

# CARTA DEI SERVIZI

AOU POLICLINICO "G. RODOLICO - SAN MARCO" CATANIA



La Carta dei Servizi è stata curata da un gruppo di lavoro individuato dalla Direzione Strategica.

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

# Sommario

Premessa.....	5
SEZIONE 1 - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI.....	8
Numeri utili .....	10
Indirizzi mail e Posta Elettronica Certificata .....	11
Come raggiungere le strutture aziendali .....	12
Accesso in auto .....	12
Accesso con mezzi pubblici .....	13
Parcheggi.....	13
Guida ai reparti e servizi .....	19
Presidio Ospedaliero Gaspare Rodolico.....	19
Presidio Ospedaliero San Marco .....	19
Ufficio Relazioni con il Pubblico .....	20
Punti informazioni.....	21
Storia dell'Azienda .....	22
Missione e Visione .....	24
I principi fondamentali di riferimento nell'erogazione dei servizi .....	28
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE .....	30
Direzione strategica .....	31
Direttore Generale.....	31
Direttore Amministrativo.....	31
Direttore Sanitario .....	32
Organi dell'Azienda .....	32
Collegio Sindacale .....	32
Organo di Indirizzo .....	33
Collegio di Direzione .....	33
Organismi Collegiali.....	33
Servizi di Staff.....	35
Dipartimenti.....	36
Unità Operative.....	37
Presidi Ospedalieri .....	41
Direzioni Mediche di Presidio .....	42
SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI.....	43
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 .....	49
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.....	53
Disdetta delle prestazioni prenotate .....	53
Esenzioni dal ticket.....	54
5. Attività Libero Professionale Intramuraria (ALPI) .....	55
Modalità di accesso ai servizi sanitari.....	56
Liste di attesa .....	56
Pagamenti .....	58
Pagamenti ticket prestazioni ambulatoriali .....	58
Pagamenti prestazioni Intramoenia.....	58
Pagamenti presso gli sportelli ticket .....	58
Pagamenti con PagoPA .....	59
Accettazione amministrativa .....	60
Dichiarazioni di nascita .....	61
Donazione di organi e di sangue.....	62
Donazione di sangue.....	62
Donazione di organi e tessuti.....	62
Donazione di sangue del cordone ombelicale .....	64
Camera mortuaria.....	65
Distribuzione di farmaci.....	66
Documentazione sanitaria .....	67
Copia Esami Strumentali – su supporto CD/DVD.....	68
Modalità di rilascio.....	68
Referti online dei Laboratori Analisi .....	69
Centro di riferimento Regionale Farmacovigilanza Materno-fetale e Fitovigilanza .....	69
Servizio Sociale.....	70
Servizio di Psicologia .....	70
Assistenza religiosa .....	71
Ufficio postale .....	72
Punti ristoro .....	72
SEZIONE 3 – STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI .....	73
Impegni dell'Azienda.....	74
- Qualità e sicurezza delle cure .....	74
- Tutela della privacy e protezione dei dati personali.....	75
- Consenso alle cure e comunicazione .....	76
- Umanizzazione e rispetto della dignità dei pazienti .....	76
Indicatori e standard di qualità.....	78
SEZIONE 4 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	82
Segnalazioni di reclami ed elogi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	83
Esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali .....	84
Segnalazione di illeciti ( <i>Whistleblowing</i> ).....	84
La partecipazione dei cittadini e le relazioni con la società civile.....	86
Il Comitato Consultivo Aziendale .....	86
Le Associazioni di Volontariato .....	88
Le Case di accoglienza .....	90

Allegato .....	91
Diritti e Doveri degli Utenti .....	92

# PREMESSA

La Carta dei Servizi Aziendale, come previsto dal D.P.C.M. del 19 maggio 1995, è una rilevante opportunità di comunicazione e dialogo tra Cittadini ed organizzazione sanitaria. La pubblicazione della Carta dei Servizi dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico "G. Rodolico – San Marco" non è, tuttavia, una doverosa ottemperanza ad un adempimento formale, ma vuole essere l'espressione dell'impegno concreto verso i Cittadini.

La Carta dei Servizi enuncia la missione ed i valori dell'Azienda, descrive i servizi offerti e le modalità per accedervi ed esprime l'impegno a garantire prestazioni che soddisfino le esigenze e le aspettative degli Utenti. Infatti, l'obiettivo della Direzione dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico "G. Rodolico – San Marco" non è solo quello di offrire prestazioni appropriate, ma anche di garantire i principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta e partecipazione e di rafforzare il rapporto di fiducia tra l'Azienda e i Cittadini, promuovendo un dialogo aperto e continuo basato su trasparenza e responsabilità. Ciò comporta il riconoscimento che ogni cittadino ha il diritto di sapere in anticipo le caratteristiche dei servizi a cui intende accedere, rendendo così più semplice e trasparente il percorso di cura.

Un altro obiettivo fondamentale della nostra Carta dei Servizi è comunicare l'impegno verso il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate e la tutela della salute e del benessere del Cittadino, ponendo al centro la sua dignità e i suoi diritti. La definizione di standard e di indicatori dei processi dei servizi erogati ed il loro monitoraggio consente l'adattamento costante dell'organizzazione aziendale alle esigenze degli Utenti. Ogni Cittadino ha la possibilità di esprimere osservazioni, presentare reclami o fornire suggerimenti riguardo ai servizi ricevuti. Questo dialogo aperto ci consente di individuare eventuali disservizi e di intervenire prontamente per risolverli, promuovendo un miglioramento continuo basato su una comunicazione diretta e costruttiva.

La Carta dei Servizi è anche un documento dinamico che evolve con il mutare delle esigenze degli Utenti e dell'offerta sanitaria, permettendo di offrire un servizio sempre più vicino alle aspettative delle persone, dimostrando l'impegno dell'Azienda a tutelare i diritti dei Cittadini medesimi e a migliorare la qualità delle prestazioni.

Consapevole dell'importanza e della utilità di questo strumento, la Direzione Aziendale esprime la sua gratitudine al personale dell'Azienda ed alle associazioni di Rappresentanza dei Cittadini che hanno collaborato alla redazione della Carta dei Servizi.

*Dott. Gaetano Sirna*

*(Direttore Generale AOUP di Catania)*

La nuova Carta dei Servizi offre l'opportunità di illustrare agli utenti l'insieme dei servizi sanitari che l'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico "G. Rodolico - San Marco" mette a disposizione della propria utenza. Nel corso degli ultimi anni sono stati realizzati importanti investimenti infrastrutturali e di tecnologie sanitarie, tra cui la realizzazione del nuovo Ospedale San Marco di Librino, che hanno permesso di migliorare la qualità dell'offerta clinico-assistenziale, sostenere la ricerca biomedica e l'innovazione, favorire la formazione e l'addestramento degli operatori nell'ottica di positivi benefici per la diagnosi e la cura.

Sotto il profilo sanitario, l'Azienda offre un'ampia gamma di servizi tra cui quelli di emergenza-urgenza, attraverso due strutture di Pronto Soccorso Generale che registrano oltre 93 mila accessi/anno, le cure intensive e di alta specialità mediche e chirurgiche, la donazione e i trapianti di organo, l'oncologia sia pediatrica che per gli adulti, una rete di servizi per la tutela materno-infantile. L'attività sanitaria è oggi sostenuta da una moderna e avanzata dotazione di apparecchiature sanitarie diagnostiche e terapeutiche tra cui RMN ad elevato campo magnetico, TAC multislice, angiografi digitali, sale di emodinamica ibride, due avanzati sistemi di chirurgia robotica.

Oggi l'attività dell'Azienda è sostenuta da più di tremila dipendenti, di cui l'80% costituito da operatori sanitari di varie discipline e profilo (dirigenti medici e sanitari, professioni sanitarie). Attraverso lo sviluppo di percorsi diagnostico-terapeutici assistenziali l'Azienda favorisce e promuove un approccio multidisciplinare affinché gli operatori sanitari di diversa estrazione culturale lavorino insieme in modo coordinato ed integrato avendo come elemento di riferimento la centralità del paziente e della persona.

Con questa edizione della Carta dei Servizi l'Azienda fornisce una descrizione dei servizi sanitari erogati, attraverso l'indicazione delle modalità di accesso e di fruizione, e dei principali impegni dell'Azienda, al fine di consentire all'utenza di avere una conoscenza dei nostri servizi e dei nostri impegni per il miglioramento della qualità e di essere pertanto partecipe e protagonista del processo di cura.

*Dott. Antonio Lazzara*  
*(Direttore Sanitario AOUP di Catania)*

È con grande piacere che presentiamo la nuova Carta dei Servizi, il documento che incarna i valori, gli impegni e gli standard che l'Azienda ospedaliero-universitaria persegue e prova a migliorare quotidianamente.

Alla base del lavoro dell'AOUP c'è l'impegno a garantire il diritto alla salute della popolazione, offrendo cure caratterizzate dall'alta qualità e da un approccio umano con al centro il paziente, le sue esigenze e quelle della famiglia.

L'attività aziendale è, insomma, protesa a costruire un ambiente confortevole in cui ogni assistito si senta accolto, ascoltato, rispettato e preso in carico a 360 gradi.

Tutto ciò comporta, tra l'altro, il saper garantire un'informazione chiara e trasparente, coinvolgendo il paziente nelle decisioni riguardanti la propria salute nel pieno rispetto della privacy di ciascuno; l'utente, insomma, non è più il "malato" ma il protagonista del proprio percorso di cura al quale partecipa attivamente e, se lo desidera, con la condivisione e l'intervento dei propri parenti.

L'Azienda è riuscita a migliorare progressivamente il rapporto con gli utenti, proponendo loro indicazioni precise riguardo ai loro diritti e offrendo nuove opportunità di comunicazione, finalizzate a creare un rapporto chiaro e senza ambiguità. Allo stesso tempo, l'amministrazione da sempre chiede agli utenti di attenersi alle regole dell'ospedale, rispettare e collaborare con il personale, informandolo tempestivamente delle proprie necessità.

Con la Carta dei Servizi viene stretta, quindi, una sorta di alleanza in nome del benessere collettivo, in cui ciascuno è chiamato a svolgere la propria parte con precisione e responsabilità.

In conclusione, l'appello sempre valido è a non far mancare segnalazioni e richieste, preziosi contributi che possano fungere da ulteriore stimolo per trovare sempre le risposte appropriate alle istanze dell'utenza.

*Dott. Rosario Fresta*

*(Direttore Amministrativo AOUP di Catania)*

# 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

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

## Indirizzi mail e Posta Elettronica Certificata

Struttura	E-mail/PEC
<b>Protocollo generale</b>	<a href="mailto:protocollo@pec.policlinico.unict.it">protocollo@pec.policlinico.unict.it</a>
<b>Direzione Generale</b>	<a href="mailto:direzionegenerale@policlinico.unict.it">direzionegenerale@policlinico.unict.it</a> <a href="mailto:direzionegenerale@pec.policlinico.unict.it">direzionegenerale@pec.policlinico.unict.it</a>
<b>Direzione Amministrativa</b>	<a href="mailto:direzioneamministrativa@policlinico.unict.it">direzioneamministrativa@policlinico.unict.it</a> <a href="mailto:diramm@pec.policlinico.unict.it">diramm@pec.policlinico.unict.it</a>
<b>Direzione Sanitaria</b>	<a href="mailto:dirsan@policlinico.unict.it">dirsan@policlinico.unict.it</a> <a href="mailto:dirsan@pec.policlinico.unict.it">dirsan@pec.policlinico.unict.it</a>
<b>Direzione Medica di Presidio "Gaspere Rodolico"</b>	<a href="mailto:segrdirsan@policlinico.unict.it">segrdirsan@policlinico.unict.it</a> <a href="mailto:dirmed.gr@pec.policlinico.unict.it">dirmed.gr@pec.policlinico.unict.it</a>
<b>Direzione Medica di Presidio "San Marco"</b>	<a href="mailto:direzionemedicasanmarco@policlinico.unict.it">direzionemedicasanmarco@policlinico.unict.it</a> <a href="mailto:dirmed.sm@pec.policlinico.unict.it">dirmed.sm@pec.policlinico.unict.it</a>
<b>Settore Affari Generali</b>	<a href="mailto:facilitymanagement@pec.policlinico.unict.it">facilitymanagement@pec.policlinico.unict.it</a>
<b>Settore Economico- Finanziario</b>	<a href="mailto:economicofinanziario@pec.policlinico.unict.it">economicofinanziario@pec.policlinico.unict.it</a>
<b>Settore Acquisti e Logistica</b>	<a href="mailto:provveditorato@pec.policlinico.unict.it">provveditorato@pec.policlinico.unict.it</a>
<b>Settore Risorse Umane</b>	<a href="mailto:risorseumane@ao-ve.it">risorseumane@ao-ve.it</a> <a href="mailto:risorseumane@pec.policlinico.unict.it">risorseumane@pec.policlinico.unict.it</a>
<b>Ufficio Servizi Legali</b>	<a href="mailto:servizilegali@pec.policlinico.unict.it">servizilegali@pec.policlinico.unict.it</a>
<b>Servizio Patrimonio</b>	<a href="mailto:serviziopatrimonio@pec.policlinico.unict.it">serviziopatrimonio@pec.policlinico.unict.it</a>
<b>Ufficio USIS/CED</b>	<a href="mailto:sistemainformativo@pec.policlinico.unict.it">sistemainformativo@pec.policlinico.unict.it</a>
<b>Settore Risorse Tecniche e Tecnologiche</b>	<a href="mailto:tecnico@pec.policlinico.unict.it">tecnico@pec.policlinico.unict.it</a>
<b>Ufficio URP</b>	<a href="mailto:urp@policlinico.unict.it">urp@policlinico.unict.it</a> <a href="mailto:urp@pec.policlinico.unict.it">urp@pec.policlinico.unict.it</a>
<b>Fatturazione elettronica</b>	<a href="mailto:fatturazione_elettronica@pec.policlinico.unict.it">fatturazione_elettronica@pec.policlinico.unict.it</a>

## 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
<b>Dall'Autostrada A19 Palermo-Catania</b>	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.
<b>Dall'Autostrada E45 (ME-CT)</b>	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.

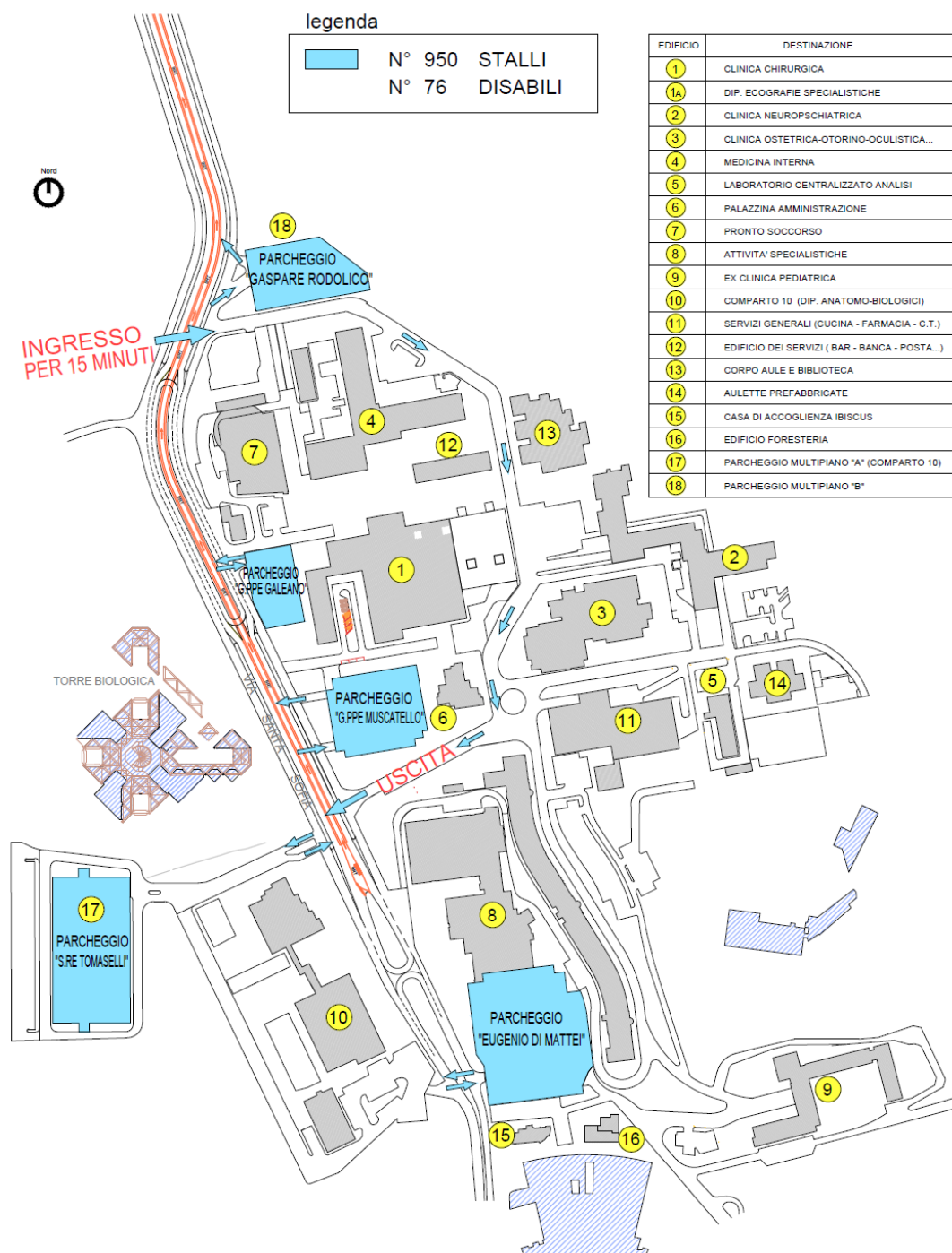
L'Azienda ha predisposto un servizio navetta gratuito che collega i principali edifici del Presidio Rodolico con i parcheggi più lontani "Salvatore Tomaselli" e "Santa Sofia" e ben dodici fermate coperte da pensiline lungo i viali delle aree interne.

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:

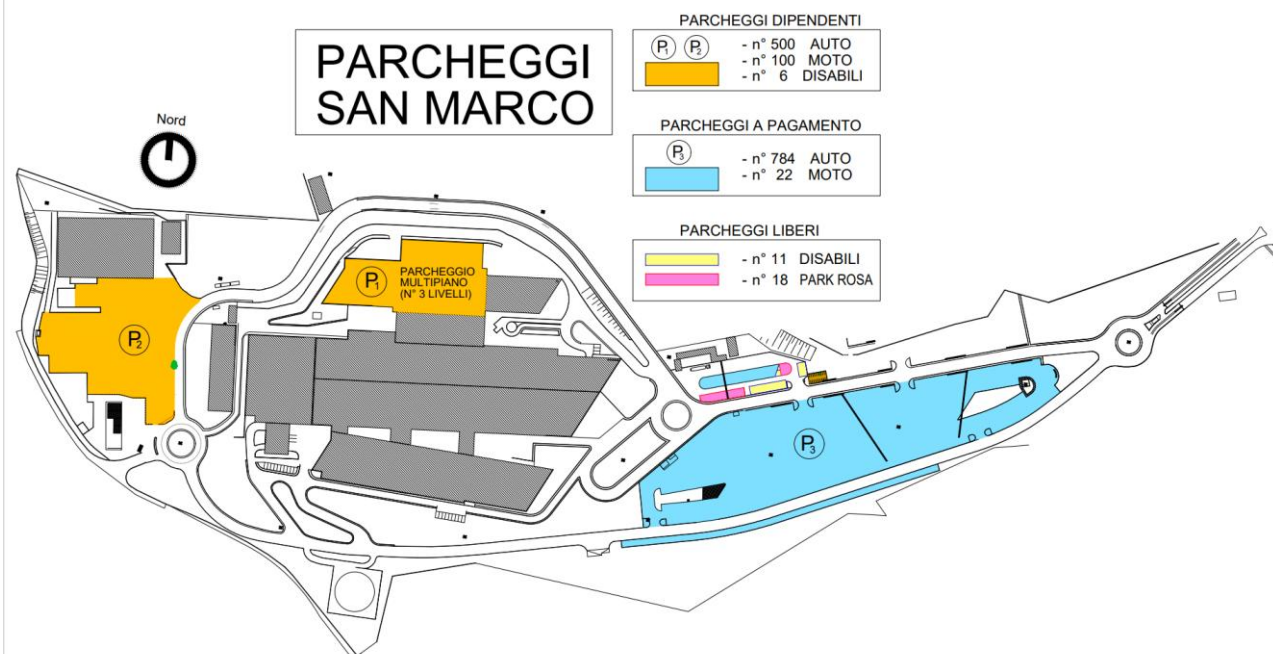
- Presso l'area esterna di parcheggio riservata ai disabili
- In prossimità degli ingressi principali dell'Edificio A e dell'Edificio B
- All'interno dell'Edificio B, precisamente all'ingresso dell'U.O. Dialisi e dei varchi B3 e B4.

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 (Viale 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](mailto:urp@policlinico.unict.it)
- Posta Elettronica Certificata [urp@pec.policlinico.unict.it](mailto: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.

Promuove 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 "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](mailto:urp@policlinico.unict.it)

**PEC:** [urp@pec.policlinico.unict.it](mailto: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:

<b>P.O. Rodolico</b>	<b>P.O. San Marco</b>
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 "Gaspere 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.

### **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

Avvocatura aziendale (Servizi legali, contenzioso e sinistri)

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. 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

Appropriatelyzza prescrittiva e farmacovigilanza

Health Technology Assessment (HTA)

Attività di procurement per il trapianto d'organi

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).

<b>D.A.I. delle Emergenze – Urgenze</b> (Dipartimento Strutturale)		
<b>Unità Operativa</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Presidio da rete</b>
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

<b>D.A.I. della Diagnostica d'immagini e di laboratorio</b> (Dipartimento Strutturale)		
<b>Unità Operativa</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Presidio da rete</b>
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	SM
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
Talassemia	SD	ROD
Epatologia	SD	ROD

<b>Dipartimento Amministrativo - Tecnico</b> (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.

## 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
- ogniqualvolta 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 quattro 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, fornisce assistenza nel campo della Pediatria Generale, Neonatologia e di numerose aree specialistiche, con particolare attenzione alla cura del bambino affetto da malattia cronica e da malattia rara.

Accoglie e valuta 24 ore su 24, 7 giorni su 7, bambini e ragazzi fino al compimento del 15° anno, in locali dedicati, con Dirigenti Medici Pediatri sempre presenti e con disponibilità di specialisti su chiamata diretta. Gode del supporto del reparto di Pediatria allocato allo stesso piano con venti posti letto.

### 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**

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](mailto: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](mailto: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
<b>Gaspare Rodolico</b>	Edificio 1 Piano 0 Telefono <u>095 378 2738</u>	<b>Giorni feriali</b> 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>	<b>Giorni feriali</b> Da Lunedì a Venerdì ore 8.00 - 12.30
<b>San Marco</b>	Hall Edificio A Livello 2 Telefono <u>095 479 4112</u> <u>095 479 4147</u>	<b>Giorni feriali</b> 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)	<b>Giorni feriali</b> 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.policlinico.unict.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:

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

<b>Presidio Ospedaliero</b>	<b>Sede e Numero di telefono</b>	<b>Orario di apertura al pubblico</b>
<b>PO San Marco</b>	Edificio A, livello 5 095 479 4163 095 479 4167	Dal lunedì al venerdì ore 09:00 - 12:00
<b>PO Rodolico</b>	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, the, 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:

<b>U.O.</b>	<b>Attività</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Sede</b>	<b>Contatti</b>
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](mailto:aidoct@tiscali.it) - [www.aido.it](http://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

Le cartelle cliniche ed ogni altra documentazione sanitaria possono essere rilasciate a seguito di richiesta scritta all'Ufficio Cartelle Cliniche della Direzione Medica del Presidio in cui è avvenuta la dimissione. Il rilascio avviene soltanto previo accertamento che il richiedente sia "un avente diritto".

Può richiedere/ritirare copia della cartella clinica:

- Titolare della documentazione (se maggiorenne o minore emancipato)
- Genitore di minore esercente la responsabilità genitoriale
- Tutore, curatore, amministratore di sostegno a ciò espressamente abilitati dal decreto di nomina
- Legittimari previsti dall'art. 536 c.c. o eredi
- Medico curante o strutture sanitarie di altre amministrazioni pubbliche o private, esclusivamente per finalità diagnostico-terapeutiche, attestando di avere in cura l'interessato
- Pubblica autorità (Ministro della Salute, Assessore Regionale, Sindaco per provati motivi di tutela della salute pubblica)
- Autorità Giudiziaria, in via autonoma o attraverso attività delegata alla Polizia Giudiziaria previa esibizione del mandato loro conferito.
- Istituto Nazionale di Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL) per le finalità consentite dalla legge
- Terzi con un interesse giuridicamente rilevante
- Altri soggetti, es. enti che abbiano per fine statutario, normativamente previsto, la raccolta di dati personali sensibili sanitari per finalità epidemiologiche (Registro tumori, etc.)
- Soggetto delegato dagli aventi diritto di cui ai punti precedenti.

### Modalità di presentazione della richiesta

E' necessario:

1. compilare l'apposita modulistica (Modulo richiesta/ritiro copia cartella clinica), disponibile sul sito internet aziendale,
2. consegnare i moduli di richiesta *brevi manu*, presso la sede dell'Ufficio Cartelle Cliniche, o trasmettere gli stessi all'indirizzo mail dell'Ufficio competente.

**Gaspere Rodolico:** Edificio 1 - Piano -2 - Telefono 095/3782344 - Via S. Sofia n. 78 - Email: [cartellecliniche@policlinico.unict.it](mailto:cartellecliniche@policlinico.unict.it)

- Informazioni telefoniche dalle ore 08:00 alle 10:00;
- Apertura sportello: da Lunedì a Venerdì, ore 10:00-13:30; Giovedì ore 15:30-17:00

**San Marco:** Edificio A - piano 5 - Telefono 095/4794370 - Via Carlo Azeglio Ciampi -  
Email: [direzionemedicasanmarco@policlinico.unict.it](mailto:direzionemedicasanmarco@policlinico.unict.it)

- Informazioni telefoniche: Lunedì, Mercoledì, Venerdì, Ore 12:00 - 14:00
- Apertura sportello: da Lunedì a Venerdì, ore 10:00 - 12:00

Il pagamento della quota dovuta per la copia delle cartelle cliniche può essere effettuato tramite il sistema PagoPA, presente sul sito aziendale, accedendo dalla voce “pagamenti spontanei” e selezionando la voce “rilascio cert. e cart. cliniche”, successivamente si procede alla scelta della branca e della causale, quindi alla compilazione della parte anagrafica e infine, confermando i suddetti dati, viene generato l’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.

## Copia Cartella di Pronto Soccorso

È possibile richiedere la copia del verbale di Pronto Soccorso, utilizzando l’apposita modulistica.

## Copia Esami Strumentali – su supporto CD/DVD

La copia del CD potrà essere richiesta unitamente a copia della cartella clinica, utilizzando l’apposita modulistica.

## Modalità di rilascio

La copia della cartella clinica o della documentazione sanitaria richiesta viene rilasciata solo previa acquisizione dell’autorizzazione da parte della Direzione Medica di Presidio.

È possibile scegliere come ricevere la documentazione:

- in copia cartacea da ritirare presso lo sportello
- in copia cartacea spedita a mezzo raccomandata (con spese a carico del destinatario)
- tramite pec (può prevedere un costo aggiuntivo)

I tempi di rilascio sono quelli previsti dalla vigente normativa (art. 4, c. 2, L. 24/2017).

## Referti online dei Laboratori Analisi

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.

## Servizio di Psicologia

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.

**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
<b>San Marco</b>	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 8:00 - 9:00 Cappellano: Padre Orazio Catarraso Tel. 393 9661387
<b>Gaspare Rodolico</b>	Padiglione 4 piano zero	La cappella rimane sempre aperta Orari S. Messa Sabato ore 8:45 Orario delle confessioni: Tutti i giorni ore 7.30- 10:00 Cappellano: Mons. Salvatore Scribano

### **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 e rispetto della dignità dei pazienti

L'Azienda promuove iniziative per rendere i luoghi di cura orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, psichica e psicologica.

Tra gli impegni volti alla umanizzazione delle cure, l'Azienda ha di recente avviato la prima fase sperimentale di un progetto pilota che ha l'intento di promuovere la conoscenza e la diffusione di contenuti, metodi e strumenti per il miglioramento e l'umanizzazione delle cure attraverso la medicina narrativa. Tale approccio permette ai medici e a tutti gli operatori sanitari coinvolti nel percorso di cure di ampliare le proprie capacità di ascolto e imparare a prendere in carico il paziente nella sua complessità, non solo curando la malattia, ma condividendone paure, speranze ed emozioni.

Il progetto pilota è stato promosso dall'Azienda con il supporto della Rete Civica della Salute della Sicilia e del Comitato Consultivo Aziendale e ha visto la formazione di un primo gruppo di dipendenti su alcuni temi che interessano maggiormente il miglioramento del rapporto tra personale e utente, vale a dire "percorsi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona", "accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura", "accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza", "cura della relazione con il paziente/cittadino". Tali aree sono state identificate grazie al contributo dei direttori di dipartimento e di quelli delle varie unità operative.

Con il progetto si è immaginato uno sforzo prima di tutto culturale, partendo da laboratori di comunicazione, ascolto attivo e medicina narrativa quale momento di miglioramento del rapporto tra personale e utenza.

Attraverso il primo gruppo di dipendenti che ha partecipato a tale iniziativa formativa, l'Azienda si impegna a favorire la diffusione e l'implementazione di un vero e proprio processo standard, i cui "attori del cambiamento" principali dovranno essere i lavoratori.

## Indicatori e standard di qualità

Attraverso una selezione degli indicatori di qualità ricavati dall'art. 14 della Legge 502/92 e successive modifiche e prendendo spunto dalla definizione di umanizzazione delle cure (intesa come impegno a rendere i luoghi di assistenza e i programmi diagnostici terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica) e rifacendoci agli indicatori individuati da Agenas per rilevare la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero, di seguito riportiamo l'elenco degli impegni che l'AOU Policlinico "G. Rodolico - San Marco" di Catania si assume relativamente alle attività rese ai cittadini ed i relativi indicatori che segneranno e testimonieranno la realizzazione di tali impegni per ribadire il nostro impegno al mantenimento ed al raggiungimento di standard di qualità sempre più elevati.

Dimensione della qualità	Fattori di qualità	Indicatori	Strumenti di verifica
Centralità del paziente	Promuovere le iniziative "Ospedale senza dolore" rivolte al controllo e cura del dolore	Misurazione del dolore nei pazienti ricoverati con opportune scale di valutazione	Verifica delle cartelle cliniche
	Garantire un approccio clinico-assistenziale di tipo integrato e multidisciplinare orientato al paziente fragile	Presenza di supporto psicologico per pazienti oncologici	Verifica delle cartelle cliniche
	Divulgare i servizi di assistenza alle persone straniere offerti dall'Azienda	Presenza pagina web istituzionale dedicata	Aggiornamento costante contenuti pagina web
	Assicurare la mediazione culturale e linguistica per le persone straniere	Disponibilità di servizio di mediazione culturale	Report
	Consentire la presenza continua di un familiare	I reparti pediatrici consentono la	Verifica cartelle cliniche

Dimensione della qualità	Fattori di qualità	Indicatori	Strumenti di verifica
	accanto al bambino ricoverato	permanenza di un familiare accanto al minore ricoverato	
	Consentire la continuità didattica da parte dei bambini ricoverati in età scolare e in condizioni di usufruire del servizio	I reparti pediatrici consentono la continuità didattica ai bambini in età scolare in condizioni di usufruirne	Calendario programmazione didattica in ospedale
	Garantire ai bambini ricoverati piena possibilità di gioco e di contatto con la vita di ogni giorno	UU.OO. pediatriche dotate di ambienti personalizzati con spazi ludici e ricreativi che siano adeguati, attrezzati ed agibili	Presenza di arredi, elementi decorativi, scelte cromatiche e giochi in tutte le UU.OO. pediatriche
	Promuovere i servizi di prevenzione rivolti alle donne	Partecipazione alle iniziative di prevenzione proposte dall'Osservatorio Nazionale per la salute della donna (ONDA)	Conferma del Bollino Rosa rilasciato dall'Associazione ONDA
	Favorire la creazione del legame madre – bambino fin dal momento della nascita dedicato alle cure assistenziali	I reparti di ostetricia consentono il <i>rooming in</i>	Audit interni
	Favorire la preparazione all'accoglienza della genitorialità	I reparti di ostetricia organizzano corsi di accompagnamento alla nascita per i genitori	Numero edizioni corsi di accompagnamento alla nascita realizzati
	Possibilità di scelta del menù per i pazienti a dieta libera	I reparti di degenza consentono la scelta del menu per i pazienti a dieta libera	Audit della Commissione Vitto

Dimensione della qualità	Fattori di qualità	Indicatori	Strumenti di verifica
	Distribuzione dei pasti secondo le abitudini degli utenti (pranzo non prima delle ore 12.00 e cena non prima delle ore 18.00)	I reparti rispettano gli orari di distribuzione del pranzo e della cena	Audit della Commissione Vitto
	Possibilità di ricevere online il referto di laboratorio analisi	Presenza del servizio per il ritiro dei referti con modalità online	Pubblicazione modalità e istruzioni aggiornate sul sito aziendale
<b>Informazione e accoglienza</b>	Disponibilità di informazioni sulle attività svolte all'interno dell'Azienda	Le pagine web sono tempestivamente aggiornate	Verifica della data di revisione riportata su ogni pagina del sito web
	Disponibilità di informazioni sugli accessi in tempo reale al Pronto Soccorso Generale	Presenza sul sito web degli accessi in tempo reale ai due Pronto Soccorso Generali distinti per codice triage con indicazione dei pazienti in attesa, in trattamento e in OBI	Verifica della presenza sul sito web aziendale dei dati di accesso aggiornati in tempo reale
	Garantire la corretta acquisizione del consenso informato	Il consenso informato viene acquisito nel rispetto della procedura aziendale	Audit
	Semplificare le modalità dei pagamenti	Attivazione del servizio PagoPa per il pagamento dei ticket per prestazioni ambulatoriali, ALPI, copia della documentazione sanitaria	Pubblicazione sul sito aziendale delle modalità per utilizzare il servizio PagoPA

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
<b>Facilità di accesso alle strutture e alle informazioni sanitarie</b>	Disponibilità di informazioni sui tempi di attesa	I tempi di attesa vengono pubblicati sul sito web aziendale secondo le modalità previste dalla norma	Verifica della presenza sul sito web aziendale dei dati relativi ai tempi di attesa
	Segnaletica di orientamento leggibile ed aggiornata	La segnaletica per raggiungere i reparti e servizi viene costantemente aggiornata	Audit interni
	Presenza nel sito web di informazioni chiare e aggiornate per l'accesso ai servizi	Le pagine del sito web sono aggiornate	Verifica della data di revisione riportata su ogni pagina del sito web
<b>Tutela e partecipazione</b>	Effettuare periodiche indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti	Svolgimento di indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti	Pubblicazione sul sito web dei risultati dell'indagine
	Effettuare periodiche indagini sulla percezione dell'immagine aziendale	Svolgimento indagini sulla percezione dell'immagine aziendale	Pubblicazione sul sito web dei risultati dell'indagine
<b>Privacy e protezione dei dati personali</b>	Garantire il riscontro alle richieste di esercizio dei diritti previsti dal GDPR	Riscontro alle richieste di esercizio dei diritti previsti dal GDPR entro i tempi previsti	Audit interni

## 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](mailto: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](mailto: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](mailto:urp@policlinico.unict.it)

**PEC:** [urp@pec.policlinico.unict.it](mailto: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

## Esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali

La vigente normativa riconosce agli interessati la facoltà di esercitare i diritti previsti dagli art. da 15 a 22 del Regolamento (UE) 2016/679 (ad esempio: il diritto di ottenere informazioni sull'utilizzo dei dati; di accedere ai dati personali che lo riguardano; di richiedere la rettifica o l'integrazione dei dati).

Per l'esercizio dei diritti l'interessato può inviare richiesta al titolare del trattamento:

Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico "G. Rodolico - San Marco"

**Sede:** Via S. Sofia, n. 78 – 95123 Catania

**PEC:** [protocollo@pec.policlinico.unict.it](mailto:protocollo@pec.policlinico.unict.it)

**Mail:** [direzionegenerale@policlinico.unict.it](mailto:direzionegenerale@policlinico.unict.it)

È altresì possibile rivolgersi al Data Protection Officer (DPO):

**Sede:** Via S. Sofia 78, 95123 Catania

**Mail:** [privacy@policlinico.unict.it](mailto:privacy@policlinico.unict.it)

**PEC:** [privacy@pec.policlinico.unict.it](mailto:privacy@pec.policlinico.unict.it)

oppure all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Per la richiesta di esercizio dei diritti è possibile utilizzare un apposito modulo al seguente indirizzo:

<https://www.policlinicorodolicosanmarco.it/utente/privacy/allegati-privacy/modulo-esercizio-diritti-new.pdf>

## Segnalazione di illeciti (*Whistleblowing*)

Tutti coloro che intrattengono rapporti di lavoro o collaborazione con l'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico "G. Rodolico – San Marco", ma anche soggetti esterni quali utenti e cittadini, possono segnalare situazioni di illecito (fatti di corruzione ed altri reati contro la pubblica amministrazione, fatti di supposto danno erariale o altri illeciti amministrativi).

La normativa anticorruzione (Legge 190/2012) ha introdotto nel nostro ordinamento una misura finalizzata a favorire l'emersione di fattispecie di illecito nel corso dell'attività lavorativa svolta all'interno della propria organizzazione, attraverso la segnalazione (cd. *whistleblowing*), al fine di prevenire rischi e situazioni pregiudizievoli per l'amministrazione di appartenenza e, di riflesso, per l'interesse pubblico collettivo.

L'Azienda si è dotata di un apposito Regolamento per la tutela del dipendente che segnala illeciti e tutela la riservatezza circa l'identità del segnalante anche in caso di procedimento disciplinare avviato a seguito della denuncia, nei limiti previsti dalla normativa vigente.

La segnalazione è inoltre sottratta all'accesso documentale ai sensi dell'articolo 24 della legge 7 agosto 1990, n. 241 e non può pertanto essere oggetto di visione né di estrazione di copia da parte dei richiedenti.

Ai fini del contrasto alla corruzione l'Azienda prende anche in considerazione le segnalazioni anonime ove queste si presentino dettagliate, adeguatamente circostanziate e rese con dovizia di particolari, ovvero prodotte in modo da far emergere fatti e situazioni relazionabili a determinati contesti (es. indicazione di nominativi o qualifiche particolari, menzione di uffici specifici, procedimenti o eventi particolari, ecc.).

Le segnalazioni anonime possono essere effettuate oltre che da dipendenti e collaboratori del l'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico "G. Rodolico – San Marco" anche da utenti e cittadini che intendono denunciare episodi di corruzione riguardanti l'attività aziendale.

La segnalazione anonima, ovvero priva di elementi che consentano di identificare l'autore, può essere effettuata in modalità online al seguente link:

<https://aziendaospedalierapoliclinicovittorioemanuele.whistleblowing.it/>

## 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 2022-2024 l’Azienda con delibera del 23 maggio 2022 ha approvato un apposito avviso pubblico 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 del 14 luglio 2022 si è proceduto ad approvare l’elenco definitivo delle associazioni ed organizzazioni ammesse con inclusione di tutte le trenta istanze pervenute ritenendole valide ai fini della partecipazione alla composizione del comitato. Il Comitato Consultivo si è insediato a settembre 2022.

Presidente: Angelo Riccardo Murgo (Associazione Federconsumatori)

Vicepresidente: Salvatore Mirabella (Associazione Come Ginestre);

#### **Contatti CCA**

**Tel.** 095 378 1367

**Email:** [comitatoconsultivo@policlinico.unict.it](mailto:comitatoconsultivo@policlinico.unict.it)

**Ubicazione:** Edificio 12 piano 0.

## Composizione del Comitato Consultivo Aziendale 2022/2024

<ul style="list-style-type: none"><li>• Associazione Respirare Sicilia APS per le Malattie rare del polmone</li><li>• Reload per un'isola che non isola</li><li>• Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Catania</li><li>• Hera ONLUS</li><li>• Codacons</li><li>• Ordine Professionale Assistenti Sociali Regione Sicilia</li><li>• Ordine degli Psicologi della Regione Siciliana</li><li>• Consambiente</li><li>• Ordine della Professione di Ostetrica della provincia di Catania</li><li>• Articolo 32 AIDMA</li><li>• Ordine delle Professioni Infermieristiche (OPI) Provincia di Catania</li><li>• Comitato provinciale delle Misericordie – Catania ODV</li><li>• SUNAS</li><li>• MARIS - Malattie Reumatiche Infantili Sicilia</li><li>• Associazione Lotta all'ictus cerebrale A.L.I.Ce. di Catania ODV</li><li>• Associazione AIACE APS</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Associazione Italiana di Sociologia (AIS) - Sezione di Sociologia della Salute e della Medicina</li><li>• Ordine dei Farmacisti della Provincia di Catania</li><li>• Associazione Mogli Medici Italiani (AMMI) Sez. Catania</li><li>• A.R.R.C.S. Associazione Regionale Riferimenti Civici della Sussidiarietà</li><li>• ADV Come Ginestre</li><li>• Centro per i diritti del Cittadino - Codici Sicilia – APS</li><li>• G.R.I.S.E. ONLUS (Gruppo Ricerca e Studio Emoglobinopatie e Malattie Rare)</li><li>• Humanity ONLUS</li><li>• FASTED Catania ONLUS</li><li>• Federconsumatori Provinciale Catania APS</li><li>• Associazione Metamedica</li><li>• Associazione Italiana Celiachia (AIC) Sicilia APS</li><li>• Coordinamento Nazionale Caposala Coordinatori</li><li>• Associazione Don Bosco</li></ul>
---	---

## 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'Associazione Ibiscus 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.

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

<ul style="list-style-type: none"><li>• A.I.D.f. - Associazione Italiana Diabete in...forma</li><li>• AIN Onlus (Associazione Italiana Neurodisabili)</li><li>• AGD Diabetologia Pediatrica</li><li>• Axada</li><li>• FON.CA.NE.SA</li><li>• Cittadinanzattiva</li><li>• L'albero dei desideri Onlus</li><li>• Ass. Lotta all'Ictus Cerebrale Alice Onlus</li><li>• Federconsumatori</li><li>• GRISE Onlus</li><li>• Ibiscus Onlus</li><li>• Respirare Onlus</li><li>• VOI Onlus</li><li>• ABIO</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• I DELFINI DI LUCIA</li><li>• ASS. MANUELA E MICHELE</li><li>• ASE Ass. Emofilici</li><li>• AIL</li><li>• ADMO Associazione Donatori di Midollo Osseo</li><li>• Mani di Mamma</li><li>• Lega Fibrosi Cistica</li><li>• ADIPSO Ass. Difesa Psoriasi</li><li>• INVERSA ONLUS</li><li>• ANDEA Ass. Nazionale Dermatite Atopica</li><li>• APIAFCO Ass. Psoriasici Italiani</li><li>• FONDAZIONE STE.LA</li><li>• ASSOCIAZIONE PETER PANDAS</li><li>• TIENIMI PER MANO ONLUS</li><li>• L'ANGELO FEDERICO ONLUS</li></ul>
---	--

## 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.



**Lega Ibiscus Onlus** – 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.

### **Medicinali personali**

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

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