



AZIENDA OSPEDALIERA

Carta dei servizi

Guida al Policlinico "Paolo Giaccone" di Palermo



Immagine gentilmente concessa da Dimitri Nicolau

Carta dei servizi

*Guida al Policlinico
“Paolo Giaccone” di Palermo*



La Carta è stata realizzata dallo
**Staff Comunicazione -Ufficio Relazioni
con il Pubblico**

Dirigente Staff Comunicazione:

Dott. G. Virga

Responsabile URP:

Dr.ssa Barbara Ciardelli

Si ringrazia per la preziosa collaborazione

l' Ing. Marcello Puglisi dirigente dello

Staff Risk-Management e Qualità

Aggiornamento **ottobre 2024**

Ulteriori informazioni sono disponibili sul
portale dell'AOUP “P.Giaccone”

www.policlinico.pa.it

INDICE

Presentazione del Direttore Generale	pag. 4
I saluti del Rettore	>> 5
La storia	>> 6
I nostri valori	>> 8
La missione	>> 10
Il Policlinico in cifre	>> 12
La Qualità	>> 13
Come si raggiunge il Policlinico	>> 16
L'informazione	>> 17
Dipartimenti, Unità Operative e Servizi	>> 18
Numeri utili	>> 24
Servizi accessori	>> 25
Visite specialistiche ed esami	>> 26
Il ricovero	>> 27
L'assistenza ai cittadini stranieri	>> 30
La degenza	>> 31
La dimissione	>> 33
La tutela e la partecipazione	>> 34
Le nostre garanzie	>> 38
La mappa del Policlinico	>> 44

Presentazione della Direttrice Generale



Gentile Signora, Egregio Signore,

La Carta dei Servizi è il documento previsto dalla normativa nazionale, al fine di avviare un concreto processo d'innovazione nei rapporti tra istituzioni e cittadini, a garanzia della qualità dei servizi erogati.

La pubblicazione della presente Carta è l'occasione per l'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico "Paolo Giaccone", caratterizzata dall'inscindibile integrazione delle attività assistenziali con quelle di didattica, di formazione e di ricerca, di sviluppare e migliorare il dialogo con i cittadini, con l'intento di offrire un'assistenza sempre più attenta all'umanizzazione delle cure e alla centralità del paziente.

Con la diffusione di questo opuscolo ci poniamo due obiettivi: da un lato, fornire informazioni generali, ma anche specifiche, sulla struttura e sull'organizzazione del nostro Policlinico, dall'altro, tutelare i diritti degli utenti attraverso l'adozione di azioni e interventi finalizzati a migliorare l'organizzazione sanitaria e quindi la qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

È con questo spirito che La invitiamo a partecipare attivamente al miglioramento delle nostre attività, evidenziando sia gli aspetti positivi ma, contribuendo, ancor di più, a segnalare, attraverso il nostro Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, ciò che a suo giudizio non funziona.

La Direttrice Generale dell'AOUP "Paolo Giaccone"

Dott.ssa Maria Grazia Furnari



I saluti del Rettore

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale per la comunicazione e il dialogo tra l'Azienda Ospedaliero-Universitaria "Paolo Giaccone" e i cittadini, un rapporto basato sull'ascolto, sull'attenzione, sull'impegno e sull'informazione. Questo documento rappresenta un supporto essenziale che consente di favorire il potenziamento della qualità dei servizi erogati e fornendo altresì adeguati strumenti di conoscenza agli utenti.

Il policlinico "Paolo Giaccone", intitolato al medico legale vittima del vile assassinio mafioso avvenuto tra i suoi viali nel 1982, è una struttura di enorme rilevanza, punto di riferimento per tutto il territorio della Sicilia Centro-Occidentale, che coniuga nelle sue attività la vocazione assistenziale e quella didattica.

Proprio l'inscindibilità tra la funzione assistenziale e quella universitaria è una importante peculiarità. Da questa consapevolezza scaturiscono azioni mirate a rendere l'AOUP ancora maggiormente efficiente ed efficace, rafforzando il ruolo della sanità universitaria sia a livello regionale che a livello nazionale.

L'ateneo e l'azienda Ospedaliero-Universitaria collaborano infatti in strettissima sinergia anche per conseguire impegni e progettualità, raggiungendo i comuni obiettivi di garantire servizi ospedalieri di altissimo livello, fornendo la migliore risposta ai bisogni di salute di una popolazione molto ampia e partecipando attivamente alle future evoluzioni della medicina.

Prof. Massimo Midiri, Rettore Università degli studi di Palermo



La storia

Il Policlinico “Paolo Giaccone”, intitolato al Medico e Professore di Medicina Legale ucciso dalla mafia nel 1982 in un agguato tra i viali del Policlinico fu originariamente progettato nel 1924 nel contesto di un grande progetto di modernizzazione delle infrastrutture pubbliche a Palermo. La conversione in legge del Regio Decreto Legge del 6 maggio 1926, n. 886, che promuoveva la realizzazione di opere pubbliche straordinarie, diede il via alla costruzione del Policlinico come parte della cosiddetta "Grande Palermo". Il progetto fu affidato al professor Antonio Zanca, un docente dell'Università di Palermo, e prevedeva la costruzione di una decina di cliniche organizzate secondo il modello a padiglioni, tipico degli ospedali dell'epoca.

Il Policlinico iniziò ad essere operativo tra il 1939 e il 1943, durante il difficile periodo della Seconda Guerra Mondiale. Tuttavia, solo nel 1946, le attività del Policlinico divennero regolari, consolidandosi come un centro fondamentale per la formazione medica e la fornitura di servizi sanitari.

Nel 1996, un decreto del Rettore dell'Università degli Studi di Palermo sancì la nascita dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico (AOUP) "Paolo Giaccone", che nel 2000 acquisì una piena autonomia giuridica. Questo passaggio fu cruciale per rafforzare l'integrazione tra attività didattiche, di ricerca e assistenziali, consolidando il ruolo del Policlinico come fulcro della sanità e della formazione medica in Sicilia.

Con la Legge Regionale del 14 aprile 2009, n. 5, che riorganizzò il Servizio Sanitario Regionale (SSR), l'AOUP "Paolo Giaccone" fu confermata come Azienda Ospedaliera Universitaria, dotata di personalità giuridica pubblica e autonomia imprenditoriale. Questa riforma mirava a ottimizzare le prestazioni sanitarie e a migliorare la gestione delle risorse umane e strutturali.

Dal 2012 è iniziata la ristrutturazione edilizia del Policlinico, voluta e avviata dall'ex Rettore Roberto Lagalla e già in avanzata fase di realizzazione.

Il 22 marzo 2023, è stato trasmesso all'Assessorato Regionale della Salute un documento firmato dal Commissario straordinario dell'AOUP, Salvatore Iacolino, e dal Rettore dell'Università di Palermo, Massimo Midiri, che descrive il progetto per la realizzazione di un nuovo ospedale universitario. Questo nuovo Policlinico, che sorgerà all'interno del Parco d'Orleans, avrà una capacità di 470 posti letto e un costo stimato di 348 milioni di euro. Il progetto prevede la costruzione di una struttura monoblocco di alta qualità architettonica e tecnologica, dedicata non solo alla cura e all'assistenza, ma anche alla ricerca, alla formazione e alla didattica.

La storia del Policlinico Paolo Giaccone è una testimonianza del continuo impegno dell'Università degli Studi di Palermo e delle istituzioni sanitarie siciliane nel garantire servizi sanitari di alta qualità e formazione eccellente per i futuri professionisti della salute. Con un occhio rivolto alla tradizione e l'altro all'innovazione, il Policlinico continua a evolversi per rispondere alle esigenze sanitarie e formative della società moderna.

*Il Presidente della Scuola di Medicina e Chirurgia
Prof. Marcello Ciaccio*

i nostri valori

L'impegno quotidiano dei professionisti dell'AOUP Paolo Giaccone di Palermo si fonda sul considerare come Valori di Riferimento:

- Il rispetto della persona umana;
- Lo sviluppo delle competenze professionali;
- La condivisione di obiettivi e risorse;
- L'integrazione e lo sviluppo professionale;
- La trasparenza delle scelte;
- Il senso di responsabilità;
- Il continuo miglioramento degli standard di qualità.

Quanto al rispetto, ogni attenzione viene rivolta alle persone, ai loro diritti e ai loro bisogni, favorendo la partecipazione attiva dei cittadini-utenti al processo di cura e anche grazie all'importante contributo offerto dalle Associazioni che compongono il Comitato Consultivo Aziendale.

A tale scopo, vengono valorizzate le competenze e l'impegno dei professionisti per ideare, progettare e promuovere le politiche aziendali, per attivare sistemi di ascolto e di monitoraggio della soddisfazione degli utenti e degli operatori, per razionalizzare i processi organizzativi e per migliorare la qualità dei servizi offerti..

L'Azienda si impegna a favorire lo sviluppo delle competenze professionali, attraverso l'aggiornamento continuo dei propri operatori.

Per raggiungere questi obiettivi è necessario un forte spirito di cooperazione e la ricerca dell'ottimale e razionale utilizzo delle risorse, mantenendo un costante orientamento all'efficacia delle prestazioni e alla soddisfazione degli utenti.

L'AOUP sostiene, pertanto, il lavoro di gruppo di operatori di varia ed elevata professionalità, visto come processo in grado di migliorare l'approccio a problemi complessi.

L'orientamento al lavoro per processi e all'efficacia delle prestazioni, richiede che vengano superate le barriere che spesso separano le diverse strutture e i servizi interni, ricercando l'integrazione delle funzioni e garantendo un comune indirizzo agli obiettivi dell'Azienda.

Una politica della trasparenza si qualifica per la qualità delle relazioni.

i nostri valori

Questo significa garantire un sistema di verifiche continue degli impegni assunti e la leggibilità dei criteri di valutazione e dei risultati.

Significa altresì che l'organizzazione, i sistemi gestionali, i comportamenti organizzativi di tutti, siano improntati all'imparzialità e al rispetto della pari dignità di tutti gli utenti e di tutti gli operatori dell'Azienda.

Sarà inoltre ulteriormente sviluppato un sistema di comunicazione aziendale che garantisca omogeneità, coerenza, diffusione e correttezza dell'informazione, sia verso l'interno che verso l'esterno.

E' in via di definizione un sistema integrato di gestione per la qualità finalizzato a guidare l'organizzazione verso il miglioramento continuo dei servizi

Una cultura della responsabilità prevede la necessità di sviluppare e sostenere autonomia e partecipazione a tutti i livelli dell'ospedale e di valutare e riconoscere i risultati organizzativi e clinico-assistenziali.

In questo contesto acquista un più significativo rilievo la questione della sicurezza che non costituisce solo un obbligo giuridico e sociale ma implica un nuovo paradigma mentale e organizzativo.

Da questa scelta derivano alcune linee di condotta fondamentali:

- Sviluppare la cultura della sicurezza nei comportamenti e nelle attenzioni come dovere primario di tutti gli operatori;
- Garantire livelli di sicurezza per ambienti, impianti, tecnologie, pratiche mediche e infermieristiche, in tutte le aree di servizio dell'Azienda, che rispondano a standard di eccellenza;
- Organizzare sistemi di monitoraggio della sicurezza e di gestione del rischio clinico in tutti i Dipartimenti.

Come professionisti, manager e dipendenti dell'AOUP Paolo Giaccone, abbiamo deciso di praticare questi valori perché li riteniamo coerenti con le aspettative dei cittadini e dei nostri committenti, nonché con le nostre aspirazioni di miglioramento e sviluppo professionale e organizzativo. Essi rappresentano l'insieme dei principi ispiratori della nostra azione quotidiana e costituiscono il comune ed esplicito punto di riferimento per orientare e valutare le pratiche organizzative e professionali della nostra struttura.



La Missione

L'AOUP "P. Giaccone", sede della Scuola di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Palermo, persegue le seguenti finalità:

- Erogare in modo efficiente prestazioni sanitarie e assistenziali secondo criteri di appropriatezza e qualità, da quelle di base a quelle di alta complessità, avendo attenzione ai bisogni psicologici e sociali delle persone assistite;
- Garantire adeguati supporti assistenziali e attiva partecipazione alle attività di formazione in campo biomedico e sanitario della Scuola di Medicina e Chirurgia e delle Professioni Sanitarie;
- Favorire l'attività di ricerca, specialmente quella con significative e positive ricadute sull'attività assistenziale e di formazione;
- Favorire l'innovazione tecnologica e informativa a tutti i livelli per sostenere i continui cambiamenti propri del settore sanitario-ospedaliero e per produrre attività di qualità;
- Favorire la qualità perseguita attraverso lo sviluppo di strumenti per l'impostazione metodologica ed organizzativa dei processi aziendali;
- Favorire lo svolgimento integrato e coordinato delle funzioni di assistenza, di didattica e di ricerca rappresenta un vantaggio competitivo e un valore per lo sviluppo aziendale, l'eccellenza dei servizi erogati, la crescita professionale e l'aggiornamento di tutti gli operatori;
- Favorire la qualità delle prestazioni sanitarie e garantire la massima accessibilità ai servizi;



- Favorire l'erogazione di servizi orientati a soddisfare le esigenze del paziente, garantendo la continuità assistenziale in tutte le fasi del processo di tutela della salute;
- Garantire i percorsi diagnostici-terapeutici appropriati e rispondenti alle esigenze del cittadino;
- Garantire l'utilizzo corretto delle risorse disponibili, applicando meccanismi funzionali di controllo, diminuendo sprechi e disfunzioni e valorizzando le risorse professionali disponibili;
- Garantire il coinvolgimento del personale attraverso la definizione di obiettivi comuni e condivisi;
- Favorire la formazione e la crescita professionale del personale attraverso collaborazioni con altre strutture sanitarie e istituti di ricerca.

L'AOUP svolge attività assistenziale in condizioni di autonomia, erogando prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di ricovero ordinario in area medica e chirurgica, in elezione e da pronto soccorso, in day surgery e in day hospital, eroga prestazioni ambulatoriali e di day service, oltre a svolgere attività di didattica e ricerca concorrendo al perseguimento degli obiettivi istituzionali della Scuola di Medicina e Chirurgia

Il Policlinico in cifre

Il Policlinico “Paolo Giaccone” è una struttura ospedaliera ad alta specializzazione che offre ai cittadini una vasta gamma di servizi diagnostici e terapeutici.

E' organizzato in Dipartimenti, Unità Operative e Servizi che erogano i seguenti modelli di assistenza:

degenza ordinaria, day hospital, day surgery, day service e attività ambulatoriale.

Nella rete regionale dell’Emergenza, l’PAOUP si configura come Dipartimento di Emergenza Urgenza e Accettazione (DEA) di II livello.

87.500 MQ DI SUPERFICIE TOTALE

483* POSTI LETTO: 417 ricovero ordinario, 66 day hospital

7 DIPARTIMENTI ASSISTENZIALI + 1 DIP. AMMINISTRATIVO

32 POSTAZIONI OPERATORIE IN CORSO DI RIASSETTO LOGISTICO

2.234 UNITÀ DI PERSONALE*

15.186 RICOVERI DEGENZA ORDINARIA*

4.831 RICOVERI DAY HOSPITAL*

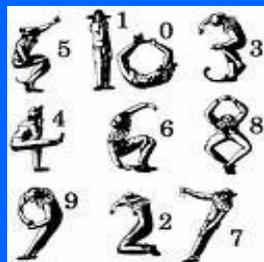
9.497 INTERVENTI CHIRURGICI ORDINARI*

3.110 INTERVENTI CHIRURGICI DH*

41.304 ACCESSI AL PRONTO SOCCORSO*

459.290 PRESTAZIONI AMBULATORIALI*

* dati al 31.12.2023



LA QUALITÀ

IL SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

L'Azienda Ospedaliera Policlinico "Paolo Giaccone" ha assunto come impegno prioritario di valenza strategica lo sviluppo di un sistema integrato di gestione per la qualità basato sull'analisi dei processi sanitari, l'ascolto dei cittadini e dei loro rappresentanti che si rivolgono ai nostri servizi.

Il sistema è orientato a realizzare il **miglioramento continuo della qualità delle prestazioni offerte**, per garantire:

- La soddisfazione del cittadino;
- La qualità ed efficacia del servizio erogato (checklist operatorie, certificazioni, etc);
- La prevenzione e gestione del rischio;
- La soddisfazione del personale;
- L'organizzazione, l'efficienza e la competitività dell'Azienda;
- La valorizzazione dell'Azienda nel contesto territoriale.

Monitoraggio della qualità percepita “ *Customer Satisfaction*”

Dal 2016 la Regione Siciliana ha reso obbligatoria la rilevazione della soddisfazione dell'utenza che accede alle strutture sanitarie pubbliche sia per i ricoveri che per le prestazioni ambulatoriali.

L'Ufficio Relazioni con il pubblico raccoglie e analizza i questionari di soddisfazione, individuando le criticità, al fine di intervenire con dei piani di miglioramento mirati.

Il processo di monitoraggio della qualità percepita è integrato dall'analisi delle segnalazioni che pervengono all'URP.

Standard di servizio ed indicatori

I fattori di qualità di seguito elencati rappresentano una selezione di aspetti dell'esperienza del cittadino nella struttura ospedaliera. Questi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando quegli aspetti organizzativi più facilmente percepibili dai fruitori dei servizi offerti. L'A.O.U.P. P. Giaccone si impegna a monitorare continuamente i fattori individuati tramite degli indicatori specifici ed a condividere con i cittadini i risultati ottenuti attraverso i principali canali di comunicazione (sito web, comunicati stampa).

INFORMAZIONI, ACCESSIBILITÀ, UMANIZZAZIONE E RELAZIONE CON I CLIENTI

<i>Fattore</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Modalità' di rilevazione</i>	<i>Standard</i>
Indicazioni e percorsi	Esistenza di segnaletica aggiornata	<i>Audit</i> interno	Presenza di segnaletica aggiornata
Tutela della privacy e consenso informato	Numero di consensi/numero di ricoveri	<i>Audit</i> interno	Presenza in tutte le cartelle cliniche dei moduli di consenso al trattamento dei dati regolarmente firmati
Diffusione dei risultati delle indagini di soddisfazione	Numero di interviste	Interviste telefoniche e analisi dei questionari	Rispetto del debito informativo
Facilità' di consultazione della Carta dei Servizi	Numero di visualizzazioni della Carta dei Servizi on line	<i>Audit</i> interno	Disponibilità' della Carta dei Servizi sul sito internet Aziendale
Facile reperibilità' del modulo di segnalazione	Presenza dei moduli di segnalazione in Azienda e on line	<i>Audit</i> interno	Disponibilità' presso l'URP e sul sito web aziendale
Assistenza religiosa a tutti i tipi di culto	Richieste di assistenza religiosa non cattolica	<i>Audit</i> interno	Assicurazione di assistenza religiosa a tutti i culti
Ospedale Interculturale	Esistenza di segnaletica Plurilingue	<i>Audit</i> interno	Presenza di cartellonistica plurilingue per i servizi Principali - <i>work in progress</i>
Orientamento verso le donne	Attribuzione di "Bollini rosa"	<i>Audit</i> interno	Presenza di prestazioni assistenziali e sanitarie dedicate alle donne - <i>work in progress</i>

COMFORT ALBERGHIERO

<i>Fattore</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Modalita' di rilevazione</i>	<i>Standard</i>
Possibilita' di Menu personalizzati tramite dieta	Numero di diete offerte /numero di diete richieste	On line	Evasione del 100% delle richieste
Possibilita' di scelta del menu	Numero Menu presenti in ogni UOC/UOS	<i>Audit</i> interno	Presenza di almeno un elenco di menu in ogni UOC/UOS
Ospedale Interculturale	Esistenza di menu plurilingue	Audit interno	Presenza di menu plurilingue in ogni UOC/UOS - <i>work in progress</i>

ASSISTENZA SANITARIA

<i>Fattore</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Modalita' di rilevazione</i>	<i>Standard</i>
Corretta identificazione del degente durante il Processo assistenziale sanitario	Numero di non Conformita' per scorretta identificazione durante le prestazioni sanitarie	<i>Audit</i> interno	0% di non conformita'
Consenso informato al trattamento sanitario	Interventi che necessitano di consenso informato scritto	<i>Audit</i> interno	100 % dei consensi acquisiti in modo conforme alla Procedura Aziendale
Continuita' dell'assistenza dopo il ricovero	Numero di lettere di dimissioni complete alla dimissione	<i>Audit</i> interno	Presenza al 100% della lettera di dimissione completa per tutti i ricoveri
Sicurezza della pratica clinica	Completezza della cartella clinica	<i>Audit</i> interno	100% delle cartelle cliniche compilate correttamente e complete

Come si raggiunge il Policlinico

IN AUTO



Percorrere il viale Regione Siciliana (“circonvallazione”) fino all’incrocio con la via E. Basile (ingresso Università), a questo punto esistono due percorsi, girare a destra in via G. Lodato e giunti alla stazione Palermo Vespri, girare a destra o a sinistra a seconda del dipartimento che si vuole raggiungere, oppure, continuare in corso Tuköry e girare a destra in via Feliciuzza. Seguendo la segnaletica, si giunge in piazza delle Cliniche, all’ingresso principale del Policlinico.

IN AUTOBUS

Dalla stazione centrale prendere la linea 246, da piazza Indipendenza la linea 318.



IN METROPOLITANA

Scendere alla stazione “Vespri”.

PARCHEGGI

I parcheggi all’interno del Policlinico sono gestiti da una ditta esterna che, per regolamentare l’accesso delle autovetture e non intralciare la circolazione delle ambulanze, ha previsto il pagamento di una tariffa oraria. Sono esentate le autovetture che espongono il “contrassegno invalidi” ed abbiano la persona invalida a bordo, i pazienti in chemioterapia o in dialisi o i donatori di sangue non accompagnati, muniti di permesso con timbro dell’U.O..



ATTENZIONE: all’interno dell’area ospedaliera è attivo un servizio di rimozione auto per i veicoli non autorizzati o che sostano in spazi non consentiti. In caso di rimozione rivolgersi allo sportello sito all’ingresso principale in piazza delle Cliniche.

SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO PAZIENTI

All’interno del Policlinico Giaccone esiste un servizio ambulanza per accompagnare i pazienti ricoverati o provenienti dal Pronto Soccorso presso il luogo di fruizione delle prestazioni.

L'informazione



L'Azienda fornisce informazioni ai cittadini attraverso:
CENTRALINO 091/6551111



CENTRO UNICO PRENOTAZIONI (CUP)
è possibile prenotare le visite ambulatoriali:

- ⇒ Via internet www.cup.policlinicogiaccone.it
- ⇒ Via mail a cup@policlinico.pa.it
- ⇒ Sportello CUP edificio 6B
- ⇒ Al n. **091 2776161**

I tempi di attesa delle prestazioni inserite nel sistema CUP Sono pubblicati on-line in tempo reale



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
TEL. 091 6553686 FAX 091 6553682
e-mail urp@policlinico.pa.it

per avere informazioni o presentare reclami, suggerimenti o elogi. Aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 12:30 e il martedì e giovedì anche dalle 14:30 alle 16:30. Nel periodo estivo (15 giugno–15 settembre) è aperto al pubblico dalle 8 alle 13. Si trova presso il Dipartimento Materno-Infantile edificio 1C.

INFOPOINT

esistono due punti informativi
uno all'ingresso di via A. Giordano
L'altro di fronte all' edificio 7E



SITO AZIENDALE
All'indirizzo www.policlinico.pa.it

Dipartimenti, Unità Operative e Servizi

DAI CHIRURGICO DIRETTRICE: PROF.SSA A. CORDOVA		
UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA	DIRETTORE	COD U.O.
CHIRURGIA GENERALE AD INDIRIZZO ONCOLOGICO	G. PANTUSO	09.07.0
CHIRURGIA GENERALE E D' URGENZA	G. COCORULLO	09.08.0
CHIRURGIA PLASTICA	A. CORDOVA	12.01.0
CHIRURGIA VASCOLARE	F. PECORARO	14.01.0
ORTOPEDIA	PROF. L. CAMARDA	36.01.0
OSTETRICIA E GINECOLOGIA AD INDIRIZZO ONCOLOGICO	PROF. R. VENEZIA	37.01.0
UROLOGIA	PROF. A. SIMONATO	43.01.0
NEONATOLOGIA E NIDO	PROF. M. GIUFFRÈ	62.01.0
U.O. SEMPLICE DIPARTIMENTALE	RESPONSABILE	COD U.O.
BREST UNIT	C. CIPOLLA	09.07.2
CHIRURGIA LAPAROSCOPICA	A. AGRUSA	09.08.1
ENDOSCOPIA	G. ROMANO	09.08.2
CHIRURGIA D' URGENZA	G. COCORULLO	09.08.5
FLEBOLINFOLOGIA	M. BELLISI	09.08.6
CHIRURGIA PEDIATRICA	M.R. DI PACE	11.01.0
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	R NARDELLO	33.01.0
PRONTO SOCCORSO OSTETRICO	V. MINNELLA	37.01.1
GINECOLOGIA E CHIRURGIA MININVASIVA	G. VITRANO	37.01.4
CHIRURGIA ANDROLOGICA	C. PAVONE	43.02.0

Dipartimenti, Unità Operative e Servizi

DAI DIAGNOSTICA DI LABORATORIO DIRETTORE : PROF. M. CIACCIO

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA	DIRETTORE	COD U.O.
MEDICINA TRASFUSIONALE	M. CIACCIO	20.03.0
MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA	G. GIAMMANCO	81.01.0
MEDICINA DI LABORATORIO	M. CIACCIO	82.01.0
CLADIBIOR	F. DIELI	82.02.0

DAI EMERGENZA URGENZA DIRETTORE : PROF. A. GIARRATANO

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA	DIRETTORE	COD U.O.
CARDIOCHIRURGIA	V. ARGANO	07.01.0
CARDIOLOGIA	G. NOVO	08.01.0
MALATTIE INFETTIVE E TROPICALI	A. CASCIO	24.01.0
NEUROCHIRURGIA	D. IACOPINO	30.02.0
TERAPIA INTENSICA	A. GIARRATANO	49.01.0
ASTANTERIA MCAU	B. CEFALÙ	51.01.0
U.O. SEMPLICE DIPARTIMENTALE	RESPONSABILE	COD U.O.
MEDICINA INTERNA DI AREA CRITICA	A. CANINO	26.05.5
TERAPIA DEL DOLORE	A. ALONGI	49.01.2
CAMERA IPERBARICA	F. RONGA	49.01.4
TERAPIA INTENSIVA CARDIOTORACO-VASCOLARE	C. PALMERI DI VILLALBA	49.06.0
PRONTO SOCCORSO CON OBI	V. GIULIANO	51.01.2

Dipartimenti, Unità Operative e Servizi

DAI MEDICO
DIRETTORE: PROF. M. BARBAGALLO

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA	DIRETTORE	COD U.O.
MALATTIE ENDOCRINE RICAMBIO E NUTRIZIONE	G. ARNALDI	19.01.0
GERIATRIA	M. BARBAGALLO	21.01.0
MEDICINA INTERNA CON STROKE CARE	A. TUTTOLOMONDO	26.01.0
MEDICINA INTERNA	M. BARBAGALLO	26.02.0
DERMATOLOGIA	M.R. BONGIORNO	52.01.0
GASTROENTEROLOGIA	C. CAMMA'	58.01.0
PNEUMOLOGIA	N. SCICHLONE	68.01.0
U.O. SEMPLICE DIPARTIMENTALE	RESPONSABILE	COD U.O.
ANGIOLOGIA	C. AMATO	05.01.0
MEDICINA INTERNA, FARMACOVIGILANZA E FARMACOLOGIA CLINICA	G. PARRINELLO	26.01.6
MEDICINA INTERNA E MALATTIE RARE	D. NOTO	2605.1
MEDICINA INTERNA E DISCIPLINE GENETICHE	C.M. BARBAGALLO	26.05.6
NEFROLOGIA E DIALISI	G. MULÈ	29.01.0
MEDICINA NUCLEARE	R.P. COSTA	61.01.0

Dipartimenti, Unità Operative e Servizi

DAI ONCOLOGIA E SANITÀ PUBBLICA DIRETTORE: PROF. F. VITALE

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA	DIRETTORE	COD. U.O.
ANATOMIA E ISTOLOGIA PATOLOGICA	A.M. FLORENA	03.01.0
EMATOLOGIA	S. SIRAGUSA	18.01.0
ONCOLOGIA	A. RUSSO	64.02.0
EPIDEMIOLOGIA CLINICA CON REGISTRO TUMORI	F. VITALE	80.02.0
FARMACIA	C. LA SETA	83.01.0
U.O. SEMPLICE DIPARTIMENTALE	RESPONSABILE	COD. U.O.
DIAGNOSTICA AUTOPTICA	E. ORLANDO	03.03.0
MEDICINA DEL LAVORO	M.G. VERSO	25.01.0
MEDICINA LEGALE	A. ARGO	27.01.0

DAI RADIOLOGIA DIAGNOSTICA, INTERVENTISTICA E STROKE DIRETTORE: M. MIDIRI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA	DIRETTORE	COD. U.O.
NEUROLOGIA	G. SALEMI	32.01.0
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI ED INTERVENTISTICA	G. BRANCATELLI	69.01.0
RADIOLOGIA D'URGENZA	A. LO CASTO	69.05.0
U.O. SEMPLICE DIPARTIMENTALE	RESPONSABILE	COD. U.O.
NEUROFISIOPATOLGIA	F. BRIGHINA	32.01.1
SENOLOGIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA	M. MIDIRI ad interim	69.01.2
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI AD INDIRIZZO PREVENTIVO E ONCOLOGICO	G. CARUSO	69.01.5
NEURORADIOLOGIA	G. LA TONA	69.01.6
RADIOPROTEZIONE MEDICA	G. LO RE	84.01.0

Dipartimenti, Unità Operative e Servizi

**DAI RIABILITAZIONE,
FRAGILITÀ E CONTINUITÀ ASSISTENZIALE
DIRETTRICE: PROF.SSA G. LETIZIA MAUROVITALE**

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA	DIRETTORE	COD U.O.
OCULISTICA	V M. E. BONFIGLIO	34.01.0
ODONTOIATRIA E STOMATOLOGIA	G. GALLINA	35.01.0
OTORINOLARINGOIATRIA	S. GALLINA	38.01.0
PSICHIATRIA	D. LA BARBERA	40.01.0
RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE	G. LETIZIA MAURO	56.01.0
U.O. SEMPLICE DIPARTIMENTALE	RESPONSABILE	COD. U.O.
MEDICINA ORALE CON ODONTOIATRIA PER PAZIENTI FRAGILI	G. CAMPISI	35.02.0
AUDIOLOGIA	F. MARTINES	38.03.0
REUMATOLOGIA	G. GUGGINO	71.01.0

Dipartimenti, Unità Operative e Servizi

DAI AMMINISTRATIVO
DIRETTORE: L. GUADAGNINO

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA	DIRETTORE	COD. U.O.
AREA RISORSE UMANE	S. SALERNO	00.08.0
AREA PROVVEDITORATO	C. GIANNOBILE	00.10.0
AREA ECONOMICO-FINANZIARIA E PATRIMONIALE	L. GUADAGNINO	00.12.0
AREA TECNICA	A. TERRACCHIO	00.15.0
AREA AFFARI GENERALI	V. MANZELLA	00.52.0
U.O. SEMPLICE DIPARTIMENTALE	RESPONSABILE	COD. U.O.
FACILITY MANAGEMENT		00.18.0

NUMERI UTILI



UNITÀ OPERATIVA / SERVIZIO	ORARI	INFORMAZIONI
ANATOMIA PATOLOGICA INFORMAZIONI TELEFONICHE	DA LUNEDÌ A VENERDÌ DALLE 09.00 ALLE 12.00	091 6553733
ANATOMIA PATOLOGICA (RITIRO REFERTI)	DA LUNEDÌ A GIOVEDÌ DALLE 08.30 ALLE 12.30 DALLE 14.30 ALLE 16.30 IL VENERDÌ 8.30 12.30	091 6553718
CAMERA MORTUARIA	DALLE ORE 08.00 ALLE ORE 20.00	091 6552321
FARMACIA	DA LUNEDÌ A SABATO DALLE 8 ALLE 14	091 6556201
PRONTO SOCCORSO	H24	091 6556001 091 6556031
UFFICIO ATTIVITÀ LIBERO PROFESSIONALE	DALLE ORE 09.00 ALLE ORE 12.30	091 6553712 091 6553713
UFFICIO TICKET	DA LUNEDÌ A VENERDÌ DALLE 08.00 ALLE 13.00	091 6553703
AMBULATORIO GRAVI DISABILI	LU-MA-VE DALLE 9.00 ALLE 13.30	091 6554801 091 6554803 091 6554804
MEDICINA DEI VIAGGI, DEL TURISMO E MIGRAZIONI	LU-MA-VE 09.00 13.30	091 6554808

Servizi accessori

DISTRIBUTORI

In tutti i plessi sono disponibili distributori automatici di caffè, bevande calde e fredde, snack.



CASSA TICKET



All'interno del Policlinico Paolo Giaccone sono presenti alcuni sportelli ticket, ubicati uno presso **Pedifificio 6 B** della sede principale in via del Vespro e uno ubicato presso Villa Belmonte **ex IMI** via Cardinale Rampolla,1.

La cassa ticket è aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 13:00 e il martedì e il giovedì anche dalle 14:00 alle 16:30, eventualmente è possibile prenotare il proprio turno, attraverso l'App SolariQ. In Azienda inoltre, sono presenti alcuni **totem** per i pagamenti, ubicati uno vicino alla cassa ticket, uno presso il Centro prelievi, uno in radiologia e uno presso il plesso Villa Belmonte ex IMI, di fronte a Villa Igia.

E' possibile effettuare il pagamento ticket anche attraverso il sistema PagoPA (presso le tabaccherie e cartolerie abilitate, l'home banking, il portale pagamenti)

ONCOLOGIA A MISURA DI MALATO



All'interno del reparto di **Oncologia Medica** si svolgono numerose attività collaterali per offrire momenti di distrazione ai pazienti che eseguono la chemioterapia: una **biblioteca** arricchita anche dai libretti informativi della Collana del Girasole messi a disposizione dall'AIMaC,

intrattenimento musicale, esposizione di pitture, servizio di make-up per le pazienti, attività sportiva grazie al Protocollo d'Intesa con la Lega Navale Italiana sez. Arenella.

SPAZIO GIOCHI

I bambini ricoverati in **Chirurgia Pediatrica**, struttura "all'altezza dei bambini", hanno a loro disposizione uno spazio, realizzato dalla Fondazione ABIO Italia, con tanti giocattoli. Inoltre, in collaborazione con i responsabili del Sistema bibliotecario, è stata creata una collezione di libri e albi illustrati, a disposizione dei piccoli pazienti, con iniziative di lettura di libri.



Visite specialistiche ed esami

PRENOTAZIONE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Per prenotare una visita o una prestazione di primo accesso, è necessaria la richiesta del medico curante o dello specialista che **stabiliscono la priorità**, barrando sulla ricetta una delle caselle (U, B, D, P). In caso di visita di controllo o altra tipologia di accesso, la prenotazione dovrà essere gestita presso gli ambulatori e non attraverso i canali CUP.



La prenotazione tramite il **Centro Unificato Prenotazioni (CUP)** può essere effettuata utilizzando il **sito www.cup.policlinicogiaccone.it** accedendo con **SPID o CIE**; inviando una **mail a cup@policlinico.pa.it**, allegando ricetta, documento, tessera sanitaria e numero di cellulare al quale sarà confermata la prenotazione tramite sms; chiamando il **n° 091 2776161** (dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20 escluso i festivi), oppure allo **sportello CUP edificio 6B del campus aziendale o presso il plesso ex IMI via Cardinale Rampolla n° 1** (dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13, martedì e giovedì anche dalle 14 alle 16.30).

Per annullare una prenotazione (**almeno 3 giorni prima della data fissata**), è possibile utilizzare il sito accedendo con **SPID o CIE**, recarsi allo sportello CUP, inviare copia della prenotazione e richiesta di annullamento attraverso il canale mail o rispondere “Annulla” all’sms di conferma prenotazione.

DAY SERVICE AMBULATORIALE



È una modalità assistenziale ambulatoriale rivolta a chi ha problemi sanitari complessi ma per i quali il ricovero ordinario o in *day hospital* risulterebbe inappropriato. Nel *day service* vengono erogati i **Pacchetti Ambulatoriali Complessi (PAC)**, un insieme di prestazioni gestite dal medico di reparto che prende in carico il paziente; devono essere erogate in un **arco temporale ristretto** da parte dei diversi specialisti coinvolti.

PAGAMENTO TICKET



All’atto della prenotazione, all’utente viene rilasciato un foglio da consegnare all’**Ufficio Ticket** per il pagamento, se dovuto.



ESENZIONE TICKET

Le richieste degli utenti esenti dal pagamento del ticket vengono autorizzate direttamente in reparto.

Il ricovero

Esistono diversi tipi di ricovero distinti a seconda delle caratteristiche che lo stesso assume.

RICOVERO URGENTE

Il ricovero urgente è disposto dal **medico del Pronto Soccorso** quando ritiene che le condizioni del paziente richiedano un'**ospedalizzazione immediata**.

L'accesso al P.S. avviene sulla base della **gravità delle patologie** (triage) e non dell'ordine di arrivo ed è regolato dal personale infermieristico di accettazione.

Il metodo del triage utilizza un **codice colore** (rosso, arancione, azzurro, verde, bianco) per identificare universalmente l'urgenza del trattamento per ogni singolo soggetto. **I codici bianchi sono soggetti al pagamento di un ticket.**

CODICI TRIAGE	
1	codice rosso EMERGENZA Interruzione o compromissione di una o più funzioni vitali.
2	codice arancione URGENZA Rischio di compromissione delle funzioni vitali. Condizioni non gravi. Rischio di decesso.
3	codice azzurro URGENZA differibile Condizione stabile senza rischio immediato di insufficienza o mortalità. Condizioni prevedibili. Complesse. Si può intervenire in un secondo momento.
4	codice verde URGENZA minore Condizione stabile senza rischio immediato di insufficienza o mortalità. Condizioni prevedibili. Condizioni prognostiche.
5	codice bianco NON urgenza Prestazione soggetta al pagamento ticket di PS.

RICOVERO ORDINARIO

I ricoveri ordinari avvengono su proposta del medico curante, del pediatra o del medico specialista ospedaliero.



Sono **ricoveri programmati** che prevedono l'inserimento del paziente in una **lista di attesa**, con l'assegnazione di una priorità legata alla patologia e alle condizioni cliniche del paziente.

Il ricovero per **intervento chirurgico** a volte è preceduto dal **pre-ricovero**, un percorso diagnostico approfondito che comprende l'esecuzione di accertamenti (ad es. esami del sangue, ECG, radiografie, visita anestesiologicala) per stabilire l'idoneità a sostenere l'intervento chirurgico programmato. Al paziente che **rifiuta il ricovero** senza un valido motivo, sarà **imputata la spesa degli esami effettuati**.

DAY HOSPITAL - DAY SURGERY

I ricoveri in **day hospital** o in **day surgery** sono disposti dal medico del reparto, su proposta del medico curante, del pediatra di libera scelta o dello specialista ospedaliero.

L'assistenza in day hospital consiste in uno o più ricoveri programmati, ciascuno di durata inferiore ad una giornata, in cui vengono erogate **prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche**.

Il ricovero in day surgery permette di effettuare **interventi chirurgici**, o anche **procedure** diagnostiche e/o terapeutiche invasive o semi invasive, in regime di ricovero limitato alle sole ore del giorno o, al limite, con un solo pernottamento.



Il ricovero

DOCUMENTI PER IL RICOVERO

Portare il documento di riconoscimento, la tessera sanitaria e l'eventuale documentazione clinica di cui si è in possesso (radiografie, analisi, tracciati, ecc.) e la terapia in atto.

CONSENSO INFORMATO



Il consenso informato è la **manifestazione di volontà** che il paziente **esprime liberamente** riguardo ad un qualunque trattamento sanitario, medico o infermieristico, cui deve essere sottoposto.

A tale scopo, l'operatore sanitario fornisce al paziente **informazioni comprensibili, chiare e dettagliate** sull'intervento, sulle modalità di esecuzione, sui benefici, sugli effetti collaterali, sui rischi prevedibili e sull'esistenza di alternative terapeutiche.

Il paziente esprimerà il suo consenso o il suo dissenso all'esecuzione della procedura, attraverso la **sottoscrizione di un modulo**.

Le decisioni relative alla **cura dei minori** sono assunte con il consenso di entrambi i genitori e, se possibile, coinvolgendo il piccolo paziente.

In ogni fase del percorso assistenziale deve essere tutelato il diritto alla dignità personale, alla riservatezza e alla **privacy**.

ATTIVITÀ LIBERO PROFESSIONALE

Il cittadino può **scegliere uno specifico medico** o una **specifica équipe** di fiducia, per visite specialistiche, esami diagnostici o interventi chirurgici.

Questa attività, aggiuntiva rispetto a quella istituzionale, prevede il pagamento di una **tariffa stabilita dal professionista**.

Per avere informazioni sull'**attività libero professionale intramoenia** (prestazioni, professionisti, tariffe, tempi d'attesa) e sulla procedura di **prenotazione on line**, consultare il sito ww.cup.policlinicogiaccone.it.



DIRITTO AD UNA SECONDA OPINIONE

L'AOUP garantisce la **consulenza reciproca** tra i vari **specialisti che operano al suo interno**.



Il paziente può eventualmente richiedere una **seconda opinione da parte di specialisti esterni**. Tali consulti esterni, **organizzati dal paziente e a suo carico**, dovranno essere comunicati preventivamente al medico di reparto.

Il ricovero

COSA PORTARE IN OSPEDALE?

PER L'IGIENE PERSONALE

Sapone con portasapone, spazzolino da denti e dentifricio, carta igienica, asciugamenti, tovaglioli, fazzoletti, pettine, necessario per la barba.

Eventuale contenitore per protesi dentale. Assorbenti igienici.



PER L'ABBIGLIAMENTO

Pigiama e/o camicia da notte, meglio se abbottonati sul davanti, vestaglia, biancheria intima, calzini, pantofole.



Per motivi di spazio, nelle stanze di degenza possono essere tenuti solo gli **oggetti strettamente necessari**.

In qualsiasi caso è opportuno **non portare** con sé gioielli, documenti importanti, oggetti di valore o denaro, salvo il minimo indispensabile.

L'AOUP Giaccone **non assume alcuna responsabilità** in caso di furto o smarrimento.

Ricordarsi di portare **eventuale documentazione clinica precedente** (esami del sangue, radiografie, ecc.), tessera sanitaria e documento in corso di validità.

È consigliabile portare i farmaci che si prendono abitualmente.

Se il ricoverato è un lavoratore dipendente, ricordarsi di chiedere, al momento del ricovero, il **certificato** da inviare al datore di lavoro.

Nel caso in cui si sia portatori di protesi (dentali, ortopediche ecc.), la conservazione delle stesse, è a carico del paziente, l'A.O.U.P. **non assume alcuna responsabilità** in caso di furto o smarrimento.

L'assistenza ai cittadini stranieri



La tutela della salute e l'assistenza sanitaria sono un **diritto di tutti** che la legge italiana garantisce ai cittadini italiani e ai cittadini provenienti da altri paesi del mondo, anche se privi di regolare permesso di soggiorno.

STRANIERI CON PERMESSO DI SOGGIORNO

I cittadini extracomunitari che hanno un regolare **permesso di soggiorno** godono di **parità di trattamento** e di piena eguaglianza di diritti e doveri rispetto ai cittadini italiani. Per accedere ai servizi e alle cure sanitarie è necessario **isciversi** al **Servizio Sanitario Nazionale**, presso gli uffici dell'anagrafe assistiti della **ASP** (Azienda Sanitaria Provinciale) del comune di residenza o effettiva dimora, che rilascerà la **tessera sanitaria**.

STRANIERI SENZA PERMESSO DI SOGGIORNO

Gli stranieri non iscritti al SSN e non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno in Italia che hanno bisogno di cure mediche, hanno **diritto a ricevere assistenza sanitaria** nelle strutture ospedaliere e ambulatoriali del SSN: la legge italiana **vieta di denunciare alla polizia** chi non ha il permesso di soggiorno.

I **cittadini non-comunitari indigenti**, per avere le cure mediche, devono richiedere il **codice STP** (Straniero Temporaneamente Presente) presso gli uffici dell'anagrafe assistiti della ASP, nei servizi di accoglienza attiva e negli ambulatori dedicati agli immigrati e nei Pronto Soccorso ospedalieri.



I **cittadini comunitari indigenti**, invece, devono chiedere il **codice ENI** (Europeo Non Iscritto) nelle stesse strutture che rilasciano il codice STP. Quando si richiede il codice STP o ENI, bisogna fare la **Dichiarazione di indigenza**, grazie alla quale le cure mediche saranno **gratuite**. I codici sono **validi** su tutto il territorio **nazionale**, per **6 mesi** e sono **rinnovabili**.

Al Policlinico è presente un **servizio di accoglienza attiva** per i cittadini extra-comunitari presso il **Day Hospital di Medicina dei Viaggi, del Turismo e Migrazioni**; un **ambulatorio di ostetricia e ginecologia** che offre alle donne con codice STP o ENI assistenza e informazioni sulla salute sessuale e riproduttiva; un servizio di **interpretariato telefonico**, attivo 24 ore su 24 che, tramite collegamento a un call center, consente la traduzione di **20 lingue** diverse, favorendo la comunicazione tra personale sanitario e cittadini di lingua straniera.

La degenza

Al momento della prenotazione del ricovero viene consegnata la **Carta dell'Accoglienza** (attualmente in fase di aggiornamento) che contiene informazioni utili sulla unità operativa in cui si sarà ricoverati.

IL PERSONALE DEL REPARTO



All'interno dei reparti prestano la loro opera diverse figure professionali, individuabili da divise differenziate e dai cartellini di riconoscimento, sui quali sono riportati il nome, la foto e la qualifica: **medici, infermieri, oss, tecnici e ausiliari.**

Inoltre, sono presenti **medici in formazione specialistica, allievi delle professioni sanitarie e volontari.**

La responsabilità complessiva del funzionamento del reparto è affidata al **Direttore dell'unità operativa**, mentre il coordinamento del personale infermieristico e ausiliario è garantito dal **Coordinatore Infermieristico** che coadiuva i medici nell'organizzazione e nella gestione del reparto.

Gli infermieri prestano l'assistenza diretta al paziente nelle 24 ore.

La frequenza degli interventi assistenziali dipende dalla complessità dei singoli casi. Il personale si impegna a rispondere velocemente alla chiamata del ricoverato e cerca di risolvere il problema nel più breve tempo possibile.

IL PERSONALE DELLE PULIZIE

La pulizia e la sanificazione degli ambienti è affidata a una **ditta esterna** che opera secondo procedure definite dall'AOUP.



I PASTI



La produzione e la distribuzione dei pasti è affidata a una **ditta esterna** che utilizza il sistema "**Cook and chill**", in base al quale, i cibi vengono prima cucinati in un centro di cottura esterno al Policlinico e, quando pronti, vengono sottoposti a un raffreddamento rapido.

I pasti freddi vengono trasportati fino all'ospedale, dove vengono rigenerati immediatamente prima del servizio all'utente.

E' **possibile scegliere nell'ambito del menu presentato**, qualora non siano previste diete particolari. **Il menù è disponibile tradotto in inglese, arabo e hindi** (*work in progress*)

Se il paziente non è autosufficiente

La presenza continua di familiari o altre persone deve essere autorizzata dal Responsabile dell'unità operativa.



La degenza

REGOLE PER I RICOVERATI

ASCOLTARE E RISPETTARE È dovere dei pazienti **rispettare le esigenze degli altri ricoverati e degli operatori e avere cura dei beni dell'ospedale.**



GLI ALTRI

Per rendere migliore la permanenza in ospedale, tutti i pazienti devono **ridurre al minimo i rumori**, non parlare a voce alta, tenere basso il volume di radio, tv e cellulare.

L'uso dei telefoni cellulari in ospedale, in alcuni casi, può creare disturbi al funzionamento delle apparecchiature: **rispettare i luoghi di divieto**. Non ci si può allontanare dal reparto senza autorizzazione del personale. È indispensabile non ricevere visite da bambini sotto i 12 anni poiché hanno meno difese immunitarie degli adulti e sono quindi più esposti al rischio di contrarre malattie. I visitatori sono tenuti a lasciare il reparto puntualmente, alla fine dell'orario di visita.

All'interno dei reparti vige il **divieto assoluto di fumo**:

non fumare in ospedale è un gesto di rispetto verso i malati e di salute verso se stessi.



È severamente **vietato portare cibo dall'esterno**.

SICUREZZA DEI PAZIENTI E DEGLI OPERATORI



SICUREZZA
DEI PAZIENTI E DEGLI OPERATORI

La crescente **attenzione al rischio di eventi avversi** nell'ambito delle procedure medico-chirurgiche e la maggiore sensibilità dell'opinione pubblica verso i livelli di sicurezza delle prestazioni sanitarie, insieme ai **crecenti costi assicurativi**, hanno spinto tutte le

Istituzioni sanitarie ad adottare azioni concrete per migliorare la qualità e la sicurezza delle attività sanitarie. L'AOUP ha promosso già da alcuni anni l'adozione di **strategie operative finalizzate a ridurre gli errori**, aumentare la sicurezza del paziente e degli operatori, migliorare l'efficienza, la qualità e l'immagine aziendale e del SSR, contenere i costi assicurativi.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Il Policlinico garantisce l'assistenza religiosa ai ricoverati in virtù di una convenzione con l'Arcidiocesi di Palermo. La messa viene celebrata i **giorni feriali alle 10.30** presso la **cappella della Dermatologia** e i **festivi alle 11,30** presso quella della **Ginecologia**. Per i casi urgenti, il personale di reparto contatterà il cappellano tramite centralino.

I **pazienti non cattolici** che desiderino ricevere assistenza spirituale possono rivolgersi direttamente alla persona di libera scelta o al personale di reparto che contatterà l'Associazione religiosa, consultando l'elenco dei **recapiti delle diverse confessioni** (Area Intranet, Sezione Risk Management, modulistica: "Assistenza religiosa ai pazienti non cattolici").

La dimissione

LA DIMISSIONE DAL POLICLINICO

Al momento della dimissione viene consegnata all'utente una **relazione clinica indirizzata al medico curante** che potrà contattare i medici di reparto per ulteriori informazioni.



La relazione contiene una **sintesi della degenza**, i principali dati clinici che hanno caratterizzato il ricovero, le indicazioni sul modello di vita e sulla dieta da seguire e le date di eventuali esami e controlli da effettuare. I pazienti dimessi, **aventi diritto**, sono invitati a ritirare il **primo ciclo della terapia prescritta**, presso la **Farmacia del Policlinico**. Lo sportello di distribuzione dei farmaci si trova al piano terra della Farmacia ed è aperto **dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle 14**.



LA DIMISSIONE PROGRAMMATA

Le dimissioni, **protette o facilitate**, avvengono in accordo con gli operatori dell'ASP, dopo un ricovero in ospedale di **pazienti non auto-sufficienti o cronici**.

Garantiscono la **continuità assistenziale delle cure**, attraverso un percorso condiviso tra ospedale e territorio che permette una appropriata e tempestiva assistenza post ricovero ospedaliero. L'Ufficio Territoriale ospedaliero è la struttura aziendale che cura i collegamenti con l'ASP. Per informazioni tel. 091/6553956, fax 091/6552850.

DOCUMENTI RICHIEDIBILI

I pazienti dimessi dal Policlinico potranno scaricare la propria cartella clinica attraverso qualsivoglia dispositivo collegato ad Internet.

RILASCIO COPIA DI CARTELLA CLINICA



Per accedere ai servizi aziendali è necessario collegarsi all'indirizzo web

<http://www.policlinico.pa.it/>, cliccare sulla sezione "richiesta cartella clinica" e accedere con le proprie credenziali SPID/CIE.

La copia degli atti e dei documenti, in formato pdf, verrà rilasciata a seguito del pagamento degli importi previsti dal tariffario, ossia € 10.00 per la cartella clinica in formato digitale e ulteriori € 10.00 per l'eventuale certificazione di conformità la copia verrà inviata alla propria casella elettronica (PEC o mail ordinaria) dopo averne fatto richiesta a cartelle.cliniche@policlinico.pa.it indicando: nome del paziente, data di nascita, unità operativa, periodo di ricovero e recapito telefonico. La copia della cartella clinica in formato cartaceo è da considerarsi un fatto eccezionale e, in ogni caso, i costi lievitano in base al numero di pagine da stampare (come da regolamento).

La tutela e la partecipazione



Il Policlinico è impegnato a garantire la funzione di **tutela dei diritti** e di **partecipazione ai cittadini**, ai quali riconosce non solo il diritto all'informazione e alla trasparenza, ma anche **un ruolo attivo**, attraverso la **valutazione dei servizi resi** e la segnalazione di **suggerimenti**.

All'interno della struttura “**Comunicazione**” che fa parte dello Staff della Direzione Generale, si trova l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**.

L'**URP** è il **primo punto di contatto con il cittadino-utente**, lo strumento attraverso cui l'AOUP ascolta e comunica con gli utenti al fine di migliorare l'accessibilità ai servizi sanitari e favorire la tutela e la partecipazione della cittadinanza.

RECLAMI - SEGNALAZIONI - OSSERVAZIONI - ELOGI

Gli utenti, a seguito di un presunto disservizio, possono presentare un **reclamo** (comunicazione **formale, sottoscritta**, indicante i dati di chi la presenta. Implica una risposta da parte dell'Azienda) o una **segnalazione** (qualunque comunicazione dell'utente non codificabile come reclamo, ad es. osservazioni, rilievi, suggerimenti o elogi. Non implica una risposta formale ma è comunque presa in considerazione per migliorare i servizi).

I **reclami si inoltrano all'URP, personalmente** recandosi al front-office ubicato presso l'edificio 1C, attraverso apposito **modulo** (pubblicato anche sul sito aziendale), via **e-mail** a **urp@policlinico.pa.it** a mezzo **lettera** o via **fax** al n. 091/6553682. L'URP attiva una **specifica procedura** nei casi in cui non sia possibile fornire immediata risposta e avvia iniziative dirette al **superamento di eventuali disservizi**.

La presentazione del reclamo non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale e amministrativa.

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'URP **verifica periodicamente il grado di soddisfazione** degli utenti ricoverati o ambulatoriali, attraverso **indagini di customer satisfaction**. Dopo aver informato e acquisito il consenso degli utenti, a distanza di un mese circa dall'avvenuta prestazione, ad un orario concordato, vengono effettuate delle **interviste telefoniche**, per avere informazioni utili sulla qualità dei servizi erogati dall'Azienda. I dati ottenuti saranno utilizzati per **attivare politiche di miglioramento**.



La tutela e la partecipazione

TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO

333 3840975

riceve telefonicamente martedì e giovedì dalle ore 10 alle 12



RETE CIVICA DELLA SALUTE SICILIA

Un altro importante **progetto regionale** in corso, riguarda la costituzione della **Rete Civica della Salute (RCS)** che si fonda sull'idea che **cittadini informati e consapevoli** possano diventare **protagonisti attivi** nelle scelte relative alla propria salute, **utilizzando meglio le risorse del SSR**.

Il progetto prevede il reclutamento dei **“Riferimenti Civici della Salute”**, cioè cittadini rappresentativi delle diverse realtà locali che, **entrando in “rete”**, possono offrire il proprio contributo nel **diffondere informazioni sui temi della salute**.

L'adesione avviene su base volontaria e il reclutamento si avvarrà della collaborazione dei **“Partner della RCS”** (Università, Uffici Scolastici Territoriali, Ordini Professionali, ANCI Sicilia, Comuni, Centri Servizi del Volontariato, Protezione Civile, Organizzazioni no profit del terzo settore, etc), con i quali le Aziende sanitarie e i Presidenti dei CCA sottoscrivono appositi **Protocolli d'Intesa**.

Per garantire l'informazione, il reclutamento e l'accreditamento dei Riferimenti Civici in ogni provincia, è stata attivata la piattaforma web **www.retecivicasalute.it**, all'interno della quale saranno inserite le cosiddette **“pillole informative”**. È prevista, inoltre, un'attività **formativa** rivolta ai Riferimenti Civici della Salute.

In ambito provinciale, in virtù della sua peculiarità, l'**AOUP Giaccone** è referente per la stipula del **Protocollo con l'Università degli Studi e con la Scuola di Medicina e Chirurgia di Palermo**.

ADERISCI ALLA RETE CIVICA

[WWW.retecivicasalute.it](http://www.retecivicasalute.it)

La tutela e la partecipazione

I COMITATI CONSULTIVI DELLE AZIENDE SANITARIE



L'Assessorato Regionale della Salute, per favorire la **partecipazione attiva dei cittadini**, ha istituito all'interno delle Aziende Sanitarie siciliane, ai sensi dell'art. 9 della legge regionale di riordino del SSR n. 5 del 2009, i **Comitati Consultivi Aziendali**

(CCA), composti dalle **Organizzazioni e Associazioni di tutela dei diritti degli utenti** e da quelle **degli operatori** del settore sanitario e socio-sanitario.

Le organizzazioni di volontariato e le associazioni rappresentative degli operatori, inclusi gli Assistenti in formazione che caratterizzano l'AOUP, rappresentano interlocutori utili per garantire la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie, chiamando l'Azienda a considerare il **punto di vista degli utenti** e la realtà **accademica** come elemento rilevante per orientare l'organizzazione e l'operatività quotidiana.



Il **CCA** viene costituito attraverso apposito **bando pubblicato sul sito** e viene **rinnovato ogni tre anni** attraverso una procedura aperta di partecipazione.

Ciascuna Azienda individua dei criteri di partecipazione per l'**eventuale selezione**, poiché, secondo indicazioni assessoriali, ogni CCA deve essere composto da un **minimo di 20 a un massimo di 40** soggetti.

L'elenco dei componenti e le attività del CCA del Policlinico Giaccone sono presenti sul **sito nella sezione "Comitato Consultivo"**.

La tutela e la partecipazione

ELENCO ASSOCIAZIONI CCA AOUP

1. ABIO (Associazione per il Bambino In Ospedale)
2. AD Castelli (Associazione Diabetici Vincenzo Castelli)
3. AFADI Onlus (Associazione Famiglie di Disabili)
4. AIES Sicilia (Associazione Italiana Educazione Sanitaria)
5. AIPA (Associazione Italiana Pazienti Anticoagulati)
6. AIRONA (Associazione Italiana di Ricerca Oncologica e Nutrizione nell'Anziano)
7. AMICI EMOFILIA
8. ARIS (Associazione Retinopatici ed Ipovedenti Siciliani)
9. Associazione Italiana di Sociologia Sezione di Sociologia della Salute e della Medicina
10. Associazione Nutrizione e Salute Onlus
11. Associazione Serena a Palermo Onlus
12. AVIS (Associazione Volontari Italiani Sangue)
13. AVO Palermo (Associazione Volontari Ospedalieri)
14. Cittadinanzattiva Sicilia Onlus – Tribunale per i diritti del malato
15. Coordinamento H
16. Croce Rossa Italiana
17. Diabete in movimento
18. Federconsumatori
19. AISF ODV
20. IRIS (Associazione Siciliana Malattie Ereditarie Metaboliche Rare Onlus)
21. L'arte di crescere
22. LILT Palermo (Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori)
23. Ordine Medici Chirurghi e Odontoiatri di Palermo
24. Ordine Assistenti Sociali
25. Ordine dei Psicologi
26. Ordine Tecnici Sanitari Radiologia
27. Salute Donna
28. SIMS
29. Sunas

Le nostre garanzie

VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI

Al momento della prenotazione eseguita attraverso il CUP saranno fornite le seguenti informazioni.

Nome e Cognome del Responsabile dell'ambulatorio, data e ora dell'appuntamento, sede e recapito telefonico della struttura, eventuali indicazioni per la preparazione all'esame da eseguire, modalità per modificare e/o annullare l'appuntamento.

L'accesso alla struttura deve avvenire solo 15 minuti prima dell'orario della prenotazione, **il turno non è fisico** ma è regolamentato dalla lista del CUP, a tal proposito sarà inutile presentarsi prima dei 15 minuti perché non sarà possibile effettuare la visita prima dell'orario previsto per l'appuntamento.

In casi eccezionali, l'appuntamento potrebbe essere cancellato o sospeso da parte della struttura. Qualora questo si verifichi, il personale provvederà ad informare l'utente e a riprogrammare l'appuntamento entro il più breve tempo possibile.

Se lo specialista ospedaliero al fine di una corretta diagnosi consiglia approfondimenti diagnostici, provvede alla prescrizione utilizzando il proprio ricettario del SSR, a quel punto la prestazione non dovrà più essere prenotata attraverso il canale CUP ma direttamente presso le unità operative.

Al termine della visita o di un'altra prestazione specialistica, al paziente verrà rilasciato un referto datato e firmato, che contiene: il tipo di prestazione e la data di erogazione della stessa, l'identificazione dell'utente, il nome del medico che ha effettuato la visita o l'esame, le conclusioni diagnostiche e le indicazioni terapeutiche.

Le nostre garanzie

RICOVERO OSPEDALIERO

I ricoveri vengono programmati secondo criteri che garantiscono la trasparenza dei comportamenti, dando la priorità ai casi urgenti.

Al momento della prenotazione del ricovero, viene fatta visionare la Carta dell'Accoglienza (attualmente in fase di aggiornamento) che contiene informazioni utili sul reparto in cui avverrà il ricovero. Tali informazioni (tradotte anche in inglese, francese, arabo e hindi), appena sarà terminata la fase di aggiornamento, potranno comunque essere scaricate dal sito internet dell'Azienda nella sezione URP →per il Cittadino →Carta dell'accoglienza.

Il paziente, e un familiare da lui indicato, possono avere colloqui con il medico dell'unità operativa, almeno uno all'inizio del ricovero e uno prima della dimissione.

Ogni paziente deve avere un piano di cura individuale. Se il piano di cura richiede un intervento chirurgico o una procedura invasiva, il paziente riceverà adeguata informazione, in modo da poter firmare il consenso scritto che gli verrà richiesto.

L'intervento chirurgico programmato dovrà essere, di norma, effettuato alla data prevista. In via eccezionale, se dovesse essere posticipato, al paziente sarà spiegato il motivo del rinvio e sarà fissata la nuova data.

Le nostre garanzie

RICOVERO OSPEDALIERO

Servizio ristorazione

E' garantita al paziente la possibilità di scegliere tra diversi menù tradotti in lingua francese, inglese, arabo e hindi (la traduzione è attualmente in, qualora non siano previste diete particolari legate al suo stato di salute.

E' garantito il controllo di ogni segnalazione relativa a soddisfazione dei pazienti, igiene, temperatura e distribuzione dei pasti. A tal fine è istituito un sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti.

Sicurezza

L'Azienda ha attivato un sistema per la prevenzione e la protezione dei lavoratori e dei pazienti, secondo quanto previsto dal D. Lgs 81/08 e s.m.i.

E' garantita la messa in atto di procedure per la sorveglianza e la prevenzione dei rischi relativi alle principali infezioni ospedaliere.

Supporto alle fasce deboli

Al Policlinico è presente l'Ambulatorio per i pazienti con gravi disabilità che offre una risposta rapida di orientamento diagnostico e terapeutico ai disabili non autosufficienti, compresi i soggetti con grave deficit comunicativo e non collaboranti.

L'accesso "facilitato" alle prestazioni sanitarie è garantito da una rete di referenti presenti nelle unità operative.

Sede: via del Vespro, 141

Tel. 091/6554801- 6554803 - 6554804

Disponibilità: dal lunedì mercoledì e venerdì, dalle ore 8 alle 13.30.

Le nostre garanzie

RICOVERO OSPEDALIERO

Dimissione dal ricovero

La lettera di dimissione, datata e firmata, deve contenere: dati anagrafici, nome del medico curante, nome del medico ospedaliero che ha seguito il paziente, motivo e data del ricovero, data della dimissione, diagnosi, esami diagnostici rilevanti, sintesi del decorso clinico durante il ricovero, principali terapie effettuate in ospedale e quelle consigliate a domicilio.

Ai pazienti transfrontalieri che ne fanno richiesta, la lettera di dimissione viene rilasciata almeno in inglese.

Dopo un intervento in anestesia generale, peridurale o spinale, non si potrà dimettere il paziente nella stessa giornata, senza aver prima verificato la disponibilità di un accompagnatore maggiorenne e di persone di supporto a domicilio.

Alla dimissione, il paziente sarà informato sui possibili effetti collaterali del trattamento effettuato e sui più comuni provvedimenti da attuare e gli sarà fornito un recapito telefonico per comunicazioni importanti.

Il medico ospedaliero, nel caso in cui dovesse indicare una nuova terapia, compilerà la prescrizione sul proprio ricettario regionale.

Se si rende necessaria la prescrizione di farmaci a totale carico del paziente, oltre a garantire una preventiva valutazione delle alternative possibili, il paziente sarà adeguatamente informato.

Le nostre garanzie

LE GARANZIE GENERALI

Tutto il personale ospedaliero porta un cartellino di riconoscimento che lo rende facilmente identificabile da pazienti, visitatori e fornitori.

I cittadini stranieri hanno diritto a ricevere il servizio di interpretariato telefonico nelle 24 ore.

La copia della cartella clinica, sarà consegnata al paziente entro un massimo di 30 giorni o sarà informato delle ragioni di un eventuale ritardo.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Direttore del reparto assicurerà un servizio medico di elevata qualità attraverso una condotta eticamente corretta, applicando criteri di appropriatezza clinica e gestionale.

Al personale infermieristico sono indicate precise procedure di attività e linee guida che rispecchiano le conoscenze basate sulla ricerca più recente e avanzata nel settore infermieristico.

RISERVATEZZA

I colloqui con pazienti, parenti o tutori, le consulenze e tutte le comunicazioni relative allo stato di salute dei pazienti, rispettano il diritto alla riservatezza e alla privacy.

TRASPARENZA

L'Azienda rende accessibili ai cittadini tutte le informazioni "rilevanti", pubblicandole sul proprio sito istituzionale www.policlinico.pa.it, all'interno della sezione dedicata "Amministrazione Trasparente", dando pienamente attuazione al D. Lgs 33/2013

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli utenti vengono informati sulle modalità con cui fare segnalazioni, reclami, suggerimenti ed elogi.

Le nostre garanzie

RICERCA SCIENTIFICA

L'attività di ricerca clinica effettuata presso il Policlinico Giaccone, rispetta i principi di buona pratica medica e quanto previsto in materia dalle convenzioni internazionali.

A ogni paziente invitato a sottoporsi ad un'indagine diagnostica o a una terapia medica, verrà fornita un'approfondita spiegazione verbale (e scritta, se richiesta); gli sarà lasciato il tempo necessario per decidere e, se richiesta, gli sarà assicurata la possibilità di discuterne con i familiari, prima di fornire il necessario consenso scritto.

Non vi è alcun obbligo di partecipare alla ricerca scientifica.

Il coinvolgimento, per quanto potenzialmente utile per il paziente e per il progresso medico, è assolutamente volontario e può essere negato o interrotto in ogni momento.

Tutte le informazioni devono essere fornite nella lingua parlata dal paziente, anche utilizzando il servizio di interpretariato telefonico attivo h 24.

Non verrà proposta alcuna ricerca medica che coinvolga il paziente, senza l'approvazione del Comitato Etico.

CLINICAL TRIAL CENTER

Il Clinical Trial center dell'A.O.U.P. Paolo Giaccone di Palermo, accreditato ISO9001:2015 dal 05 dicembre 2017 per la gestione integrata tra farmacia, Oncologia ed Ematologia della Terapia Antitumorale del paziente Onco Ematologico, è un organo funzionale dell'Azienda, il cui scopo è di fungere da supporto organizzativo, amministrativo e logistico alle attività di ricerca clinica applicata e di ricerca pre-clinica in ambito biomedico ed oncologico.

Mappa del Policlinico



Mappa del Policlinico



Legenda della mappa

Edificio Ingresso	REPARTO SERVIZIO
2a	Gastroenterologia
25c	Geriatría
2a	Gestione Paziente con Comorbidità
1a	Ginecologia Chirurgica Mininvasiva
25a	Gravi Disabili - Ambulatorio
20a	Ingegneria Clinica
13c	Laboratorio di Emogasanalisi e Funzionalità Respiratoria
25c	Lungodegenza
2d	Magazzino Centralizzato Biancheria
2a	Malattie Endocrine, del Ricambio e della Nutrizione
7f	Malattie Infettive e Tropicali - Ambulatori
7e	Malattie Infettive e Tropicali - Degenze
7h	Malattie Infettive e Tropicali - Direzione
26a	Medicina del Lavoro
25a	Medicina del Turismo, Viaggi e Migrazioni
8d	Medicina di Laboratorio
11e	Medicina di Laboratorio
25c	Medicina Interna
2a	Medicina Interna con Stroke Unit
13a	Medicina Interna di Area Critica
15f	Medicina Interna di Area Critica
13a	Medicina Interna Farmacovigilanza e Farmacologia Clinica
13a	Medicina Interna e Dislipidemie Genetiche
13a	Medicina Interna e Malattie Rare
25b	Medicina Interna, Malattie Epatobiliari e Intestinali
11d	Medicina Legale
2b	Medicina Nucleare - Accettazione
2c	Medicina Nucleare - PET - TC
14a	Medicina Orale con Odontoiatria per Pazienti Fragili
11b	Medicina Trasfusionale
26a	Medico Competente
8a	Microbiologia e Virologia
2a	Monitoraggio non Invasivo Cardiovascolare
10	Morgue
15f	Nefrologia e Dialisi - Ambulatori
1a	Neonatalogia e Nido
14a	Neurochirurgia
26a	Neurofisiopatologia
16c	Neurologia
26a	Neurologia - Ambulatori
1a	Neuropsichiatria Infantile
14e	Neuroradiologia
14a	Odontoiatria e Stomatologia
13a	Oncologia
13l	Oncologia - Ambulatori
13m	Oncologia - Ambulatori

Edificio Ingresso	REPARTO SERVIZIO
13n	Oncologia - Ambulatorio Counseling
16a	Ortopedia
1a	Ostetricia e Ginecologia
1a	Ostetricia e Ginecologia ad ind. Oncologico
16c	Otorinolaringoiatria
2a	Percorso Integrato Prevenzione, Diagnosi e Terapia dell'Epatocarcinoma
5a	Pneumologia
5c	Pneumologia - Ambulatori
21a	Prevenzione e Sorveglianza delle Infezioni Ospedaliere
21a	Professioni Sanitarie, Infermieristiche e Ostetriche
21b	PRONTO SOCCORSO
1a	PRONTO SOCCORSO OSTETRICO
21a	Protocollo Generale
25c	Psichiatria
14e	Radiologia Cardiotoracica
14e	Radiologia d'Urgenza
14e	Radiologia e Neuroradiologia Interventistica
14e	Radiologia Odontoiatria e Maxillo-Facciale
14e	Radioprotezione Medica
14e	Radioterapia
16a	Recupero e Riabilitazione Funzionale
2a	Reumatologia
7d	Risk Management e Qualità
9c	Sala Settoriale
7i	Scuola di Medicina - Presidenza
13a	Senologia Ambulatoriale BRCA
14e	Senologia Diagnostica e Interventistica
26c	Servizio Ambulante
21a	Servizio Infermieristico Aziendale
26a	Servizio Prevenzione e Protezione
1b	Sistemi Informativi Aziendali
20b	Squadra di Manutenzione
5d	Sviluppo di Tecniche in Proctologia e in Chirurgia della Parete Addominale
26b	Tecnologie Sanitarie
13a	Terapia Chirurgica delle Patologie Endocrine e dell'Obesità
4c	Terapia del Dolore
5d	Terapia Intensiva - Ambulatori
4i	Terapia Intensiva Cardiotoracovascolare
4c	Terapia Intensiva Polivalente (COVID)
4c	Terapia Intensiva Post Operat. e Neurorian.
6a	Ufficio Stampa
15e	Urologia - Ambulatori
13a	Urologia - Degenze
1a	UTIN - Unità Terapia Intensiva Neonatale

