

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.

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**Marialuisa Maniglia**, Dirigente Medico PO San Marco**Anna Orofino**, U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione**Gabriella Patanè**, Coordinator 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

Anna Rita Mattaliano,

Direttore Medico PO San Marco

Ratifica**Antonio Lazzara**,

Direttore sanitario

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 | SCONO | 9 |
| 2 | CAMPO DI APPLICAZIONE | 9 |
| 3 | RIFERIMENTI | 9 |
| 4 | TERMINI E DEFINIZIONI | 9 |
| 5 | REGOLAMENTO | 10 |
| 5.1 | Modalità di accesso alle prestazioni | 10 |
| 5.2 | Modalità di accesso al Pronto soccorso | 10 |
| 5.2.1 | I Pronto Soccorso Aziendali | 10 |
| 5.2.2 | Quando recarsi al Pronto Soccorso | 11 |
| 5.2.3 | Come si accede e come funziona il Pronto Soccorso? | 11 |
| 5.2.4 | I codici colore | 11 |
| 5.2.5 | Documenti da portare quando si accede al PS | 12 |
| 5.3 | Ricovero | 12 |
| 5.3.1 | Ricovero in Urgenza/Emergenza | 12 |
| 5.3.1.1 | Modalità di accesso | 12 |
| 5.3.1.2 | Documenti necessari | 12 |
| 5.3.2 | Ricovero programmato ordinario | 12 |
| 5.3.2.1 | Pre-ospedalizzazione | 12 |
| 5.3.2.2 | Documenti necessari al ricovero programmato ordinario | 13 |
| 5.3.3 | Ricovero programmato diurno | 13 |
| 5.3.3.1 | Modalità di accesso al ricovero programmato diurno | 13 |
| 5.3.3.2 | Documenti necessari al ricovero programmato diurno | 13 |
| 5.4 | Day Service | 13 |
| 5.4.1 | Modalità di accesso al Day Service | 13 |



| | | |
|----------|--|----|
| 5.4.2 | Documenti necessari al Day Service | 14 |
| 5.5 | Visite ed esami ambulatoriali..... | 14 |
| 5.5.1 | Prenotazioni visite ed esami ambulatoriali | 14 |
| 5.5.2 | Sistema di prenotazione SovraCUP..... | 14 |
| 5.5.3 | Prenotazione prestazioni attività libero professionale | 14 |
| 5.5.4 | Documenti richiesti per la prenotazione | 14 |
| 5.5.5 | Disdetta delle prestazioni prenotate | 14 |
| 5.5.6 | Esenzioni dal ticket..... | 15 |
| 5.6 | Ufficio nascite..... | 15 |
| 5.7 | Donazione o conservazione di sangue del cordone ombelicale | 16 |
| 5.8 | Accettazione amministrativa | 17 |
| 5.9 | Pagamenti..... | 17 |
| 5.9.1 | Pagamento ticket..... | 17 |
| 5.9.2 | Pagamento prestazioni Intramoenia | 17 |
| 5.9.3 | Pagamenti presso gli sportelli ticket..... | 17 |
| 5.9.4 | Pagamenti con PagoPA | 18 |
| 5.10 | Come raggiungere l'ospedale | 19 |
| 5.10.1 | In auto | 19 |
| 5.10.2 | Con i mezzi pubblici..... | 20 |
| 5.10.2.1 | P.O. Gaspare Rodolico | 20 |
| 5.10.2.2 | P.O. San Marco..... | 20 |
| 5.10.3 | Accesso con auto e parcheggi | 20 |
| 5.10.3.1 | Parcheggi P.O. G. Rodolico..... | 21 |
| 5.10.3.2 | Parcheggi P.O. San Marco | 22 |
| 5.10.4 | Mappe dei parcheggi e dei padiglioni | 22 |
| 5.10.4.1 | P.O. S. Marco | 22 |



| | | |
|-----------|---|----|
| 5.10.4.2 | P.O. G. Rodolico | 23 |
| 5.11 | Vita in ospedale e rispetto dei regolamenti interni | 23 |
| 5.11.1 | Diritti e doveri degli utenti | 23 |
| 5.11.1.1 | I diritti | 23 |
| 5.11.1.2 | I doveri | 24 |
| 5.11.2 | Privacy ed informazione | 24 |
| 5.11.3 | Consenso informato..... | 25 |
| 5.11.4 | Fumo | 25 |
| 5.11.5 | Cibo..... | 25 |
| 5.11.6 | Spostamenti degli utenti ricoverati | 25 |
| 5.11.7 | Oggetti personali e regali..... | 26 |
| 5.11.8 | Visite di parenti ed amici..... | 26 |
| 5.11.9 | Caregiver | 26 |
| 5.11.10 | Medicinali personali | 26 |
| 5.11.11 | Cappella e servizi religiosi | 26 |
| 5.11.11.1 | Area interreligiosa P.O. San Marco | 27 |
| 5.12 | Richiesta di copia cartelle cliniche ed esami strumentali | 27 |
| 5.12.1 | Modalità di presentazione della richiesta | 27 |
| 5.12.2 | Quota dovuta e modalità di pagamento Errore. Il segnalibro non è definito. | |
| 5.12.3 | Copia Cartella di Pronto Soccorso | 28 |
| 5.12.4 | Copia Esami Strumentali - su supporto CD/DVD | 28 |
| 5.12.5 | Spedizione Errore. Il segnalibro non è definito. | |
| 5.12.6 | Modalità di rilascio | 28 |
| 5.12.7 | Tempi di rilascio..... Errore. Il segnalibro non è definito. | |
| 5.13 | Referti online dei Laboratori Analisi..... | 28 |
| 5.14 | Ufficio Stranieri..... | 29 |



| | | |
|------|-----------------------------------|----|
| 5.15 | Servizio Sociale | 29 |
| 5.16 | Segnalazioni-Reclami | 30 |

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

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*

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/problems 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

REGOLAMENTO

5.1

Modalità di accesso alle prestazioni

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

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

Nella struttura ospedaliera viene garantita l'assistenza medica 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).

5.2

Modalità di accesso al Pronto soccorso

5.2.1

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 l’U.O. di Pediatria del P.O. San Marco (Viale Carlo Azeglio Ciampi).

5.2.2

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, ognualvolta 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.

5.2.3

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.

5.2.4

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).



5.2.5

Documenti da portare quando si accede al PS

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

5.3

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)

5.3.1

Ricovero in Urgenza/Emergenza

5.3.1.1

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.

5.3.1.2

Documenti necessari

- Tessera Sanitaria
- Documento di riconoscimento

Per i cittadini stranieri si rimanda al paragrafo 5.14.

5.3.2

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.

5.3.2.1

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.

5.3.2.2

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.

5.3.3

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 anestesiologica.

5.3.3.1

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.

5.3.3.2

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).

5.4

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.

5.4.1

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.

5.4.2

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.

5.5

Visite ed esami ambulatoriali

5.5.1

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.**

5.5.2

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.

5.5.3

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.

5.5.4

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.

5.5.5

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.

5.5.6

Esenzioni dal ticket

L'esenzione dal pagamento della quota ticket può avversi 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.

5.6

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 08:30 – 12:00 |



| | | |
|-------------|-----------------------------------|--|
| PO Rodolico | Edificio 6, piano 0 0953782952 | Dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 |
|-------------|-----------------------------------|--|

5.7

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 |



5.8

Accettazione amministrativa

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

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

| Presidio Ospedaliero | Sede e Numero di telefono | Orario di apertura al pubblico |
|-------------------------|--|---|
| Gaspare Rodolico | Edificio 1 Piano 0 Telefono 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 |

5.9

Pagamenti

5.9.1

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.

5.9.2

Pagamento prestazioni Intramoenia

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

5.9.3

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 |
|-------------------------|---|---|
| Gaspare 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 |

5.9.4

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).

5.10 Come raggiungere l’ospedale

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

5.10.1 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 | Percorrere la E45 in direzione Siracusa fino | Imboccare l’uscita “Catania |



| Provenienza | Percorso - Presidio San Marco | Percorso - Presidio Gaspare Rodolico |
|-----------------------|---|--|
| da E45 (ME-CT) | 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. | "S. Gregorio" percorrere A18dir (Viale Mediterraneo) fino all'uscita "Catania Ovest". Percorrere la circonvallazione (Viale Andrea Doria) fino a Via S. Sofia. |

5.10.2 Con i mezzi pubblici

5.10.2.1 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.

5.10.2.2 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>

5.10.3 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 fornitrice 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.

5.10.3.1

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.



5.10.3.2

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.

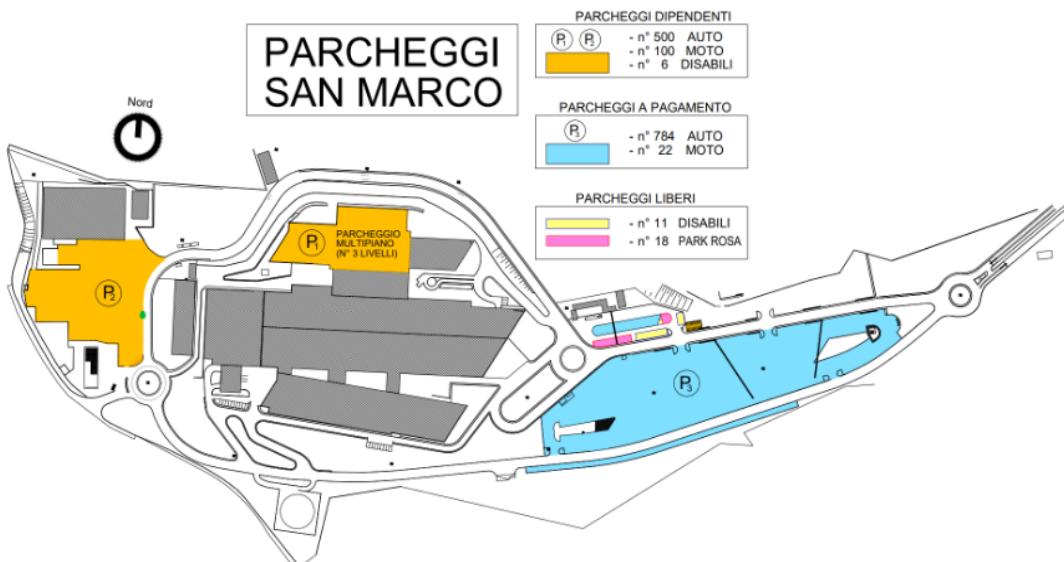
Le casse automatiche sono alloggiate alla destra del Viale Sant'Agata (Viale principale), direzione uscita.

5.10.4

Mappe dei parcheggi e dei padiglioni

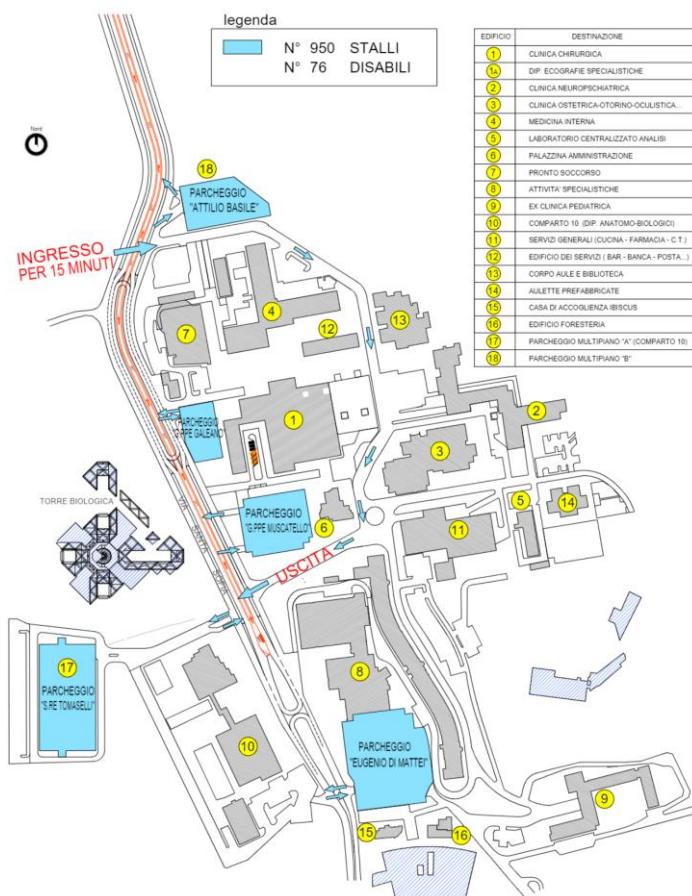
5.10.4.1

P.O. S. Marco



5.10.4.2

P.O. G. Rodolico



5.11

Vita in ospedale e rispetto dei regolamenti interni

5.11.1

Diritti e doveri degli utenti

L’Azienda Ospedaliero Universitario 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.

5.11.1.1

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 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.

5.11.1.2

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.

5.11.2

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 esplicite 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 “separe” 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

5.11.3

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 *“modalità per l’acquisizione del consenso informato”*, disponibile nel sito web aziendale nella pagina dell’U.O. per la Qualità e Rischio Clinico.

5.11.4

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.

5.11.5

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 degenenti. Ad ogni modo è necessario chiedere sempre al medico di reparto il permesso di assumere alimenti diversi dai pasti forniti dall’Ospedale.

5.11.6

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 degenente è tenuto a non allontanarsi dal reparto.



5.11.7

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.

5.11.8

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.

5.11.9

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.

5.11.10

Medicinali personali

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

5.11.11

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 |
|------------------|-------------------------|-------------------------------|

5.11.11.1

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 circonferenza 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.

5.12

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 aente 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 aenti diritto di cui ai punti precedenti.

5.12.1

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.

Gaspare Rodolico: Edificio 1 - Piano -2 - Telefono 095/3782344 - Via S. Sofia n. 78 -
Email: 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
- 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.

5.12.2

Copia Cartella di Pronto Soccorso

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

5.12.3

Copia Esami Strumentali - su supporto CD/DVD

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

5.12.4

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.

E' 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).

5.13

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 addizionali:

- 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.

5.14

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 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.

5.15

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.

5.16

Segnalazioni-Reclami

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve elogi, reclami, rilievi e suggerimenti 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 predisponde l'attività istruttoria al termine della quale invia la risposta al cittadino.

E' possibile inviare la segnalazione attraverso il modulo on line per la presentazione di reclami, segnalazioni di disservizi, suggerimenti, elogi raggiungibile al seguente indirizzo:

<https://www.policlinicorodolicosanmarco.it/comunicazione/urp-e-comunicazione/>

In alternativa, al medesimo indirizzo è scaricabile il modulo di segnalazione M_PO-URP-1_1 in formato in formato pdf che una volta compilato è possibile:

- Inviare via mail all'indirizzo mail urp@policlinico.unict.it (unitamente alla fotocopia del documento d'identità in corso di validità del segnalante)
- Inviare mediante posta certificata: urp@pec.policlinico.unict.it (unitamente alla fotocopia del documento d'identità in corso di validità del segnalante)
- Consegnare presso lo sportello dell'U.R.P. ubicato presso il Presidio "Gaspare Rodolico", Padiglione 1 piano 0, aperto al pubblico tutti i giorni dalle 08.30 alle 13.00 ed il martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00.

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 tempestivamente dal ricevimento del reclamo trasmette 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 tutte le informazioni sia per un'appropriata risposta all'utente che per le iniziative da intraprendere per migliorare il servizio stesso.

Il Responsabile dell'URP comunicherà al reclamante, nel termine massimo di 30 giorni dal ricevimento del reclamo (salvo particolari esigenze connesse alla complessità del singolo caso), una dettagliata relazione in ordine alla segnalazione ricevuta ed alle iniziative adottate.



| Indice di revisione | Motivo della revisione | Data |
|---------------------|------------------------|------|
| | | |

