alla pubblicazione del referto sull'area riservata e un indirizzo e-mail per le notifiche di disponibilità del documento. Non vengono inviati tramite e-mail né il referto né le credenziali di accesso.

Al paziente vengono consegnati una password/token personale e la distinta di prelievo con il link al portale. Dopo la firma digitale del referto, il sistema invia una notifica e-mail con il link per l'accesso. Il paziente può accedere tramite codice fiscale e password/token, visualizzare e scaricare il referto, ed eventualmente rimuoverlo dall'area riservata (restando comunque disponibile presso la struttura). Il referto rimane online per 45 giorni.

È attivo il sistema di rilascio dei referti online per i soli pazienti esterni dei Laboratori analisi dei due presidi ospedalieri (Rodolico e San Marco).

A coloro che desiderano usufruire del servizio, al momento dell'accettazione in laboratorio, verranno richieste le seguenti informazioni aggiuntive:

- Il consenso informato volto a pubblicare nell'area online a lui riservata il referto di laboratorio degli esami effettuati
- L'indirizzo email da utilizzare per le notifiche di disponibilità di referto nel portale e per l'invio del link al quale collegarsi per accedere al portale. A tale indirizzo non verrà inviato il referto e nemmeno la password/token per poter accedere al portale

Al momento dell'accettazione, al paziente verranno consegnate:

- La password da utilizzare solo per il referto relativo alla prestazione erogata
- La distinta di prelievo con l'indirizzo web al quale il paziente potrà accedere per scaricare il referto

Nel momento in cui il laboratorio firmerà digitalmente il referto, verrà automaticamente inviato un messaggio all'indirizzo email rilasciato, con la comunicazione della disponibilità del referto in modalità online ed il link dove poterlo scaricare. A quel punto il paziente potrà:

- Cliccare sul link ed accedere al portale:
(<https://refertilab.policlinicorodolicosanmarco.it/lab/mylab/#/main>)
- Inserire il proprio codice fiscale e la password/token consegnata unitamente alla distinta prelievo
- Visualizzare e scaricare il proprio referto firmato digitalmente
- Cancellare il referto (la cancellazione riguarda solo l'area riservata mentre il referto firmato sarà sempre disponibile nella struttura ospedaliera)

Il referto rimarrà a disposizione dell'utente per 45 giorni dalla ricezione dell'avviso, dopo di che verrà automaticamente rimosso.

Centro di riferimento Regionale Farmacovigilanza Materno-fetale e Fitovigilanza

Il Centro di riferimento Regionale Farmacovigilanza Materno-fetale e Fitovigilanza opera da oltre 10 anni all'interno dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico "G. Rodolico - San Marco" di Catania, fornendo il necessario supporto di consulenza ed informazione sulla valutazione dei rischi e sugli effetti tossici associati alla somministrazione di farmaci durante la gravidanza o l'allattamento e all'uso dei prodotti a base di erbe ed integratori.

Il servizio è attivo su tutto il territorio nazionale, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 chiamando il numero verde 800.375960.

Servizio Sociale

Il servizio sociale partecipa alla cura dei cittadini, utenti, pazienti sia mediante le dimissioni protette, che si garantiscono a coloro i quali non possono essere dimessi in via ordinaria, sia mediante l'attività di consulenza sociale. L'attività di servizio sociale può essere erogata in forma mediata, su richiesta di consulenza del PS e/o dell'U.O. o in forma diretta in accesso diretto da parte dei richiedenti attivando il lavoro di rete che coinvolge le istituzioni territoriali. Il servizio è presente nei due Presidi aziendali.

Continuità operativa in caso di urgenze o eventi imprevisti.

La gestione del paziente in caso di urgenze o eventi imprevisti di natura clinica, organizzativa o tecnologica è disciplinata mediante specifiche modalità operative finalizzate a garantire la sicurezza del paziente e la continuità del percorso assistenziale. In presenza di eventi che possano compromettere il regolare svolgimento dell'attività, il personale coinvolto provvede alla tempestiva valutazione della criticità, all'attivazione delle misure correttive previste e alla comunicazione ai professionisti e alle strutture competenti.

All'interno dell'ambiente ospedaliero possono verificarsi situazioni improvvise o condizioni di emergenza che compromettono temporaneamente la normale continuità assistenziale e organizzativa. Tra gli eventi imprevisti rientrano, ad esempio, il rapido peggioramento delle condizioni cliniche del paziente, arresti cardio-respiratori, insufficienze respiratorie acute, eventi traumatici intraospedalieri, sovraffollamento delle aree assistenziali, indisponibilità temporanea di posti letto o di apparecchiature elettromedicali, guasti tecnici, blackout, problematiche logistiche, nonché eventi straordinari che richiedano una riorganizzazione immediata delle attività sanitarie. In tali circostanze, l'obiettivo prioritario è garantire la continuità operativa e la sicurezza del paziente mediante interventi tempestivi, coordinati e standardizzati.

Resta inteso che, per ogni ulteriore problematica non espressamente trattata nel presente capitolo e nei successivi paragrafi e sottoparagrafi, si rimanda alle procedure aziendali e alle disposizioni emanate dalle strutture competenti, e.g. Ufficio Tecnico, Ingegneria Clinica e Centro Elaborazione Dati (CED), etc., secondo le rispettive attribuzioni e responsabilità.

Imprevisti Clinici

Sul piano clinico, il paziente viene sottoposto a una rapida valutazione delle condizioni generali e a monitoraggio continuo, con applicazione di protocolli assistenziali e terapeutici condivisi, finalizzati alla stabilizzazione e alla gestione appropriata del quadro clinico. Qualora un paziente ricoverato necessiti di assistenza rianimatoria, è prevista l'attivazione del MET (Medical Emergency Team) tramite chiamata ai numeri brevi aziendali dedicati 6938 per il PO "G. Rodolico" e 7901 per il PO "San Marco", al fine di garantire un intervento specialistico tempestivo e l'erogazione delle cure rianimatorie avanzate direttamente presso l'unità operativa interessata.

Nel caso in cui il paziente necessiti di essere trasferito presso un altro servizio o unità operativa all'interno della struttura ospedaliera, al fine di garantire la continuità delle cure, oppure debba essere trasportato presso un'altra struttura ospedaliera per esigenze assistenziali, diagnostiche o terapeutiche, la gestione del trasferimento avviene secondo quanto previsto dal regolamento aziendale R-S-22 "Trasporto sanitario secondario nelle emergenze-urgenze". Tale regolamento definisce le modalità operative e organizzative finalizzate ad assicurare la continuità assistenziale e la sicurezza del paziente durante tutte le fasi del trasporto, garantendo il coordinamento tra le diverse figure professionali coinvolte, la corretta presa in carico e la tempestiva attivazione dei percorsi assistenziali appropriati. Inoltre, disciplina le responsabilità, le modalità di comunicazione e gli strumenti di tracciabilità necessari a garantire appropriatezza, sicurezza e continuità delle cure sia nelle emergenze intraospedaliere sia nei trasferimenti verso strutture esterne.

Imprevisti Tecnologici

In caso di guasto, malfunzionamento o rottura improvvisa di un'apparecchiatura durante l'esecuzione di un esame o di un intervento, sono adottate tutte le misure necessarie per garantire la continuità assistenziale e la sicurezza del paziente. Il personale sanitario interrompe l'attività qualora il proseguimento possa comportare rischi, informa tempestivamente il personale tecnico competente e valuta le possibili soluzioni alternative, quali l'utilizzo di apparecchiature sostitutive, il trasferimento presso altre unità operative o struttura, oppure la riprogrammazione della prestazione nel più breve tempo possibile.

In caso di indisponibilità della connessione Internet o dei sistemi informatici aziendali, tutte le attività assistenziali e la relativa documentazione sono gestite mediante modulistica e cartella clinica cartacea fino al completo ripristino dei sistemi.

In caso di guasto delle linee telefoniche interne, il personale utilizza il centralino per ottenere e condividere i recapiti telefonici personali necessari alle comunicazioni operative; qualora risulti indisponibile anche il centralino, le comunicazioni vengono garantite mediante contatto diretto tra gli operatori coinvolti, con individuazione di personale incaricato di raggiungere fisicamente le unità operative interessate per lo scambio dei recapiti e delle informazioni necessarie alla continuità delle attività assistenziali.

Per ogni ulteriore problematica non espressamente trattata nel presente capitolo, si rimanda alle procedure aziendali e alle disposizioni emanate dalle strutture competenti, in particolare Ufficio Tecnico, Ingegneria Clinica e Centro Elaborazione Dati (CED), secondo le rispettive attribuzioni e responsabilità.

Imprevisti Organizzativi

Per la gestione di eventuale massiccio afflusso di feriti si rimanda ai Piani di Emergenza Massiccio Afflusso per il PO “San Marco” per il PO “G. Rodolico”, che definiscono ruoli, responsabilità e modalità operative da adottare, cui si rimanda per ulteriori approfondimenti

Per la gestione di emergenze di carattere generale, quali incendio, calamità naturali, evacuazione dei locali o altre situazioni straordinarie che richiedano interventi coordinati, si rimanda alle disposizioni contenute nel PI-S-6 – “Piano di Emergenza ed Evacuazione”, del PO “San Marco” e PI-S-5 “Piano di Emergenza ed Evacuazione” - PO “G. Rodolico”, che definiscono ruoli, responsabilità e modalità operative da adottare, cui si rimanda per ulteriori approfondimenti.

Quanto riportato trova applicazione nei reparti di degenza ordinaria, nei servizi ambulatoriali, nei Day Hospital e Day Service, nelle aree chirurgiche e diagnostiche, nei Pronto Soccorso, nelle aree dell'emergenza-urgenza, nelle Terapie Intensive e Subintensive, nonché in ogni altro contesto assistenziale aziendale in cui sia erogata attività sanitaria.

Servizio di Psicologia

L'Azienda garantisce la presenza di un Servizio di Psicologia che opera in stretta integrazione con le diverse unità operative e i percorsi assistenziali. Il servizio assicura attività di supporto psicologico, valutazione e presa in carico dei pazienti e dei loro familiari nelle situazioni caratterizzate da particolare complessità clinica ed emotiva, quali i percorsi oncologici, i trapianti d'organo e di tessuti, le cure palliative e l'assistenza ai malati terminali.

L'intervento psicologico è finalizzato a favorire l'adattamento alla malattia, sostenere la gestione dell'impatto emotivo correlato alla diagnosi e ai trattamenti, migliorare l'aderenza ai percorsi di cura e promuovere il benessere psicologico della persona assistita. Il servizio offre inoltre supporto ai caregiver e ai familiari, contribuendo alla gestione delle difficoltà relazionali e delle problematiche connesse alle fasi più critiche del percorso assistenziale.

Attraverso un approccio multidisciplinare e integrato, il Servizio di Psicologia collabora con i professionisti sanitari coinvolti nei percorsi di cura, contribuendo alla presa in carico globale della persona e garantendo interventi mirati in relazione ai bisogni psicologici, relazionali e sociali rilevati.

Inoltre, Coordina, organizza e gestisce le attività psicologiche dell'Azienda, al fine di garantire un'integrazione con i Dipartimenti e i Presidi per il raggiungimento degli obiettivi di salute e benessere psicologico degli aventi bisogno con particolare riferimento ai pazienti fragili ed oncologici.

Sede: Presidio Ospedaliero San Marco, Edificio D piano primo – Viale Dusmet

Telefono: 095 479 4542

Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.30

Ufficio Stranieri

I cittadini stranieri, extracomunitari e comunitari, in regola con le norme di soggiorno, hanno diritto all'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, a parità di trattamento con i cittadini italiani. Tale iscrizione avviene obbligatoriamente, rivolgendosi all'ASP territorialmente competente, in relazione al luogo di residenza o domicilio, indicato nel titolo di soggiorno, e comporta il rilascio di una tessera sanitaria indispensabile per la fruizione delle prestazioni sanitarie. Esiste, inoltre, nelle ipotesi previste dalla norma, la possibilità di iscriversi volontariamente al SSR, previo pagamento di un contributo annuo forfettario. I cittadini extracomunitari e comunitari temporaneamente presenti in Italia, non in regola con le norme relative all'ingresso ed al soggiorno – non iscritti al SSR – hanno diritto a ricevere le cure ambulatoriali e di ricovero urgenti ed essenziali od

indifferibili, utilizzando un tesserino con codice STP (Straniero Temporaneamente Presente), per gli extracomunitari, o ENI (Europeo Non Iscrivibile), per i residenti comunitari. Nel caso in cui gli utenti ne fossero sprovvisti, sarà cura dell'Ufficio Stranieri provvedere al rilascio degli stessi. Le prestazioni fruite dai cittadini stranieri con tali codici sono erogate senza oneri a loro carico, qualora dichiarino di non avere risorse economiche sufficienti. In tal caso, il codice STP/ENI viene rilasciato contestualmente ad una dichiarazione di indigenza che permette l'utilizzo di un codice di esenzione - X01 – sulle ricette ambulatoriali. I Decreti Assessoriali 17/10/2012 e 26/09/2013 hanno regolamentato l'erogazione dell'assistenza sanitaria agli stranieri presenti nella regione Sicilia, abrogando le norme precedenti ed istituendo la Rete Assistenziale Regionale Stranieri.

Per i cittadini stranieri o con limitata conoscenza della lingua italiana è disponibile un servizio di interpretariato linguistico da remoto, attivabile dal personale nelle fasi di accettazione, informazione sanitaria, acquisizione del consenso informato e accesso alle prestazioni. La modulistica relativa al consenso informato è disponibile anche in lingua inglese, al fine di garantire una maggiore comprensione delle informazioni cliniche e terapeutiche e una partecipazione consapevole alle decisioni di cura.

L'Azienda dispone di un Ufficio Stranieri, dedicato al supporto dei cittadini stranieri per gli aspetti amministrativi connessi all'erogazione delle prestazioni sanitarie, inclusa la gestione delle pratiche relative al diritto all'assistenza sanitaria, alla documentazione necessaria per l'accesso alle cure e agli adempimenti previsti dalla normativa vigente. Tale servizio contribuisce a semplificare le procedure amministrative e a favorire l'accesso alle prestazioni da parte degli utenti provenienti da altri Paesi.

Sede: Presidio "Gaspare Rodolico", Padiglione 8D Via S. Sofia, 78 - 95123 Catania

Contatti: 095 378 1302 – 095 378 1702 – 095 378 1703

Email: ufficiostranieri@policlinico.unict.it **Pec:** ufficiostranieri@pec.policlinico.unict.it

Assistenza religiosa

Ciascun Presidio Sanitario è fornito di una cappella a disposizione di chi necessita di un momento di raccoglimento e preghiera.

Presidio Ospedaliero	Sede	Orario di apertura al pubblico
San Marco	Edificio B livello 3 (Main Street) L'ingresso è ubicato sul varco A2 di fronte al Centro Prelievi	La cappella rimane sempre aperta Orari S. Messa Lun – Sab ore 07:30 Dom ore 10:30 Orario delle confessioni: Tutti i giorni ore 08:00 - 09:00 Cappellano: Padre Orazio Catarraso Tel. 393 9661387
Gaspere Rodolico	Padiglione 4 piano zero	La cappella rimane sempre aperta Orari S. Messa Mercoledì ore 08:00 Orario delle confessioni: Tutti i giorni ore 07.30- 10:30 Cappellano: Don Renato Minio

Area interreligiosa P.O. San Marco

L'area interreligiosa ubicata nella zona esterna a ridosso dei varchi d'ingresso dell'ospedale è a disposizione degli utenti e del personale del P.O. San Marco.

Essa intende promuovere, nell'ottica dell'umanizzazione delle cure, la tolleranza religiosa e la promozione di una convivenza all'insegna del rispetto della pace e della comprensione tra persone di religioni e ideologie diverse.

Si tratta di una circonfenza al cui centro è stato posto a dimora un albero di ulivo, simbolo di pace, verso cui convergono dieci raggi: nove raggi sono dedicati a nove fedi religiose e un raggio è senza denominazione, aperto a credenti di altre fedi e a chiunque, anche non credente, aspiri alla pace.

Ufficio postale

All'interno del PO G. Rodolico è presente un Ufficio Postale situato al Piano 1 dell'Edificio 12.

Punti ristoro

All'interno del PO G. Rodolico, utenti ed ospiti possono usufruire del servizio bar con due punti ristoro presenti uno all'interno dell'Edificio 8 al piano 0; il secondo situato al piano 0 dell'Edificio 12. Erogatori di bevande e di altri generi di conforto sono, inoltre, disponibili in ogni Edificio.

All'interno del PO San Marco il Bar/Ristorante si trova sulla Main Street (Edificio B – livello 3). Erogatori di bevande e di altri generi di conforto sono, inoltre, disponibili in ogni Edificio.

SEZIONE 3 – STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

L'Azienda assume come impegno primario il raggiungimento della soddisfazione dei bisogni del paziente con il quale vuole costruire un rapporto di fiducia basato sulla trasparenza diffusa di ogni atto, sia amministrativo sia sanitario. Questi obiettivi devono essere perseguiti in maniera coerente con la ricerca della massima efficienza gestionale, condizione imprescindibile per consolidare i risultati ottenuti e per poter sviluppare nuove iniziative capaci di aggiungere valore ai nostri servizi.

Gli impegni che l'Azienda assume nei confronti degli utenti assicurano la verifica periodica del rispetto degli standard dichiarati. La determinazione degli standard impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità dei servizi e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e colloquio/dialogo con i cittadini.

L'Azienda si impegna a:

- aggiornare annualmente la Carta dei Servizi
- mantenere costantemente aggiornato il sito web con informative al cittadino
- implementare linee guida e percorsi assistenziali improntati all'appropriatezza, umanizzazione e personalizzazione dell'azione clinica ed assistenziale
- perseguire obiettivi di miglioramento continuo della qualità coerenti con la programmazione strategica aziendale, regionale e nazionale

Impegni dell'Azienda

L'azienda sviluppa iniziative per il mantenimento di elevati standard qualitativi che riguardano i seguenti ambiti:

- Qualità e sicurezza delle cure

L'Azienda si impegna a definire e mantenere elevati standard di qualità e il contenimento del rischio clinico attraverso l'U.O.S. Qualità e Rischio Clinico, le cui principali attività riguardano:

- la promozione della cultura della qualità dell'assistenza e della sicurezza dei pazienti
- il supporto alle UU.OO. nella redazione di procedure e regolamenti sulle modalità di esecuzione dei processi clinico-assistenziali attraverso il coinvolgimento ampio e diffuso degli operatori
- l'implementazione e disseminazione di procedure e regolamenti attraverso attività di formazione di aula e riunioni a piccoli gruppi nelle UU.OO.
- la verifica del livello di adesione alle procedure attraverso una attività periodica di audit
- il supporto alle UU.OO. nelle azioni di miglioramento
- l'elaborazione e divulgazione di report sui risultati degli indicatori di processo e di esito

Le numerose iniziative in materia di promozione della qualità e sicurezza delle cure sono consultabili in apposita sezione del sito web:

<https://www.policlinicorodolicosanmarco.it/professionista/qualita-e-rischio-clinico/>

-Tutela della privacy e protezione dei dati personali

Per garantire, insieme alla salute, anche il diritto della riservatezza di ogni individuo, l'Azienda ha intrapreso una più capillare attività di controllo e sensibilizzazione nei confronti delle proprie Unità Operative di diagnosi e cura, adottando, in linea con le disposizioni contenute nel Regolamento U.E. n. 2016/679 - cosiddetto GDPR, General Data Protection Regulation – ed il D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. “Codice in materia di protezione dei dati personali”, un apposito Regolamento che disciplina gli aspetti relativi al trattamento dei dati personali, tra cui sono di particolare rilievo i dati contenenti informazioni sullo stato di salute che necessitano della massima riservatezza.

In ogni reparto dei due Presidi Ospedalieri dell'Azienda, al momento del ricovero si procede alla consegna, per la relativa sottoscrizione, dell'informativa, agli utenti; informativa che viene resa, in forma scritta, prima del trattamento dei dati e nella quale si trovano esplicitate le finalità e le modalità del trattamento nonché le conseguenze di un eventuale diniego, con la possibilità della individuazione da parte dell'utente dei soggetti ai quali è possibile dare comunicazioni sul suo stato di salute. Anche nelle aree dedicate alle attività ambulatoriali i cittadini vengono informati sulle finalità e modalità di trattamento dei loro dati, prendendo in visione l'informativa affissa in appositi box espositivi. Per ragioni di prudenza e di riservatezza, il personale di assistenza (medico e non), già designato come “incaricato” al trattamento dei dati, è tenuto, anche in rispetto del segreto professionale, a non fornire informazioni o notizie telefoniche.

Una particolare attenzione è stata posta, nell'ambito della specialità ostetrica, anche per i casi di donna che, qualora manifesti la volontà di non riconoscere il proprio figlio naturale, non consente di essere nominata.

Ogni ricoverato ha diritto al rispetto della riservatezza durante visite mediche, medicazioni, pratiche diagnostiche, colloqui; ha altresì la possibilità di chiedere al medico o all'infermiere professionale di fare allontanare chiunque non sia necessario all'attività diagnostica e terapeutica e di isolare provvisoriamente il proprio letto con “separé” pieghevole.

Ad ogni individuo viene anche garantito il diritto di essere informati in modo chiaro e completo sul suo stato di salute nonché sulle cure e sugli accertamenti che sono necessari. Per avere le informazioni corrette ci si può rivolgere con fiducia ai Medici del Reparto che, si ricorda, risultano i soli autorizzati a dare notizie di natura sanitaria.

- Consenso alle cure e comunicazione

È bene ribadire che senza il consenso del ricoverato non possono essere praticate allo stesso cure, accertamenti diagnostici, interventi chirurgici. A coloro che rifiutano una cura o un intervento (ritenuti necessari, in scienza e coscienza, dai medici) potrà essere richiesto di firmare una apposita dichiarazione scritta. Allo stesso modo, si può richiedere di essere dimesso in qualsiasi momento; anche in questo caso se il medico è di parere contrario, può essere richiesto di firmare una dichiarazione scritta.

In particolare, per quanto concerne l'esecuzione di prestazioni complesse (per esempio esami invasivi, trasfusioni, interventi chirurgici), al paziente verrà sottoposto uno stampato appositamente redatto per rendere comprensibile la tipologia delle prestazioni, e gli eventuali rischi derivanti, e per consentire la manifestazione del suo consenso alle cure; ciò allo scopo di rendere legittimo l'intervento sulla persona ospedalizzata.

L'Azienda si impegna a fornire al paziente con tale stampato le notizie più dettagliate che gli permettano di ricevere ogni necessaria informazione al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.

La richiesta di consenso non si rende necessaria in condizione di "criticità" clinica del paziente quali l'imminente pericolo di vita, di fronte alla quale evenienza il medico interviene assumendosi la responsabilità del proprio atto. Va comunque chiarito che la previsione di norme di legge e deontologiche di una acquisizione obbligatoria del consenso informato non solleva il medico dalle proprie responsabilità rispetto alla corretta esecuzione dell'intervento.

- Umanizzazione delle cure, attività assistenziali- organizzative orientate all'accoglienza dei pazienti

Il concetto di umanizzazione delle cure, così come definito dal Ministero della Salute, richiama la capacità del Sistema Sanitario di rendere i luoghi di cura e le pratiche medico-assistenziali aperti, sicuri e privi di sofferenza evitabile, integrando politiche di accoglienza, informazione e comfort con percorsi assistenziali condivisi e partecipati con il cittadino.

L'umanizzazione non si limita quindi alla dimensione relazionale, ma investe l'intera organizzazione dei servizi sanitari, orientandoli alla tutela della dignità, al rispetto dei diritti e alla centralità della persona.

In coerenza con tale impostazione, Agenas individua specifici fattori dell'umanizzazione che traducono il principio generale in ambiti operativi misurabili:

- processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona;
- accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura;
- accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza;
- cura della relazione con il paziente e con il cittadino.

L'integrazione di questi due livelli – definizione valoriale e declinazione organizzativa – consente di strutturare percorsi di miglioramento continuo, nei quali l'esperienza del paziente diventa elemento qualificante della qualità complessiva dell'assistenza.

In Azienda, le attività assistenziali sono orientate all'accoglienza dei pazienti considerando le diverse esigenze relative all'età, al genere e a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica e tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche.

1. Multiculturalità

- Assistenza agli stranieri: presenza ufficio dedicato al supporto degli utenti stranieri, comunitari ed extracomunitari, che accedono ai servizi dell'Azienda;
- Multiculturalità: servizio di mediazione linguistica a disposizione dei reparti; supporto del servizio sociale professionale aziendale;

Il servizio è garantito in tutti i reparti, compreso il P.S.

2. Ritmi fisiologici della persona

L'Azienda garantisce il rispetto dei ritmi fisiologici e dei bisogni fondamentali della persona, assicurando un'organizzazione dell'assistenza che tenga conto dei tempi di riposo, alimentazione e igiene personale.

Le attività sanitarie e assistenziali sono pianificate, ove possibile, in modo da ridurre disagi e interruzioni non necessarie, nel rispetto della dignità, del comfort e del benessere psicofisico del paziente.

Per le persone che presentano condizioni di fragilità emotiva, psicologica o relazionale è disponibile il Servizio di Psicologia, che offre attività di supporto psicologico ai pazienti e, ove appropriato, ai familiari e ai caregiver, contribuendo alla presa in carico globale della persona e al miglioramento dell'esperienza di cura.

3. Attività assistenziali per i bambini

Per i pazienti in età pediatrica l'accoglienza e l'assistenza sono organizzate secondo modalità dedicate all'età evolutiva, favorendo la presenza del genitore o del caregiver, l'utilizzo di una comunicazione adeguata all'età del minore e la riduzione, ove possibile, delle condizioni di stress e disagio correlate all'accesso alle cure.

Tali modalità sono applicate, per quanto compatibile con le esigenze clinico-assistenziali, anche nell'ambito dei reparti con un elevato carico assistenziale come il Pronto Soccorso e la Terapia Intensiva, con particolare attenzione alle specifiche necessità del minore e della famiglia.

Presso l'Azienda è, altresì, attivo il servizio di Scuola in Ospedale, che si distingue per caratteristiche specifiche legate al contesto di cura. L'attività didattica viene organizzata in modo flessibile e personalizzato, ponendo al centro i bisogni, le potenzialità e il benessere di ciascun alunno. Gli interventi educativi sono adattati alle condizioni psicofisiche degli studenti e mirano a garantire la continuità del percorso scolastico, mantenendo il collegamento con la realtà scolastica di provenienza, che rappresenta un importante riferimento affettivo, relazionale e motivazionale.

L'unità Operativa Complessa di Chirurgia Maxillo-Facciale dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico "G. Rodolico - San Marco" di Catania, riconosciuta come Centro regionale di riferimento per la diagnosi e la cura delle malformazioni cranio maxillo-facciali, entra a far parte del progetto nazionale dei Centri di Eccellenza della Smile House Fondazione ETS.

La Smile House di Catania va a rafforzare la Rete Smile House nel Sud d'Italia, per ridurre il fenomeno della migrazione sanitaria e garantire ai pazienti e alle loro famiglie un percorso di cure eccellenti e adeguate, il più vicino possibile alle loro residenze.

Il Centro Smile House di Catania ha l'obiettivo di offrire ai pazienti affetti da malformazioni cranio-maxillo-facciali un percorso di cura completo e personalizzato, in contrasto alla migrazione sanitaria verso altre regioni o Paesi.

Quello offerto è un modello di cura multidisciplinare: il Centro si avvale della collaborazione di un team di specialisti di diverse discipline, tra cui chirurgia maxillo-facciale, odontoiatria, ortodonzia, otorinolaringoiatria, logopedia e psicologia. I pazienti sono presi in carico fin dalla diagnosi prenatale e accompagnati lungo tutto il percorso di cura, che comprende interventi chirurgici, terapie riabilitative e supporto psicologico. L'apertura della Smile House di Catania rappresenta un passo avanti importante nella lotta alle malformazioni cranio-maxillo-facciali: una struttura di eccellenza che si propone di diventare un punto di riferimento non solo per l'Isola, ma per l'intero Sud Italia.

Reparti pediatrici con arredi e ambienti a misura di bambino: gli spazi sono organizzati per essere accoglienti, colorati e rassicuranti, con soluzioni che facilitano la permanenza dei familiari e contribuiscono a ridurre lo stress legato all'ospedalizzazione.

4. Attività assistenziali percorso nascita

L'Azienda garantisce specifiche modalità di accoglienza e assistenza nell'ambito del percorso nascita, assicurando la presa in carico della donna e del neonato attraverso percorsi dedicati che comprendono accompagnamento alla gravidanza, assistenza al parto, sostegno all'allattamento e continuità assistenziale nel periodo post-partum. L'assistenza è orientata alla centralità della donna, al rispetto delle sue scelte e al coinvolgimento della famiglia durante tutto il percorso nascita.

Questa Azienda è parte del network dei Bollini Rosa. I Bollini Rosa sono un riconoscimento che la Fondazione Onda, Osservatorio nazionale sulla salute della donna e

di genere, conferisce agli ospedali che offrono servizi dedicati alla prevenzione, diagnosi e cura delle principali patologie femminili.

Vengono svolti incontri multidisciplinari di gruppo con l'intento di far conoscere alle donne gravide i diversi specialisti e lo svolgimento del parto.

Nell'ambito del percorso nascita sono, altresì, assicurate le attività informative e amministrative relative alla donazione solidaristica del sangue del cordone ombelicale e alle procedure di autorizzazione per l'eventuale esportazione all'estero di campioni di sangue cordonale per uso dedicato o personale, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente.

L'Azienda favorisce il contatto precoce e continuo tra madre e neonato attraverso il *rooming-in*, promuovendo la permanenza del bambino nella stessa stanza della madre fin dalle prime ore di vita. Viene incentivato l'allattamento esclusivo al seno e viene offerto supporto ai genitori nell'acquisizione delle competenze necessarie per la cura del neonato, con particolare attenzione all'igiene, all'alimentazione e alla prevenzione delle principali patologie. Durante il ricovero, i neonati sono sottoposti a visite neonatologiche quotidiane e agli screening previsti dai programmi di prevenzione neonatale. Al momento della dimissione, concordata in base alle condizioni cliniche di madre e bambino, viene consegnata ai genitori una documentazione contenente le informazioni essenziali relative al ricovero, gli eventuali esiti degli accertamenti effettuati e le indicazioni utili per la cura e la tutela della salute del neonato. Per i neonati che presentano particolari fattori di rischio sono inoltre programmati controlli specialistici a distanza di una settimana dalla dimissione. È, inoltre, possibile effettuare la dichiarazione di nascita in Ospedale entro tre giorni dalla data del parto, presso l'ufficio Nascite della Direzione Medica di ciascun Presidio.

La dichiarazione, unitamente all'attestazione di nascita, è trasmessa, ai fini della trascrizione, dal Direttore Medico di Presidio all'Ufficiale dello stato civile del comune nel cui territorio è situato il centro di nascita o del comune di residenza della madre, nei dieci giorni successivi.

L'Azienda promuove le attività della Banca del Latte Umano Donato (BLUD) attraverso iniziative informative rivolte alla cittadinanza e alle neomamme, tra cui la realizzazione e diffusione di un opuscolo informativo dedicato.

L'obiettivo è sensibilizzare sull'importanza della donazione del latte umano, favorire l'accesso al servizio e sostenere la salute dei neonati, in particolare quelli prematuri o fragili.

5. Supporto psicologico in situazioni specifiche

Supporto psicologico rivolto a specifiche categorie di pazienti: donne che subiscono violenza sessuale e/o maltrattamenti, pazienti oncologici, pazienti che devono sottoporsi a particolari tipologie di intervento chirurgico (trapianti, amputazioni, etc.);

Medicina Narrativa: progettualità presenti nei reparti pediatrici che scelgono l'approccio clinico-assistenziale basato sull'ascolto e la valorizzazione delle storie di malattia di pazienti, familiari e operatori sanitari, per una cura più personalizzata ed empatica, migliorando l'aderenza terapeutica e la relazione curante-paziente.

Supporto psicologico nei Disturbi del Comportamento Alimentare: l'Azienda garantisce il supporto psicologico attraverso percorsi integrati volti a favorire la consapevolezza della malattia, il miglioramento della relazione con il cibo e il sostegno al cambiamento.

Supporto psicologico nella Chirurgia bariatrica: Viene assicurato il supporto psicologico nelle fasi pre e post operatorie, al fine di valutare la motivazione, sostenere l'adattamento al cambiamento e favorire l'aderenza al percorso terapeutico.

Supporto psicologico assistiti in P.S.: l'Azienda garantisce il First Aid al P.O. San Marco e su chiamata al P.O. Rodolico.

6. Pazienti anziani

L'Azienda adotta modalità assistenziali orientate alla fragilità correlata all'età, promuovendo la valutazione dei bisogni assistenziali, il coinvolgimento del caregiver, la prevenzione del rischio di disorientamento e la personalizzazione del percorso di cura, nel rispetto delle condizioni cliniche e dell'autonomia della persona. Particolare attenzione è rivolta alla continuità assistenziale e all'integrazione con i servizi territoriali al momento della dimissione. Tali principi sono applicati anche nell'ambito dei percorsi del Pronto Soccorso e della Terapia Intensiva, compatibilmente con le condizioni cliniche e con le esigenze di emergenza e intensità assistenziale.

7. Donne vittime di violenza

Il Pronto Soccorso costituisce, in molti casi, uno dei principali punti di accesso al percorso di presa in carico per questa categoria di pazienti. L'assistenza viene successivamente garantita, in base alle necessità cliniche, nel reparto più appropriato, fino al ricorso ai reparti di Terapia Intensiva per le pazienti che presentino condizioni cliniche tali da richiedere un livello di cura intensivo. È, inoltre, attiva una rete antiviolenza con supporto psicologico e sociale, istituita a seguito di un protocollo di intesa stipulato con l'associazione Thamaia.

8. Supporto per persone con disabilità

L'Azienda assicura specifiche misure di supporto per le persone con disabilità sensoriali, motorie o cognitive, attraverso percorsi facilitati di accesso, supporto nell'espletamento delle pratiche amministrative, coinvolgimento di caregiver, familiari, tutori o amministratori di sostegno e disponibilità di materiale informativo redatto in linguaggio chiaro e, ove possibile, in più lingue.

9. “Stanza delle fragilità”

Tra le iniziative più significative volte a rafforzare l'umanizzazione delle cure, nel luglio 2026 l'Azienda ha avviato presso il Pronto Soccorso generale dell'Ospedale San Marco il percorso della "Stanza della Fragilità", uno spazio protetto, riservato e accogliente dedicato ai pazienti che vivono situazioni di particolare vulnerabilità e ai loro familiari. L'iniziativa nasce con l'obiettivo di garantire dignità, riservatezza, ascolto e supporto nei momenti di maggiore impatto emotivo del percorso assistenziale, quali la presa in carico delle vittime di violenza, la comunicazione di diagnosi infauste o del decesso di un familiare, la gestione del fine vita, l'accoglienza di persone con grave disabilità e l'assistenza ai minori che necessitano di un'osservazione prolungata.

L'accesso alla stanza è regolato dal personale medico e infermieristico e consente ai pazienti di ricevere assistenza in un ambiente dedicato, offrendo al contempo ai familiari la possibilità di rimanere accanto ai propri cari in condizioni di maggiore comfort e riservatezza. Lo spazio è stato progettato per ricreare un ambiente familiare, con arredi confortevoli e un'opera artistica ispirata al paesaggio siciliano, contribuendo a favorire un clima di serenità e accoglienza.

Indicatori e standard di qualità

Dimensione della qualità	Indicatore	Misurazione	Risultato 2025	Standard
Accesso alla struttura	Facilità di accesso alla struttura	N. reclami/tot. reclami pervenuti	1%	≤10%
Orientamento dell'utenza	Presenza nel sito web di informazioni chiare e aggiornate per l'accesso ai servizi	N. pagine web con data di revisione visibile /n. totale pagine web	-	≤10%
Comfort ambienti di cura	Pulizia – igiene e comodità degli ambienti	N. reclami/tot. reclami pervenuti	7%	≤10%
	Assenza delle barriere architettoniche	N. reclami/tot. reclami pervenuti	1%	≤10%
Relazione paziente/operatore sanitario	Cortesìa e disponibilità all'ascolto del personale infermieristico/medico	N. reclami/tot. reclami pervenuti	7%	≤10%
	Chiarezza delle informazioni ricevute	N. reclami/tot. reclami pervenuti	3%	≤10%

SEZIONE 4 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Segnalazioni di reclami ed elogi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve segnalazioni, opposizioni e reclami in qualunque forma, scritta o verbale, presentati da cittadini utenti, pazienti e/o associazioni di volontariato e organismi riconosciuti che li rappresentano, provvede al protocollo ed all'archivio degli stessi, nel rispetto del diritto di riservatezza degli utenti, e predispone l'attività istruttoria al termine della quale invia la risposta al cittadino.

Il personale addetto provvede a dare immediata risposta al cittadino utente per le segnalazioni o i reclami che si presentano di immediata soluzione; qualora le osservazioni o i reclami, comunque presentati non possano trovare immediato riscontro, l'Ufficio provvede a trasmettere celermente la segnalazione al Direttore/Responsabile del reparto/servizio interessato affinché vengano adottate le necessarie misure per far cessare il lamentato disservizio.

Nel contempo, il Direttore/Responsabile si impegnerà a fornire all'URP, tempestivamente, tutte le informazioni sia per un'appropriata risposta all'utente che per le iniziative da intraprendere per migliorare il servizio stesso.

L'URP comunicherà al reclamante, a conclusione dell'istruttoria, un riscontro sulla segnalazione ricevuta e delle eventuali iniziative adottate.

- [Modulo per la presentazione di reclami, segnalazione di disservizi, suggerimenti, elogi - on line](#)
- [Modulo per la presentazione di reclami, segnalazione di disservizi, suggerimenti, elogi - pdf](#)

In alternativa è possibile:

- inviare via mail all'indirizzo mail urp@policlinico.unict.it (unitamente alla fotocopia del documento d'identità in corso di validità del segnalante)
- inviare per posta certificata: urp@pec.policlinico.unict.it (unitamente alla fotocopia del documento d'identità in corso di validità del segnalante)

Le segnalazioni dei cittadini vengono analizzate e inoltrate ai settori coinvolti, risultando utili per conoscere e capire i problemi esistenti e proporre interventi di miglioramento dei servizi aziendali.

Dove puoi trovarci:

Sede: Presidio "Gaspere Rodolico", Padiglione 1 piano 0 Via S. Sofia, 78 - 95123 Catania

Contatti: Telefono: 095 378 2542 – 095 378 2535 (Sportelli aperti al pubblico)

Email: urp@policlinico.unict.it

PEC: urp@pec.policlinico.unict.it

Orario di apertura sportelli:

Da Lunedì a Venerdì, ore 8:30 - 13.00

Martedì e Giovedì, ore 15:00 - 17:00

La partecipazione dei cittadini e le relazioni con la società civile

L'Azienda assicura la partecipazione dei cittadini/utenti, anche tramite le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, alle fasi di programmazione delle attività, di valutazione della qualità dei servizi. La partecipazione del ruolo dei cittadini viene garantita anche tramite il Comitato Consultivo.

La valorizzazione del ruolo dei cittadini viene anche garantita dall'Unità Operativa di Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione, in staff al Direttore Generale, struttura deputata a promuovere il miglioramento della soddisfazione del cittadino/utente, individuare idonei strumenti per l'ascolto e la comunicazione con i cittadini, favorire l'umanizzazione delle cure e l'attenzione alla persona nella sua globalità, favorire la comunicazione con l'utenza attraverso l'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e il sito internet aziendale.

Il Comitato Consultivo Aziendale

Il Servizio Sanitario Nazionale tutela la Salute bene comune e garantisce la partecipazione dei cittadini, principali interessati al buon funzionamento, secondo il principio costituzionale di sussidiarietà: "Stato, Regioni, Province, Città Metropolitane e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio della sussidiarietà".

L'Azienda si impegna costantemente, a migliorare il rapporto con i cittadini in diverse forme: garantendo l'informazione sui servizi, assicurando la tutela degli utenti, nonché favorendo la presenza e l'attività nelle strutture aziendali delle Associazioni di volontariato e di rappresentanza dei pazienti. I cittadini, direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano, devono sempre possedere la possibilità di espressione delle proprie opinioni sui servizi che li riguardano, prevedendo appositi strumenti di partecipazione e coinvolgimento. E ad esse deve essere prestata massima attenzione nell'ottica di miglioramento della qualità del servizio stesso in quanto espressione di un punto di vista indispensabile per l'orientamento dei servizi al cittadino e la valorizzazione di aspetti quali la qualità percepita, l'accoglienza, l'accessibilità alle strutture ospedaliere, l'umanizzazione dei percorsi, la dignità degli utenti.

I Comitati Consultivi Aziendali (CCA) sono organismi istituzionali delle Aziende Sanitarie della Regione Siciliana, istituiti, in modo innovativo, dalla riforma della sanità regionale (articolo 9, commi 8 e 9 della Legge Regionale 14 aprile 2009, n. 5).

I CCA sono composti dalle Organizzazioni e Associazioni di rappresentanza degli Utenti e degli Operatori del settore sanitario e socio-sanitario; operano - a titolo gratuito - in modo collegiale ed indipendente per svolgere una funzione istituzionale di “governance duale” - gestione aziendale e controllo civico in alleanza - rivolta all’interesse generale dell’AOU.

L’obiettivo del Comitato Consultivo Policlinico “G. Rodolico – San Marco” è la tutela dei diritti degli utenti e degli operatori del settore sanitario e socio- sanitario e l’empowerment del cittadino al fine di renderlo partecipe e responsabile degli eventi lo riguardano e attribuirgli un ruolo attivo nella gestione della propria salute.

Il Comitato esprime infatti pareri non vincolanti e formula proposte in ordine agli strumenti di programmazione sanitaria ed alle materie richiamate nella citata legge regionale e collabora altresì con l’UOS Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti e verificare i reclami inoltrati dai cittadini. In tale ottica sono stati realizzati numerosi percorsi formativi per il personale aziendale e del Comitato Consultivo allo scopo di promuovere la cultura della partecipazione dei cittadini ai processi di sviluppo e miglioramento dei servizi sanitari secondo quanto previsto dalle norme regionali.

Ai fini del rinnovo del Comitato Consultivo Aziendale per il triennio 2025-2027 l’Azienda con delibera n. 1660/2025 ha avviato il procedimento di rinnovo del CCA, aperto alle organizzazioni ed associazioni di volontariato e di tutela degli utenti del settore sanitario e alle organizzazioni maggiormente rappresentative degli operatori sanitari nell’ambito territoriale di riferimento dell’Azienda.

Con successiva delibera n. 2433 del 24 ottobre 2025, rettificata con delibera n. 05 del 10 novembre 2025, si è proceduto ad approvare l’elenco definitivo delle associazioni ed organizzazioni ammesse con inclusione di tutte le trentadue istanze pervenute ritenendole valide ai fini della partecipazione alla composizione del comitato. Il Comitato Consultivo si è insediato a novembre 2025.

Presidente: Maria Grazia Romano (ARRCS - Associazione Regionale Riferimenti Civici della Sussidiarietà)

Vicepresidente: Salvatore Mirabella (Associazione Come Ginestre);

Contatti CCA

Tel. 095 378 1367

Email: comitatoconsultivo@policlinico.unict.it

Ubicazione: Edificio 12 piano 0.

Composizione del Comitato Consultivo Aziendale 2025/2027:

- ACLI - Ass. Cristiane Lavoratori Italiani
- ADAS - Ass. per la difesa dell'ambiente e della salute
- AGD - Ass. Giovani Diabetici
- AIACE - Ass. Italiana Assistenza Consumatore Europeo
- ALI - Volontari in Emergenza
- ALICE - Associazione per la Lotta all'ictus Cerebrale
- AMICI DEL GARIBALDI
- ANMIL - Associazione Nazionale fra Lavoratori Mutilati e Invalidi del Lavoro
- ARRCs - Associazione Regionale Riferimenti Civici della Sussidiarietà
- ARTICOLO 32 - Associazione Italiana Diritti del Malato
- ASSOCIAZIONE AUTISMO
- CITTADINANZATTIVA
- CODACONS
- COME GINESTRE
- CONSAAMBIENTE
- COORD. CAPOSALA
- CRI - Croce Rossa Italiana
- EX ALLIEVI SALETTE
- FASTED - Federazione Associazioni Siciliane di Talassemia Emoglobinopatie e Drepanocitosi – Sicilia
- FEDERCONSUMATORI
- GRISE - Gruppo Ricerca e Studio. Emoglobinopatie e Malattie Rare
- HERA - Associazione non lucrativa di pazienti infertili
- HUMANITY
- IHS - Italian Help System For Life
- MARIS - Associazione per le Malattie Reumatiche Infantili
- METAMEDICA - Medicina, Salute, Formazione e Prevenzione
- ORDINE ASS. SOCIALI
- ORDINE OSTETRICHE
- ORDINE MEDICI
- ORDINE PSICOLOGI
- ASSOCIAZIONE SOCIOLOGI
- TERRAAMICA

Le Associazioni di Volontariato

La partecipazione civica si realizza anche attraverso importanti iniziative di Terzo Settore no profit volte all'accoglienza attraverso la gestione di strutture ricettive per i familiari di pazienti ricoverati e la presenza di personale volontario nei reparti di degenza.

Tra queste la Fondazione FON.CA.NE.SA per lo Studio e la Cura della Malattie Neoplastiche del Sangue che oltre al sostegno alla ricerca onco ematologica gestisce la struttura di accoglienza "Casa Santella" sita all'interno del Presidio Rodolico per l'ospitalità di parenti e accompagnatori per assicurare un comfort logistico ai familiari ed un sostegno affettivo ai pazienti.

Nel medesimo presidio Rodolico un'altra struttura di accoglienza è gestita dall'Ente Ibiscus E.T.S. che sostiene l'accoglienza dei familiari di pazienti ricoverati in Oncoematologia Pediatrica e la ricerca in Citogenetica e Biologia Molecolare mediante personale biologo supportato dalla stessa Associazione.

Inoltre, l'associazione di volontariato "Teniamoci per mano APS" si dedica a portare la "terapia del sorriso, del gioco e della comicità" nei reparti ospedalieri (pediatrici e oncologici) e l'Associazione di Volontariato "MARIS ODV" è un'Associazione di volontariato che opera in favore dei bambini affetti da patologie reumatiche, per assicurare ad ognuno di loro un trattamento ottimale ed un inserimento nella vita normale.

Associazioni di Volontariato e di rappresentanza dei Pazienti operanti all'interno dell'Azienda:

- ✓ U.O.C. Medicina Trasfusionale (GR):
- ✓ Associazione Donatori Volontari Sangue "San Marco"
- ✓ Servizio di Dietologia e malattie della nutrizione (SM):
- ✓ Stella Danzante

- ✓ U.O.C. Pediatria e P.S. Pediatrico (SM):
- ✓ ABIO
- ✓ Teniamoci per mano – Clownterapia
- ✓ Corsie a colori
- ✓ Voi

- ✓ U.O.C. Clinica Pediatrica (GR)
- ✓ Associazione Abio Catania ODV

- ✓ Associazione Volontari VOI
- ✓ Associazione Volunteers
- ✓ Associazione Rinascendo
- ✓ Associazione Nazionale Carabinieri sezione di Catania ANC
- ✓ Associazione Corsie a Colori ODV
- ✓ Associazione benefica per i bambini affetti da malattie congenite
- ✓ Diego 22 for-ever ODV
- ✓ Associazione Studenti coro Natale
- ✓ Associazione Inter Club “Andrea Capuano”
- ✓ Etna comics
- ✓ Etna Crea SRL
- ✓ Associazione Piccolo PIK Coluccio Saverio
- ✓ Associazione No Profit A.M.M.I. Mogli Medici Italiani (di Paternò)

- ✓ U.O.S Sclerosi Multipla (GR):
- ✓ AISM (Associazione Italiana Sclerosi Multipla)
- ✓ FISM (Fondazione Italiana Sclerosi Multipla)
- ✓ Relod Onlus

- ✓ Ematologia con Trapianto di midollo osseo (GR):
- ✓ FON.CA.NE.SA.
- ✓ AIL (Associazione italiana contro le leucemie, linfomi e mielomi)
- ✓ ADMO (Associazione donatori di midollo osseo)
- ✓ ASE (Associazione siciliana emofilici)
- ✓ AIPAMM (Associazione italiana pazienti con malattie mieloproliferative)
- ✓ AIPASIM (Associazione italiana pazienti con sindrome mielodisplastica)
- ✓ AIPIT (Associazione italiana porpora immune trombocitopenica)
- ✓ Associazione Italiana Gaucher Onlus
- ✓ ANPIT (Associazione Nazionale Porpora Trombotica Trombocitopenica)
- ✓ AMICA (Associazione malati italiani Castleman)
- ✓ AVULSS (Associazione di volontariato sociosanitario)

Le Case di accoglienza

All'interno dell'area dell'Azienda Ospedaliera sono presenti due strutture adibite all'accoglienza dei pazienti.

Casa d'accoglienza "Casa Santella" – tel. 347 3333262 - Dotata di 18 posti letto a disposizione dei pazienti onco-ematologici o di degenza di lunga durata e dei loro familiari.



IBISCUS E.T.S. – tel. 329 6520501 Dotata di 8 stanze e 16 posti letto, offre l'opportunità di soggiorno gratuito a tutte le famiglie fuori residenza durante il periodo di degenza o di cura in DH dei piccoli pazienti.



ALLEGATO

Diritti e Doveri degli Utenti

L'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico "G. Rodolico – San Marco" fornisce servizi alla comunità nel rispetto delle norme legali ed etiche che tutelano i diritti dei pazienti, ispirandosi e recependo i principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e contenuti nella Carta Europea dei Diritti del Malato del 2002.

I DIRITTI

- Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- Il malato, durante la degenza ospedaliera, ha diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con il "Lei"
- Il malato ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura
- Il malato ha diritto di ricevere un'assistenza medica e infermieristica adeguata alla gravità della propria malattia
- Il malato ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla prognosi
- Ad eccezione dei casi di urgenza, nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il malato ha diritto di ricevere informazioni sui potenziali rischi o disagi conseguenti il trattamento e le possibili alternative sia diagnostiche che terapeutiche, prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici o terapeutici, che gli permettano di esprimere un consenso informato. Qualora il malato non sia in grado di decidere per se stesso in piena autonomia, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria
- Il malato ha diritto che le informazioni, relative alla propria malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segrete, a meno che non indichi per iscritto persone cui l'informazione può essere data
- Il malato ha il diritto di rinunciare a cure e prestazioni programmate, informando tempestivamente i sanitari che lo curano della sua volontà
- Il malato ha diritto di presentare segnalazioni ed inoltrare reclami ed essere informato sull'esito degli stessi, secondo quanto previsto dal Regolamento di questa Azienda

- Il malato ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Sanitari dell'Azienda Ospedaliera

I DOVERI

L'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Pertanto, la persona ricoverata, per tutto il periodo della degenza, è tenuta a:

Collaborare con il personale sanitario

- Fornendo informazioni chiare sul proprio stato di salute, su precedenti ricoveri e terapie seguite, consegnando l'eventuale documentazione pregressa
- Comunicando tempestivamente ai sanitari l'eventuale rinuncia a prestazioni programmate per evitare spreco di tempo e risorse
- Segnalando al coordinatore infermieristico eventuali disfunzioni in modo tempestivo
- Consentendo ai sanitari di essere riconosciuti mediante braccialetto identificativo, indossato per tutto il periodo del ricovero
- Esprimendo all'atto dell'accettazione (con l'apposita modulistica che sarà invitato a sottoscrivere) la propria volontà relativa alle persone autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute

Rispettare il personale e gli ambienti

- Attenendosi alle indicazioni fornite dal personale
- Utilizzando in modo appropriato gli ambienti, le attrezzature e gli arredi e, in caso di danneggiamento di beni di proprietà dell'Azienda, impegnandosi a risarcire il danno arrecato
- Evitando di utilizzare il cellulare nei locali dove siano presenti apparecchi elettromedicali e dispositivi che potrebbero subire interferenze
- Astenendosi da qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, parlare al telefono con vivavoce alto, ecc.)
- Rispettando il divieto di fumo
- Tenendo conto che è vietato introdurre cibo supplementare preparato da amici e parenti
- Evitando di accumulare troppi oggetti nel comodino e nell'armadietto

- Responsabilizzando i propri congiunti ad assumere un comportamento idoneo al luogo di ricovero e cura in cui si trovano e a rispettare gli orari di visita, attenendosi scrupolosamente alle modalità di ingresso indicate dalla U.O.

Rispetto dei Regolamenti Interni

Fumo

Anche in ottemperanza ai dettami delle vigenti disposizioni legislative, all'interno di tutto il perimetro dell'Ospedale è vietato fumare, comprese le sigarette elettroniche.

Cibo

I pasti forniti dall'Ospedale sono controllati dal punto di vista dietetico ed igienico-sanitario per assicurare il soddisfacimento del bisogno alimentare individuale.

Non è consigliato farsi portare da parenti o da amici cibo supplementare, dolci, bevande diverse dall'acqua in quanto ciò potrebbe essere pericoloso per la stessa salute dei degenti. Ad ogni modo è necessario chiedere sempre al medico di reparto il permesso di assumere alimenti diversi dai pasti forniti dall'Ospedale.

Spostamenti degli utenti ricoverati

Il paziente chiamato da altri reparti o servizi per attività diagnostiche viene accompagnato dal personale di assistenza dell'U.O.

Il degente è tenuto a non allontanarsi dal reparto.

Oggetti personali e regali

Il paziente è tenuto a non portare con sé, al momento del ricovero, oggetti di valore in ospedale. In caso contrario, il paziente si assume la piena responsabilità degli oggetti suddetti e l'A.O.U.P. è esentata da qualsiasi eventuale danno e/o smarrimento. Relativamente agli effetti personali (e.g. apparecchi acustici, protesi dentarie), il paziente è direttamente responsabile della loro custodia. Occorre evitare di accumulare troppi oggetti nel comodino al fine di consentire un'agevole sanificazione, oltre che evitare il rischio di caduta accidentale degli stessi.

È vietata l'introduzione di fiori e piante in vaso.

Visite di parenti ed amici

Gli orari in cui sono consentite le visite sono stabiliti dalle singole Unità Operative in base alle esigenze organizzative e assistenziali. Per tale motivo occorre informarsi degli orari di accesso al pubblico nel reparto interessato, invitando parenti ed amici a rispettarli con scrupolo. Non occorrerà, pertanto, insistere con il personale dell'U.O. il quale è tenuto a rispettare le disposizioni.

Si eviti che i visitatori si affollino tutti insieme, suggerendo ai propri cari di fare dei turni tra di loro, in modo che ogni degente possa avere sempre un po' di compagnia, ma senza folla. Troppe persone in una corsia possono produrre situazioni poco gradite di frastuono e di chiasso tra i ricoverati ed il personale di assistenza, ma soprattutto possono rappresentare fonte di infezioni, particolarmente pericolose per i bambini.

Evitare che i bambini vengano in visita nell'Ospedale, in quanto i bambini sono particolarmente esposti ai processi infettivi ed inoltre l'eventuale impatto con gravi stati di sofferenza non giova loro dal punto di vista psicologico. Eventuali deroghe individuali devono essere autorizzate dal Direttore/Responsabile di U.O. In tale ultimo caso i bambini devono essere attentamente sorvegliati dagli accompagnatori.

Caregiver

Persone indicate dai degenti possono, solo in casi particolari, essere autorizzate dal Direttore/Responsabile dell'UO a permanere all'interno del reparto per certi periodi, anche di notte. Tali persone dovranno attenersi alle disposizioni dei medici e del coordinatore infermieristico e possono sostituirsi tra loro solo durante gli orari consentiti per il ricevimento.

Misure di prevenzione per caregiver, accompagnatori e visitatori

Coloro che partecipano, a vario titolo, alle attività assistenziali o di supporto all'attività assistenziale (quali caregiver, accompagnatori al parto, familiari coinvolti nell'assistenza ai pazienti ricoverati, assistenti durante il ricovero pediatrico, visitatori e altre figure di supporto) sono tenuti ad attenersi alle medesime misure di prevenzione e protezione previste per il personale sanitario per l'esposizione a materiale biologico o altre sostanze pericolose. In particolare, durante la permanenza all'interno dei reparti e nello svolgimento di attività di assistenza o supporto, devono essere osservate le seguenti misure di protezione:

- Seguire le indicazioni del personale sanitario e informarsi sulle norme comportamentali.
- Evitare il contatto con sangue, liquidi biologici, campioni biologici, rifiuti sanitari e contenitori per taglienti o pungenti;
- Non manipolare farmaci, disinfettanti, detergenti, sostanze chimiche o altri prodotti classificati come pericolosi;
- Evitare di scollegare, spostare o manomettere apparecchi elettromedicali, dispositivi di monitoraggio, impianti per ossigenoterapia o altre apparecchiature sanitarie;
- Effettuare l'igiene delle mani all'ingresso, prima e dopo il contatto con il paziente e con l'ambiente circostante.
- Utilizzare la mascherina e di altri eventuali DPI previsti secondo le indicazioni ricevute.

- Rimanere nelle aree autorizzate, limitando gli spostamenti e il sovraffollamento.
- Limitare il contatto con superfici, arredi, attrezzature e oggetti non necessari.
- Non sedersi sul letto di altri pazienti.
- Rispettare le misure di prevenzione delle infezioni e le eventuali precauzioni di isolamento.
- Non accedere alla struttura né partecipare alle attività assistenziali in presenza di sintomi di malattia infettiva (es. raffreddore, influenza o altre infezioni respiratorie).
- Osservare le norme di sicurezza antincendio, mantenendo libere le vie di esodo e seguendo le indicazioni del personale in caso di emergenza o evacuazione;
- Segnalare tempestivamente al personale sanitario qualsiasi incidente, contatto accidentale con materiale biologico o sostanze pericolose, ferita da tagliente o altra situazione potenzialmente pericolosa.

Medicinali personali

Per chi assume abitualmente qualche farmaco, occorre darne comunicazione ai medici del reparto e concordare con essi le modalità di somministrazione.

Semplificazione degli adempimenti amministrativi per l'accesso alle prestazioni sanitarie per categorie di utenti specifiche

Al fine di garantire un accesso equo, appropriato e tempestivo alle prestazioni sanitarie, l'Ospedale adotta procedure semplificate e facilmente reperibili rivolte a specifiche categorie di utenti che, per condizioni personali, sanitarie, sociali o linguistiche, possono incontrare difficoltà nell'accesso ai servizi. Rientrano tra tali categorie, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le persone con disabilità riconosciuta ai sensi della Legge 104/1992, i pazienti affetti da patologie croniche o invalidanti, gli anziani, i minori, le donne in gravidanza, le persone con fragilità fisiche, cognitive o psicologiche, i soggetti in condizioni di vulnerabilità sociale, i cittadini stranieri e gli utenti appartenenti a minoranze linguistiche, culturali o religiose.

Per tali utenti sono previste modalità di accoglienza e presa in carico dedicate, finalizzate a ridurre gli adempimenti amministrativi e a favorire l'accesso ai percorsi assistenziali.

Guida Per gli Utenti

Per favorire l'orientamento e l'accessibilità ai servizi, l'Ospedale mette a disposizione una Guida per gli Utenti, consultabile in formato cartaceo e digitale, contenente informazioni utili relative agli orari di visita ai degenti, alle modalità di accesso ai reparti e agli ambulatori, alla mappa della struttura ospedaliera, all'ubicazione dei parcheggi e dei principali servizi, ai recapiti utili, alle procedure per il rilascio della documentazione sanitaria e ai servizi di supporto dedicati agli utenti con esigenze specifiche. La guida rappresenta uno strumento di orientamento volto a facilitare l'accesso ai servizi sanitari e a migliorare l'esperienza di cura dei pazienti e dei loro familiari.

Indice di revisione	Motivo della revisione	Data della revisione
Ed. 0 Rev. 00	Emissione	deliberazione n. 2395 del 28.10.2024
Ed. 0 Rev. 01	Implementazione servizi PAGOPA; nuova sede distribuzione dei farmaci Presidio San Marco	20.01.2025
Ed. 0 Rev. 02	Numero Verde; Codici Colore PS; Cartelle Cliniche; Ufficio Stranieri	23.06.2025
Ed. 0 Rev. 03	Indirizzo di posta elettronica dedicato alla disdetta delle prenotazioni	28.07.2025
Ed. 0 Rev. 04	Assistenza religiosa	03.02.2026
Ed. 0 Rev. 05	Contatti UOS Educazione alla Salute, modifica denominazione UOS Avvocatura Aziendale, Pronto soccorso Pediatrico San Marco, rinnovo comitato consultivo aziendale per il triennio 2025-2027, Orari S. Messa P.O. Gaspare Rodolico, Modifica denominazione Ibiscus ETS, modificato indirizzo per accedere al pagoPA	27.02.2026
Ed. 0 Rev. 06	Standard di qualità	15.04.2026
Ed. 0 Rev. 07	Adeguamento al Regolamento Sanitario Accesso ai servizi e alle strutture	18.08.2026
Ed. 0 Rev. 08	Stanza delle Fragilità	23.09.2026