

☐ originale☒ copia controllata informatica☐ copia controllata cartacea _____ N. _____☐ copia non controllata _____ distribuzione interna a cura del RQ☐ bozza

Il presente regolamento definisce le modalità di accesso dei pazienti alle prestazioni, alle strutture e ai servizi Aziendali, le modalità di prenotazione, accesso e pagamento delle prestazioni, i criteri di eleggibilità dei pazienti, le responsabilità e i criteri di tracciabilità per la presa in carico/gestione/supervisione dei pazienti, le modalità con cui è assicurato il follow up dei pazienti dimessi, i collegamenti funzionali tra i servizi interni e con le strutture esterne coinvolte nell'assistenza e le modalità con cui è assicurata la continuità assistenziale ospedale-territorio con il coinvolgimento dei MMG, PLS e delle strutture territoriali.

Il regolamento definisce, inoltre, le modalità per garantire la continuità operativa in caso di urgenze o eventi imprevisti.

Redazione

Daniela Cutuli, Dirigente Medico PO G. Rodolico
Maria Grazia D'Agati, Dirigente Medico PO San Marco
Tea Giacobbe, Responsabile Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione
Domiziana Giordano, Dirigente Medico PO San Marco
Giuseppa Granvillano, Dirigente Medico PO G. Rodolico
Giulia Mammanna, Dirigente Medico PO G. Rodolico
Marialuise Maniglia, Dirigente Medico PO San Marco
Anna Orofino, U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione
Gabriella Patanè, Coordinatore Infermieristico UO per la Qualità e Rischio Clinico
Stefano Pizzo, Dirigente Medico PO G. Rodolico
Marco Torrisi, Dirigente Medico UO per la Qualità e Rischio Clinico

Verifica

Vincenzo Parrinello,
Responsabile U.O. per la Qualità e Rischio Clinico

Approvazione

Paolo Adorno,
Direttore Medico PO G. Rodolico
Giuseppe Mangano,
Direttore Medico ff PO San Marco

Ratifica

Antonio Lazzara,
Direttore sanitario

Il presente Regolamento è la riedizione del Regolamento R-S-27 ed. 0 rev. 00 del 30 gennaio 2024, aggiornato per renderlo conforme al piano di adeguamento per la risoluzione delle non conformità dei "Requisiti Generali Autorizzazione ed Accredimento A.O.U.P." – codice 2A.08.01.01 - subb. da 02 a 11, e codice 1A.06.02.03- sub 02, ai "Requisiti Generali Autorizzazione ed Accredimento TIPO P.O. San Marco" – codice 1A.02.02.01- sub 11 e sub 12, nonché per la correzione della numerazione del S.G.Q. Aziendale e l'adeguamento alla revisione della PQ-1.

PREMESSA

L'accoglienza del paziente rappresenta un momento determinante per la buona riuscita del percorso di cura. Esso è condizionato da numerosi fattori: i rapporti interpersonali che si creano con gli operatori; la qualità delle informazioni rese; il grado di coinvolgimento dei pazienti; il comfort ambientale e l'accessibilità alle cure. Risulta pertanto fondamentale, fin dall'inizio, costruire una relazione di fiducia e collaborazione, assicurando una comunicazione efficace e rispettosa, al fine di ridurre lo stress da ospedale, e garantendo un'informazione puntuale e completa.

I documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono stati elaborati cercando di tenere conto dei punti vista di tutte le parti interessate e di conciliare ogni aspetto controverso, per rappresentare il reale stato dell'arte della materia ed il necessario grado di consenso.

I documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono riesaminati, quando necessario, e comunque entro tre anni dalla data di emissione, e distribuiti in forma controllata in nuove edizioni o revisioni.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente procedura, di poter fornire suggerimenti per il suo miglioramento o per un suo adeguamento allo stato dell'arte in evoluzione è pregato di inviare i propri contributi all'U.O. per la Qualità e Rischio Clinico all'indirizzo qualita.rischioclinico@policlinico.unict.it, che li terrà in considerazione per l'eventuale revisione della stessa.

INDICE

	PREMESSA	3
1	SCOPO.....	6
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	6
3	RIFERIMENTI	6
4	TERMINI E DEFINIZIONI	6
5	RESPONSABILITÀ.....	7
6	REGOLAMENTO.....	9
6.1	Modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali per specifiche categorie di utenti	9
6.1.1	Bambini ed adolescenti	9
6.1.2	Percorso nascita	10
6.1.3	Anziani.....	10
6.1.4	Donne che hanno subito violenza	10
6.2	Modalità di accesso al Pronto soccorso.....	10
6.2.1	I Pronto Soccorso Aziendali	10
6.2.2	Quando recarsi al Pronto Soccorso.....	11
6.2.3	Come si accede e come funziona il Pronto Soccorso?	11
6.2.4	I codici colore	11
6.2.5	Documenti da portare quando si accede al PS.....	11
6.3	Ricovero	12
6.3.1	Ricovero in Urgenza/Emergenza.....	12
6.3.1.1	Modalità di accesso	12
6.3.1.2	Documenti necessari	12
6.3.2	Ricovero programmato ordinario	12
6.3.2.1	Pre-ospedalizzazione.....	12
6.3.2.2	Documenti necessari al ricovero programmato ordinario.....	13
6.3.3	Ricovero programmato diurno	13
6.3.3.1	Modalità di accesso al ricovero programmato diurno	13
6.3.3.2	Documenti necessari al ricovero programmato diurno	13
6.3.4	Dimissione, follow up e collegamenti funzionali	13
6.4	Day Service	14
6.4.1	Modalità di accesso al Day Service	14
6.4.2	Documenti necessari al Day Service	14
6.5	Visite ed esami ambulatoriali.....	14
6.5.1	Prenotazioni visite ed esami ambulatoriali	14
6.5.2	Sistema di prenotazione SovraCUP.....	14
6.5.3	Prenotazione prestazioni attività libero professionale	15
6.5.4	Documenti richiesti per la prenotazione	15
6.5.5	Disdetta delle prestazioni prenotate	15
6.5.6	Esenzioni dal ticket.....	15
6.6	Programmazione di esami diagnostico-strumentali	16
6.7	Ufficio nascite.....	16
6.8	Donazione o conservazione di sangue del cordone ombelicale	16
6.9	Accettazione amministrativa	17
6.10	Pagamenti.....	18
6.10.1	Pagamento ticket.....	18
6.10.2	Pagamento prestazioni Intramoenia	18
6.10.3	Pagamenti presso gli sportelli ticket.....	18
6.10.4	Pagamenti con PagoPA	19
6.11	Come raggiungere l’ospedale	19
6.11.1	In auto	20
6.11.2	Con i mezzi pubblici	20
6.11.2.1	P.O. Gaspare Rodolico	20
6.11.2.2	P.O. San Marco.....	20
6.11.3	Accesso con auto e parcheggi	20
6.11.3.1	Parcheggi P.O. G. Rodolico.....	21

6.11.3.2	Parcheggi P.O. San Marco	22
6.11.4	Mappe dei parcheggi e dei padiglioni	23
6.11.4.1	P.O. S. Marco	23
6.11.4.2	P.O. G. Rodolico	23
6.12	Vita in ospedale e rispetto dei regolamenti interni	24
6.12.1	Diritti e doveri degli utenti	24
6.12.1.1	I diritti	24
6.12.1.2	I doveri	24
6.12.2	Privacy ed informazione.....	25
6.12.3	Consenso informato.....	25
6.12.4	Fumo	26
6.12.5	Cibo.....	26
6.12.6	Spostamenti degli utenti ricoverati	26
6.12.7	Oggetti personali e regali.....	26
6.12.8	Visite di parenti ed amici.....	26
6.12.9	Caregiver	26
6.12.10	Misure di prevenzione per caregiver, accompagnatori e visitatori	27
6.12.11	Medicinali personali	27
6.12.12	Cappella e servizi religiosi	27
6.12.12.1	Area interreligiosa P.O. San Marco.....	28
6.13	Semplificazione degli adempimenti amministrativi per l'accesso alle prestazioni sanitarie per categorie di utenti specifiche	28
6.13.1	Guida Per gli Utenti.....	28
6.13.2	Rilascio documentazione sanitaria in formato digitale	28
6.13.3	Supporto per i cittadini stranieri	29
6.13.3.1	Ufficio Stranieri.....	29
6.13.4	Supporto per persone in condizioni di fragilità psicologica	29
6.13.4.1	Servizio di Psicologia	29
6.13.5	Supporto per persone con disabilità sensoriali	30
6.13.6	Scuola In Ospedale	30
6.14	Servizio Sociale	30
6.15	Continuità operativa in caso di urgenze o eventi imprevisti.	30
6.15.1	Imprevisti Clinici	30
6.15.2	Imprevisti Tecnologici.....	31
6.15.3	Imprevisti Organizzativi	31
7	MONITORAGGIO	32
8	DOCUMENTI RICHIAMATI	32

1 SCOPO

Il presente regolamento definisce le modalità di accesso dei pazienti alle Unità Operative e ai Servizi dell'Azienda che erogano prestazioni sanitarie e le attività amministrative ad esse correlate.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento si applica a tutte le UU.OO. e a tutti i servizi amministrativi che hanno rapporti diretti con i pazienti.

3 RIFERIMENTI

D. Lgs 196/2003 e s.m.i., "Codice in materia di protezione dei dati personali";

Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

Legge 23 dicembre 1996, n. 662 "Misure di razionalizzazione della finanza pubblica";

Ministero della Salute - Progetto Mattoni SSN - Evoluzione del sistema DRG nazionale - Milestone 1.2.1 - Forme alternative alla degenza: definizione (day hospital, day surgery, day service) e relativi flussi informativi- Relazione Finale;

Decreto Assessoriale n. 2183 del 17 ottobre 2012, Linee guida per l'assistenza sanitaria ai cittadini stranieri (comunitari ed extracomunitari) della Regione Siciliana;

Decreto Assessoriale del 26 settembre 2013 Indicazioni per la corretta applicazione della normativa per l'assistenza sanitaria alla popolazione straniera da parte delle Regioni e Province autonome italiane

DA n. 20 del 09/01/2024 "Semplificazione del sistema di requisiti generali organizzativi, strutturali e tecnologici per l'esercizio delle attività sanitarie e per l'accreditamento istituzionale e identificazione dei requisiti da applicare e delle evidenze da ricercare in ragione del livello di complessità delle strutture".

Norma UNI EN ISO 9000:2015 Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia

Norma UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti

Norma UNI ISO 7101:2024 Gestione delle organizzazioni sanitarie - Sistemi di gestione della qualità nelle organizzazioni sanitarie - Requisiti

4 TERMINI E DEFINIZIONI

SSN Sistema Sanitario Nazionale

ASP Azienda Sanitaria Provinciale

PS 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, che necessitano cioè di interventi diagnostici e terapeutici in tempi veloci.

UO Unità Operativa

CUP Centro Unico Prenotazioni

ALPI Attività Libero Professionale Intramoenia

CIE Carta di identità elettronica

SPID	È il Sistema Pubblico di Identità Digitale che garantisce a tutti i cittadini e le imprese un accesso unico, sicuro e protetto ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati aderenti
MMG	Medico Medicina Generale
PLS	Pediatra Libera Scelta
Day-hospital	È la prestazione assistenziale di ricovero limitata ad una sola parte della giornata, volta ad affrontare patologie/problemi acuti che richiedono inquadramento diagnostico e/o terapia e/o specifici controlli clinici diagnostici e strumentali, assistenza medico infermieristica prolungata, e non sono eseguibili in ambulatorio. Richiede l'erogazione di prestazioni che coinvolgono molteplici discipline; si articola in uno o più accessi, ciascuno dei quali è limitato ad una sola parte della giornata; non prevede il pernottamento.
Day Surgery	È la prestazione assistenziale di ricovero per acuti finalizzata alla esecuzione: di un intervento chirurgico o procedure invasive ed alle prestazioni propedeutiche e successive ad esso; comporta la permanenza del paziente all'interno della struttura per parte della giornata. Di norma la degenza non comporta il pernottamento del paziente.
Day Service	Modalità organizzativa di assistenza, finalizzata 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.
Intramoenia	Attività libero professionale all'interno dell'ospedale relativa 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 quanto previsto dal tariffario aziendale, consultabile sul sito web dell'Azienda dal menu a tendina "Per l'utente".
PagoPA	Piattaforma digitale che permette di effettuare pagamenti verso la Pubblica Amministrazione.

5

RESPONSABILITÀ

Attività	Direzione Strategica	DMPO	Direttore/ Resp. U.O.	Personale Sanitario	Personale Amm. vo	URP	Servizio Sociale	Servizio Psicologia	Ufficio Stranieri	Sistemi Informativi
Accesso alle prestazioni	R	R	R	R	R					
Assistenza bambini/adolescenti			R	R			R	R		
Percorso nascita			R	R						
Assistenza anziani			R	R			R			
Donne vittime di violenza			R	R			R	R		
Pronto Soccorso			R	R						
Ricovero			R	R						

Day Service			R	R						
Dimissioni e follow-up			R	R			R			
Prenotazioni ambulatoriali					R					
SovraCUP					R					R
Ufficio Nascite		R			R					
Accettazione amministrativa					R					
Pagamenti /Ticket					R					
Accesso struttura/ parcheggi	R				R					
Privacy			R	R	R					
Consenso informato			R	R						
Visite e caregiver			R	R						
Cartelle cliniche		R			R					
Referti online										R
Ufficio Stranieri					R				R	
Servizio Psicologia			R					R		
Servizio Sociale						R				
Reclami e segnalazioni			R			R				
Continuità operativa	R	R	R	R	R					
Semplificazione e degli adempimenti amministrativi per l'accesso alle prestazioni sanitarie per categorie di utenti specifiche.	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R

6

REGOLAMENTO

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

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

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

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

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

6.1

Modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali per specifiche categorie di utenti

6.1.1

Bambini ed adolescenti

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

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

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

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

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

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

6.1.2

Percorso nascita

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

Questa Azienda è parte del network dei Bollini Rosa. I Bollini Rosa sono un riconoscimento che la Fondazione Onda, Osservatorio nazionale sulla salute della donna e di genere, conferisce agli ospedali che offrono servizi dedicati alla prevenzione, diagnosi e cura delle principali patologie femminili.

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

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

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

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

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

6.1.3

Anziani

Per i pazienti anziani l'Azienda adotta modalità assistenziali orientate alla fragilità correlata all'età, promuovendo la valutazione dei bisogni assistenziali, il coinvolgimento del caregiver, la prevenzione del rischio di disorientamento e la personalizzazione del percorso di cura, nel rispetto delle condizioni cliniche e dell'autonomia della persona. Particolare attenzione è rivolta alla continuità assistenziale e all'integrazione con i servizi territoriali al momento della dimissione.

6.1.4

Donne che hanno subito violenza

L'Azienda assicura percorsi dedicati alle donne vittime di violenza, garantendo accoglienza riservata, tutela della privacy, presa in carico multidisciplinare e accesso ai servizi sanitari, psicologici, sociali e di supporto previsti dalla normativa vigente.

6.2

Modalità di accesso al Pronto soccorso

6.2.1

I Pronto Soccorso Aziendali

L'Azienda Ospedaliero Universitaria dispone dei seguenti Pronto Soccorso:

- P.S. Generale: situato presso il P.O. Gaspare Rodolico (Via S. Sofia);
- P.S. Generale: situato presso il P.O. San Marco (Viale Carlo Azeglio Ciampi);

- P.S. Ostetrico-Ginecologico: situato presso il P.O. San Marco (Viale Carlo Azeglio Ciampi);
- P.S. Pediatrico: situato presso il P.O. San Marco (Viale Carlo Azeglio Ciampi).

6.2.2 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.

6.2.3 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.

6.2.4 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
- Codice 5 = Non urgenza (Bianco): non critico, pazienti non urgenti.

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

6.2.5 Documenti da portare quando si accede al PS

- Documento di riconoscimento;
- Tessera Sanitaria. Per i cittadini stranieri si rimanda al paragrafo 5.14;

6.3 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)

6.3.1 Ricovero in Urgenza/Emergenza

6.3.1.1 Modalità di accesso

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.

6.3.1.2 Documenti necessari

- Tessera Sanitaria
 - Documento di riconoscimento
- Per i cittadini stranieri si rimanda al paragrafo 6.13.3.1.

6.3.2 Ricovero programmato ordinario

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 informatizzato 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.

6.3.2.1 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.

6.3.2.2

Documenti necessari al ricovero programmato ordinario

- Tessera Sanitaria
- Documento di riconoscimento
- Proposta di ricovero a cura del MMG o del PLS o 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.

6.3.3

Ricovero programmato diurno

Il ricovero diurno (DH o DS) è proposto dal medico specialista ospedaliero.

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.

6.3.3.1

Modalità di accesso al ricovero programmato diurno

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 informatizzato predisposto per i ricoveri diurni.

6.3.3.2

Documenti necessari al ricovero programmato diurno

- Tessera Sanitaria
- Documento di riconoscimento
- 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).

6.3.4

Dimissione, follow up e collegamenti funzionali

La dimissione del paziente è disposta dal medico responsabile della presa in carico a seguito della valutazione delle condizioni cliniche, dell'avvenuto completamento del percorso diagnostico-terapeutico assistenziale e/o della definizione di un successivo programma di cura compatibile con il regime extraospedaliero. La procedura di dimissione prevede la redazione della lettera di dimissione, contenente le informazioni cliniche essenziali, le indicazioni terapeutiche, gli eventuali controlli successivi e le ulteriori prescrizioni ritenute necessarie ai fini della continuità assistenziale. Nei casi che richiedano il coinvolgimento della rete territoriale, le strutture residenziali, l'assistenza domiciliare o ulteriori interventi socio-sanitari, la struttura attiva il percorso di dimissione protetta secondo quanto previsto dalla specifica procedura aziendale PGS-4 “*Modalità di attivazione delle dimissioni protette ai fini della continuità assistenziale*”, con la stretta collaborazione con il Servizio Sociale Aziendale.

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

Sono definiti collegamenti funzionali tra le articolazioni organizzative interne coinvolte nel

percorso assistenziale, inclusi i diversi servizi diagnostici, terapeutici, riabilitativi, attraverso modalità strutturate di comunicazione e condivisione delle informazioni cliniche e attraverso i diversi software informatici in dotazione all'Azienda (ADT, RIS-PACS, LIS, gestione agende ambulatoriali). Nei casi in cui il paziente necessita di interventi, procedure e in generale prestazioni non erogabili presso l'Azienda, sono altresì disciplinate le modalità di integrazione e raccordo con le strutture esterne coinvolte nell'assistenza per l'esecuzione in service presso un istituto di cura esterno.

6.4 Day Service

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.

6.4.1 Modalità di accesso al Day Service

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.

6.4.2 Documenti necessari al Day Service

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

6.5 Visite ed esami ambulatoriali

6.5.1 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. Il Numero Verde è gratuito anche per chi chiama da cellulare.
- Sistema di prenotazione SovraCUP.

6.5.2 Sistema di prenotazione 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.

6.5.3 Prenotazione prestazioni attività libero professionale

Oltre ai sistemi di prenotazione sopra riportati (Numero verde e SovraCUP), le prestazioni in attività libero professionale possono essere prenotate contattando telefonicamente il professionista scelto i cui recapiti sono riportati negli elenchi pubblicati sul sito aziendale.

6.5.4 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 TS (per i residenti regionali)
- Ricetta SSR (ricetta rossa) se residenti fuori regione o stranieri.

6.5.5 Disdetta delle prestazioni prenotate

In caso di rinuncia all'effettuazione delle prestazioni prenotate, dovrà essere comunicata la disdetta allo stesso numero verde entro 24 ore dalla data di svolgimento della prestazione.

Gli utenti che hanno prenotato utilizzando il servizio SovraCUP potranno disdire la prenotazione tramite SovraCUP oppure chiamando il Numero Verde.

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 governolisteattesa@policlinico.unict.it, ai fini della validità della disdetta.

6.5.6 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.

In caso di esenzione non è necessario che il paziente presenti l'impegnativa all'Ufficio Ticket.

6.6

Programmazione di esami diagnostico-strumentali

Gli esami diagnostico-strumentali necessari durante il ricovero sono programmati e richiesti dal Dirigente medico dell'U.O. in cui il paziente è ricoverato mediante gli appositi applicativi informatici aziendali.

In caso di prelievo di campioni biologici e/o cito-istologici, la conservazione e il trasporto degli stessi avviene secondo le modalità previste dagli specifici regolamenti aziendali R-S-6 “Modalità di compilazione della richiesta di esame cito-istologico, di identificazione e invio dei campioni cito-istologici”, R-S-29 “Trasporto dei campioni biologici” e R-S-30 “Modalità di raccolta ed invio dei liquidi biologici”.

6.7

Ufficio nascite

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

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

Presidio Ospedaliero	Sede e Numero di telefono	Orario di apertura al pubblico
PO San Marco	Edificio A, livello 5 095/4794163 - 4167	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 12:00
PO Rodolico	Edificio 6, piano 0 0953782952	Dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 12:00

6.8

Donazione o conservazione 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 Sciacca e Ombelicale” 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 – HIV1-2, 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 cordone ombelicale;
- 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 3 095/4794141 - 4142	Dal lunedì al venerdì ore 08:30 – 13:00
PO Rodolico	Edificio 6, piano 0	Dal lunedì al venerdì ore 09:00 – 12:00

6.9

Accettazione amministrativa

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

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

Presidio Ospedaliero	Sede e Numero di telefono	Orario di apertura al pubblico
Gaspere Rodolico	Edificio 1 Piano 0 Telefono 095/3782343	Giorni feriali Da Lunedì a Venerdì ore 8:00 - 13:30
	Edificio 8 Piano 0 Telefono 095/3782655	Giorni feriali Da Lunedì a Venerdì ore 8:00 - 13:30
San Marco	Hall Edificio A, piano 5 Telefono 095/4794166	Giorni feriali Da Lunedì a Venerdì ore 8:30 – 14:00

6.10

Pagamenti

6.10.1

Pagamento ticket

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.

6.10.2

Pagamento prestazioni Intramoenia

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

6.10.3

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
Gaspere Rodolico	Edificio 1 Piano 0 Telefono 095/3782738	Giorni feriali Da Lunedì a Venerdì ore 8.00 - 13.00 Lunedì, Martedì, Mercoledì e Giovedì ore 14.30 - 16.30
	Edificio 8 Telefono 095/3782701	Giorni feriali Da Lunedì a Venerdì ore 8.00 - 12.30
San Marco	Hall Edificio A 2° Livello Telefono 095/4794112 095/4794147	Giorni feriali Da Lunedì a Venerdì ore 8.00 - 13.00 Martedì e Giovedì ore 14.30 - 16.30
	Edificio B Piano 3 (Hall sita tra il blocco ambulatori 1 - 22 ed il blocco ambulatori 23-44)	Giorni feriali Da Lunedì a Venerdì ore 8.00 - 13.00 Da Lunedì a Giovedì ore 14.30 - 16.30

6.10.4

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**
Il pagamento del ticket per le prestazioni ambulatoriali si effettua selezionando dalla sezione “Pagamenti spontanei” il servizio “Ticket sanitari”. Viene quindi richiesta la compilazione del codice fiscale e del numero della ricetta. Cliccando quindi su “Procedi” viene generata una pagina riepilogativa riportante lo IUV (Identificativo Univoco Versamento) e si potrà quindi procedere al pagamento online o alla stampa dell’avviso.
- **Intramoenia ambulatoriale**
Per il pagamento delle prestazioni in intramoenia ambulatoriale nella medesima sezione “Pagamenti spontanei” si seleziona il servizio “Intramoenia ambulatoriale” e viene quindi richiesto l’inserimento del codice fiscale e del numero della prenotazione. Cliccando su “Procedi” viene quindi generata una pagina riepilogativa riportante lo IUV con possibilità di procedere al pagamento online o alla stampa dell’avviso.
- **Intramoenia per ricovero**
Per il pagamento delle prestazioni di ricovero intramoenia nella sezione “Pagamenti spontanei” si seleziona il servizio “Intramoenia per ricovero”. Successivamente nel campo “branca” sono presenti le seguenti opzioni:
 - “Prestazione non sanitaria” per il pagamento della camera differenziata (nel campo “causale” selezionare tra presidio Rodolico o San Marco);
 - “tipo sanitario” per il pagamento della tariffa intramoenia per ricovero (nel campo “causale” selezionare tra il presidio Rodolico e il San Marco).Per entrambe le tipologie di pagamento è richiesto l’inserimento dei dati anagrafici del paziente nei campi “Cognome del paziente” e “Nome del paziente”.
Cliccando sul bottone “Procedi” verrà quindi presentata la pagina riepilogativa riportante lo IUV con possibilità di procedere al pagamento online o alla stampa dell’avviso.

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).

6.11

Come raggiungere l’ospedale

Diverse sono le modalità per poter raggiungere i nostri presidi, sia in auto che con i mezzi pubblici.

6.11.1

In auto

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

6.11.2

Con i mezzi pubblici

6.11.2.1

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 della linea BRT1 dell'AMTS.

6.11.2.2

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 al seguente link:
<https://www.amts.ct.it/percorsi-e-orari>

6.11.3

Accesso con auto e 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 e dovrà raggiungere l'uscita entro 15 minuti dall'avvenuto pagamento.

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 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 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.

6.11.3.1

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).

A disposizione dei visitatori ci sono poi 76 stalli per disabili, 11 posti "rosa" per le donne in gravidanza, 210 posti per i mezzi a due ruote, 28 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 partenza dal parcheggio più lontano, il “Salvatore Tomaselli” accanto alla Torre Biologica, 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.

6.11.3.2

Parcheggi P.O. San Marco

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

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

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

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

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

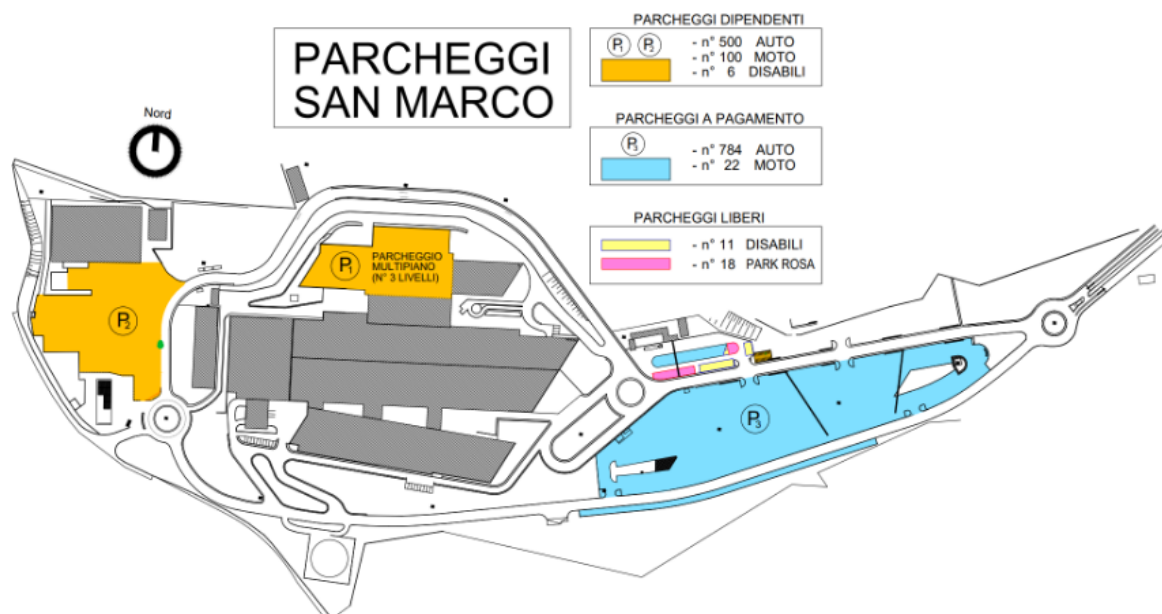
Le donne in stato di gravidanza e le neomamme con prole fino ad un anno di età possono richiedere, presso l’Ufficio Autorizzazioni della Direzione Corpo Polizia Municipale, il rilascio di apposito permesso per la sosta negli stalli contrassegnati da segnaletica orizzontale di colore rosa. Il pass è strettamente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

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

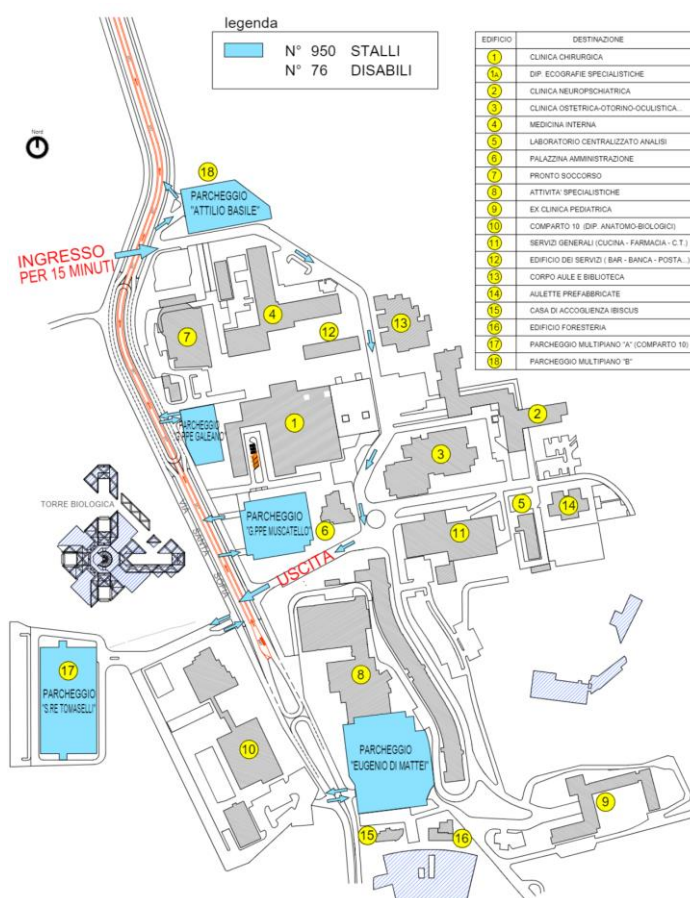
Le casse automatiche sono alloggiate alla destra del Viale Sant’Agata (Viale principale), direzione uscita.

6.11.4 Mappe dei parcheggi e dei padiglioni

6.11.4.1 P.O. S. Marco



6.11.4.2 P.O. G. Rodolico



6.12 Vita in ospedale e rispetto dei regolamenti interni

6.12.1 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.

6.12.1.1 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.
- Il malato o chi legalmente lo rappresenta ha diritto a ricevere le informazioni sul suo stato di salute e sugli atti sanitari proposti.
- Il malato ha diritto che le informazioni, relative alla propria malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguarda, 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.

6.12.1.2 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.
- Rispettando 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, comprese le sigarette elettroniche
- 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.

6.12.2

Privacy ed informazione

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

6.12.3

Consenso informato

L’espressione di un consenso informato è un diritto etico e giuridico. Le modalità con cui vengono fornite le informazioni e le modalità di acquisizione del consenso nelle diverse circostanze sono descritte nella procedura aziendale PGS-7 - “Modalità per l’acquisizione del

consenso informato", disponibile nel sito web aziendale nella pagina dell'U.O. per la Qualità e Rischio Clinico.

6.12.4 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.

6.12.5 Cibo

I pasti forniti dall'Ospedale sono controllati dal punto di vista dietetico ed igienico-sanitario; essi assicurano 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.

6.12.6 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.

6.12.7 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.

6.12.8 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.

6.12.9 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 Caposala e possono sostituirsi tra loro solo durante gli orari consentiti per il ricevimento.

6.12.10 Misure di prevenzione per caregiver, accompagnatori e visitatori

Coloro che partecipano, a vario titolo, alle attività assistenziali o di supporto all'attività assistenziale (quali caregiver, accompagnatori al parto, familiari coinvolti nell'assistenza ai pazienti ricoverati, assistenti durante il ricovero pediatrico, visitatori e altre figure di supporto) sono tenuti ad attenersi alle medesime misure di prevenzione e protezione previste per il personale sanitario per l'esposizione a materiale biologico o altre sostanze pericolose.

In particolare, durante la permanenza all'interno dei reparti e nello svolgimento di attività di assistenza o supporto, devono essere osservate le seguenti misure di protezione:

- Seguire le indicazioni del personale sanitario e informarsi sulle norme comportamentali.
- Evitare il contatto con sangue, liquidi biologici, campioni biologici, rifiuti sanitari e contenitori per taglienti o pungenti;
- Non manipolare farmaci, disinfettanti, detergenti, sostanze chimiche o altri prodotti classificati come pericolosi;
- Evitare di scollegare, spostare o manomettere apparecchi elettromedicali, dispositivi di monitoraggio, impianti per ossigenoterapia o altre apparecchiature sanitarie;
- Effettuare l'igiene delle mani all'ingresso, prima e dopo il contatto con il paziente e con l'ambiente circostante.
- Utilizzare la mascherina e di altri eventuali DPI previsti secondo le indicazioni ricevute.
- Rimanere nelle aree autorizzate, limitando gli spostamenti e il sovraffollamento.
- Limitare il contatto con superfici, arredi, attrezzature e oggetti non necessari.
- Non sedersi sul letto di altri pazienti.
- Rispettare le misure di prevenzione delle infezioni e le eventuali precauzioni di isolamento.
- Non accedere alla struttura né partecipare alle attività assistenziali in presenza di sintomi di malattia infettiva (es. raffreddore, influenza o altre infezioni respiratorie).
- Osservare le norme di sicurezza antincendio, mantenendo libere le vie di esodo e seguendo le indicazioni del personale in caso di emergenza o evacuazione;
- Segnalare tempestivamente al personale sanitario qualsiasi incidente, contatto accidentale con materiale biologico o sostanze pericolose, ferita da tagliente o altra situazione potenzialmente pericolosa.

6.12.11 Medicinali personali

Per chi assume abitualmente qualche farmaco, occorre darne comunicazione ai medici del reparto.

6.12.12 Cappella e servizi religiosi

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

Presidio Ospedaliero	Sede	Orario di apertura al pubblico
San Marco	Edificio B livello 3 L'ingresso è ubicato sul varco A2 di fronte al Centro Prelievi	La cappella rimane sempre aperta Orari S. Messa Lun – Sab h 07:30 Dom h 10:30

Gaspare Rodolico	Padiglione 4 piano zero	Orari S. Messa Sab h. 8:45
---------------------	-------------------------	-------------------------------

6.12.12.1

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.

6.13

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

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

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

6.13.1

Guida Per gli Utenti

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

6.13.2

Rilascio documentazione sanitaria in formato digitale

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.

Al fine di agevolare gli utenti impossibilitati a recarsi presso le strutture aziendali per motivi di salute, età, disabilità o distanza geografica, è prevista la possibilità di richiedere il rilascio della documentazione sanitaria e della cartella clinica mediante invio tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o mediante spedizione postale.

È, inoltre, attivo per i pazienti esterni dei Laboratori Analisi dei presidi Rodolico e San Marco un sistema di rilascio dei referti online.

Le modalità per la richiesta ed il rilascio della documentazione sanitaria sono riportate nel regolamento R-S-32 "Modalità di consultazione, rilascio e controllo della documentazione sanitari".

6.13.3

Supporto per i cittadini stranieri

Per i cittadini stranieri o con limitata conoscenza della lingua italiana è disponibile un servizio di interpretariato linguistico da remoto, attivabile dal personale nelle fasi di accettazione, informazione sanitaria, acquisizione del consenso informato e accesso alle prestazioni.

La modulistica relativa al consenso informato è disponibile anche in lingua inglese, al fine di garantire una maggiore comprensione delle informazioni cliniche e terapeutiche e una partecipazione consapevole alle decisioni di cura.

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

6.13.3.1

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 forfetario.

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 fruitive 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.

6.13.4

Supporto per persone in condizioni di fragilità psicologica

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

6.13.4.1

Servizio di Psicologia

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

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

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

6.13.5

Supporto per persone con disabilità sensoriali

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

6.13.6

Scuola In Ospedale

Per i pazienti in età pediatrica e adolescenziale ricoverati o sottoposti a percorsi assistenziali prolungati, è inoltre disponibile il servizio di Scuola in Ospedale, finalizzato a garantire la continuità del percorso educativo e scolastico durante il periodo di degenza, in collaborazione con le istituzioni scolastiche competenti.

6.14

Servizio Sociale

Il servizio sociale partecipa alla cura dei cittadini, utenti, pazienti e associazioni di volontariato sia mediante le dimissioni protette che 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.

6.15

Continuità operativa in caso di urgenze o eventi imprevisti.

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

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

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

6.15.1

Imprevisti Clinici

Sul piano clinico, il paziente viene sottoposto a una rapida valutazione delle condizioni generali e a monitoraggio continuo, con applicazione di protocolli assistenziali e terapeutici condivisi, finalizzati alla stabilizzazione e alla gestione appropriata del quadro clinico. Qualora un paziente ricoverato necessiti di assistenza rianimatoria, è prevista l'attivazione del MET

(Medical Emergency Team) tramite chiamata ai numeri brevi aziendali dedicati 6938 per il PO “G. Rodolico” e 7901 per il PO “San Marco”, al fine di garantire un intervento specialistico tempestivo e l'erogazione delle cure rianimatorie avanzate direttamente presso l'unità operativa interessata.

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

6.15.2

Imprevisti Tecnologici

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

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

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

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

6.15.3

Imprevisti Organizzativi

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

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

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

7

MONITORAGGIO

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

Dimensione della qualità	Fattore qualità	Indicatore	Standard	Frequenza misurazione	Responsabilità rilevazione
Organizzativa	Umanizzazione	Item con giudizio positivo rispetto alla qualità del servizio ricevuto / N. item questionario customer satisfaction pazienti ricoverati	>85%	Annuale	URP
Organizzativa	Umanizzazione	Giudizio positivo rispetto alla qualità del servizio ricevuto / N. item questionario customer satisfaction pazienti ricoverati	>85%	Annuale	URP

8

DOCUMENTI RICHIAMATI

PGS-4 “Modalità di attivazione delle dimissioni protette ai fini della continuità assistenziale”
 PGS-7 “Modalità per l’acquisizione del consenso informato”
 R-S-6 “Modalità di compilazione della richiesta di esame cito-istologico, di identificazione e invio dei campioni cito-istologici”
 R-S-22 “Trasporto sanitario secondario nelle emergenze-urgenze”.
 R-S-29 “Trasporto dei campioni biologici”
 R-S-30 “Modalità di raccolta ed invio dei liquidi biologici”.
 R-S-32 “Modalità di consultazione, rilascio e controllo della documentazione sanitari”.

Indice di revisione	Motivo della revisione	Data
Ed. 0 rev. 00	Emissione	30/01/2024

Redazione

Data

Daniela Cutuli

Maria Grazia D’Agati

Tea Giacobbe

Domiziana Giordano

Giuseppa Granvillano

Giulia Mammana

Marialuise Maniglia

Anna Orofino

Gabriella Patanè

Stefano Pizzo

Marco Torrisi

Verifica

Data

Vincenzo Parrinello

Approvazione

Data

Paolo Adorno

Giuseppe Mangano

Ratifica

Data

Antonio Lazzara
