



AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI

2013

**AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
DI PALERMO**

CARTA DEI SERVIZI

**V EDIZIONE
2013**





SOMMARIO

SEZIONE I	pag. 1
Principi Fondamentali - Presentazione dell'Azienda	pag. 3
SEZIONE II	pag. 5
Organigramma Generale	pag. 6
Direzione Aziendale	pag. 7
Dipartimenti	pag. 9
Distretti	pag. 16
Attività Aziendali Interdistrettuali	pag. 32
Prestazioni Specialistiche Ambulatoriali	pag. 33
Presidi Ospedalieri	pag. 35
SEZIONE III	pag. 38
Impegni e Standard	pag. 39
SEZIONE IV	pag. 55
Meccanismi di Tutela e di Verifica	pag. 56

Le Sezioni I, II, IV sono a cura dell'U.O. Comunicazione e Informazione

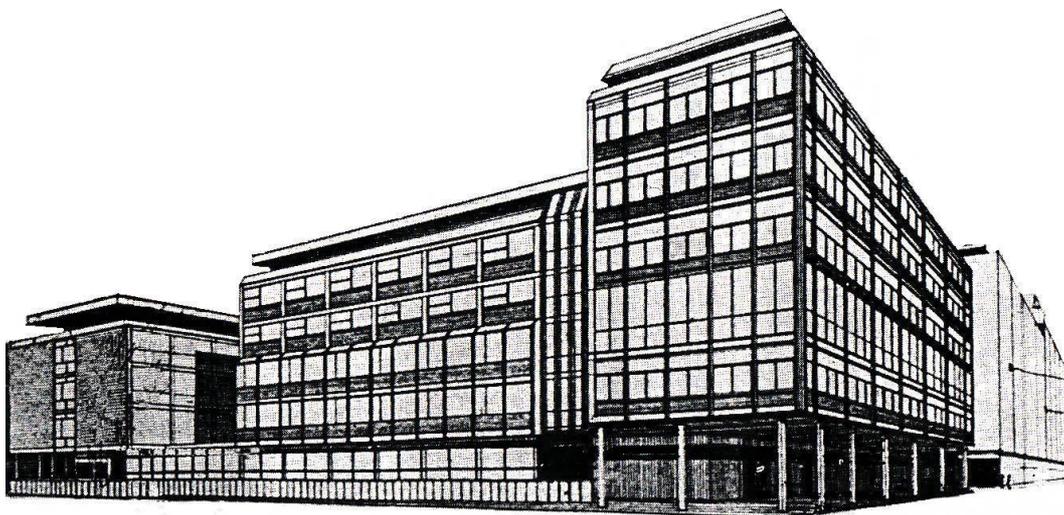
La Sezione III è a cura dell'U.O. Qualità e Progettazione



SEZIONE PRIMA

PRINCIPI FONDAMENTALI

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE



Sede legale dell'ASP – Via G. Cusmano 24 – Palermo

LA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI

La Carta dei Servizi Pubblici Sanitari rappresenta l'impegno formale che ogni Azienda Sanitaria assume nei confronti dei propri utenti al fine di soddisfarne le aspettative.

Questo impegno consiste nel:

- *definire standard di qualità ed obiettivi di miglioramento*
- *assicurare la trasparenza dei propri atti*
- *dare informazioni corrette ed aggiornate*
- *offrire servizi efficaci ed efficienti*
- *consentire la partecipazione del cittadino, anche attraverso le organizzazioni che lo rappresentano*
- *garantire la tutela rispetto ad eventuali disservizi prevedendo possibilità di reclamo.*

PRINCIPI

L'Azienda si impegna ad erogare i servizi sanitari ispirandosi ai seguenti principi, contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

Eguaglianza ed equità

Imparzialità

Continuità

Diritto di scelta

Partecipazione

Efficienza ed efficacia

Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo

Sede legale: Via G. Cusmano, 24 – 90141 Palermo
Centralino Tel. 091 7031111
www.asppalermo.org

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo occupa un territorio coincidente con quello della Provincia omonima ed è suddivisa, territorialmente e funzionalmente, in nove Distretti Sanitari, la cui area corrisponde, per l'area urbana, a tutto il territorio cittadino più alcuni comuni limitrofi mentre, per l'area extraurbana, a quella delle ex Unità Sanitarie Locali confluite, nel 1995, nell'Azienda.

Tale ambito è molto vasto, infatti si estende dal Comune di Balestrate a quello di San Mauro Castelverde, compresi centri urbani come Palermo, capoluogo di Provincia, per un totale di 83 Comuni. Fanno parte di questo territorio anche le Isole di Lampedusa, Linosa ed Ustica.

Data la vastità della superficie, è chiaro che le caratteristiche geografiche, economiche, demografiche sono molto variegate.

L'immagine seguente illustra schematicamente gli ambiti territoriali dell'Azienda USL6, i cui dati generali sono:

Superficie: Km² 5.016

Popolazione totale: 1.249.577 (dati ISTAT al 31/12/2010)

Distretti:9

Presidi Ospedalieri: 5

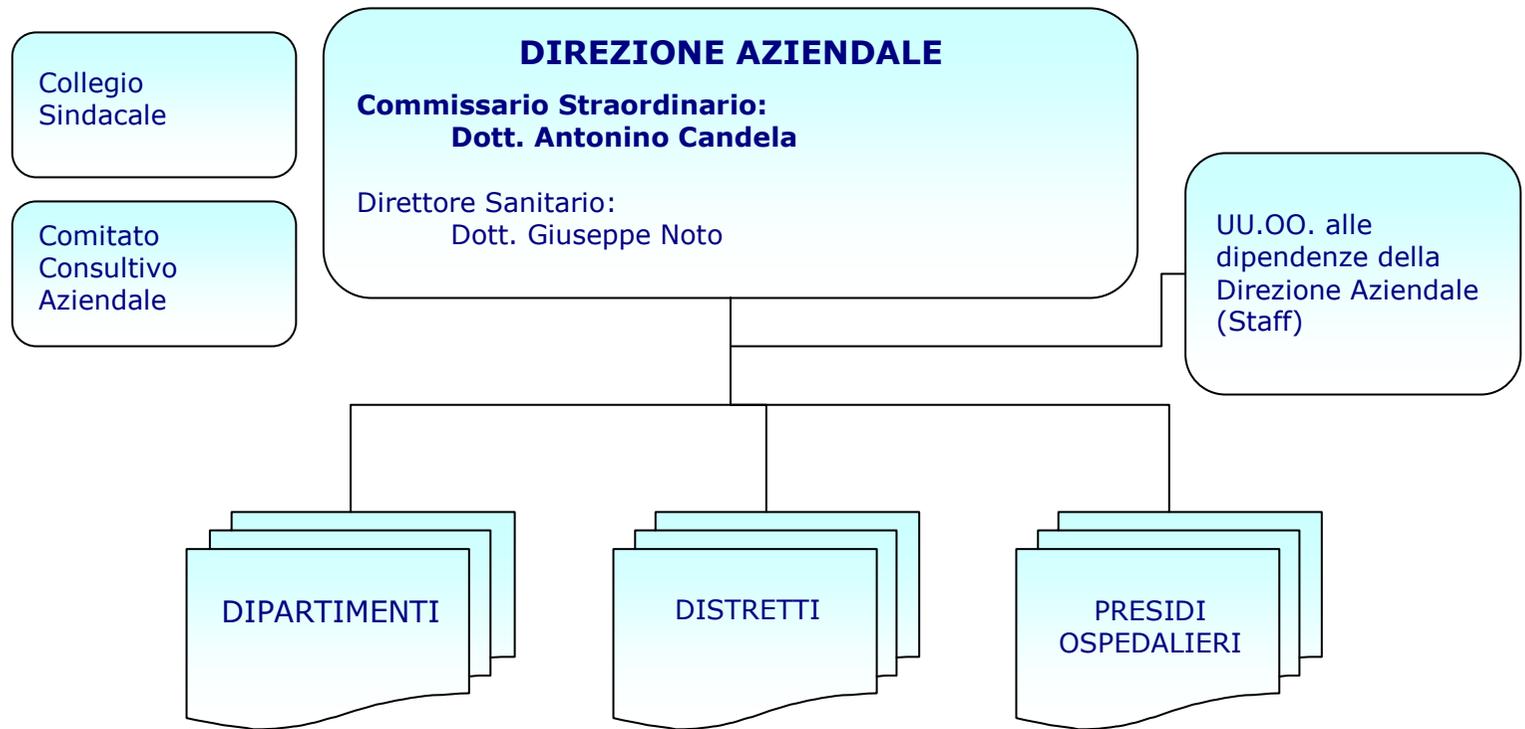


SEZIONE SECONDA

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

*Atto Aziendale e Documento di Organizzazione
Delibera n.840 del 03-11-2010 e n.160 del 28-02-2011 e successive m.i.*

Organigramma



Direzione Aziendale

Unità Operative e Attività alle dipendenze del Direttore Generale

- | | | |
|--|-------------------|----------------------------|
| - <i>Segreteria del Direttore Generale</i> | Via G. Cusmano 24 | 091 7032381
091 7032995 |
| - <i>Staff Strategico (U.O.C.)</i> | Via G. Cusmano 24 | |
| Programmazione Controllo di Gestione –
Sistema Informativo e Statistico (U.O.S.) | Via G. Cusmano 24 | 091 7032258 |
| Qualità e Progettazione (U.O.S.) | Via G. Cusmano 24 | 091 7032040 |
| Comunicazione e Informazione (U.O.S.) | Via G. Cusmano 24 | 091 7032068 |
| - <i>Segreteria del Comitato Consultivo
 Aziendale</i> | Via G. Cusmano 24 | 091 7032068 |
| Formazione (U.O.S.) | Via Pindemonte 88 | 091 7034003 |
| Risk management (U.O.S.) | Via G. Cusmano 24 | |
| Educazione alla Salute - UOESA (U.O.S.) | Via C. Onorato 6 | 091 7033826 |
| Coordinamento Screening (U.O.S.) | Via C. Onorato 6 | |
| - <i>Legale (U.O.C.)</i> | | |
| - <i>Psicologia (U.O.C.)</i> | Via Roma 519 | 091 7032254 |
| - <i>Prevenzione e Protezione (U.O.C.)</i> | Via Pindemonte 88 | 091 7033053 |
| - Sorveglianza Sanitaria (U.O.S.) | Via M. Stabile 7 | 091 7032616 |
| - Professioni Sanitarie Infermieristiche ed
ostetriche (U.O.S.) | Via G. Cusmano 24 | 091 7032070 |
| - Professioni Sanitarie di Riabilitazione
(U.O.S.) | | |
| - Professioni Sanitarie Tecnico-Sanitarie
(U.O.S.) | Via G. Cusmano 24 | 091 7032197 |
| - Professioni Sanitarie Tecniche di
Prevenzione, Vigilanza ed Ispezione
(U.O.S.) | | |
| - Servizio Sociale (U.O.S.) | Via Pindemonte 88 | 091 7033179 |

Attività alle dipendenze del Direttore Amministrativo

- *Segreteria del Direttore Amministrativo* Via G. Cusmano 24 091 7032302
comprende inoltre:
 - Segreteria del Collegio Sindacale Via G. Cusmano 24 091 7032139
 - Ufficio delibere Via G. Cusmano 24 091 7032031

Attività alle dipendenze del Direttore Sanitario

- *Segreteria del Direttore Sanitario* Via G. Cusmano 24 091 7032330
supporta pure le attività:
 - dell'Ufficio compiti di radioprotezione per il datore di lavoro
 - del Consiglio dei sanitari e del Comitato Etico
 - del Comitato per il buon uso del sangue
 - relative al coordinamento del Sistema Informativo Trapianti per la Sicilia occidentale

Dipartimenti

Il Dipartimento è la struttura di Coordinamento e di Direzione per lo svolgimento di funzioni complesse con compiti di orientamento, consulenza e supervisione per la funzione cui è preposto.

Dipartimenti Amministrativi

Risorse Umane, Sviluppo Organizzativo e Affari generali

Via Pindemonte, 88 091 7033911
fax 091 7033972

Gestione Giuridica e Sviluppo Organizzativo (U.O.C.)

091 7033943
fax 091 7033951

Gestione Economica e Previdenziale (U.O.C.)

091 7033773
fax 091 7033814

Personale Convenzionato (U.O.C.)

Questo Dipartimento è una struttura complessa ed integrata, finalizzata alla amministrazione e gestione economico - giuridica di tutto il personale dell'Azienda, nonché alla gestione dei procedimenti amministrativi tesi alla acquisizione di nuove risorse e delle attività di natura legale e contenzioso aziendale.

Risorse Economico-Finanziarie e Patrimoniale

Via Pindemonte, 88 091 7033015
fax 091 7033382

Contabilità Generale e Gestione Tesoreria (U.O.C.)

091 7033017

Contabilità Analitica e Patrimonio (U.O.C.)

091 7033335
fax 091 7033481

Bilancio e Programmazione (U.O.C.)

091 7033011

Questo Dipartimento è una struttura complessa finalizzata alla gestione delle risorse economiche, finanziarie e patrimoniali.

Provveditorato e Tecnico

Via
G. La Loggia,5

091 7033334
fax 091 7033057

Progettazione e Manutenzione (U.O.C.)

091 7033197
fax 091 7033057

Provveditorato (U.O.C.)

091 7033098
fax 091 7033076

Facility Management (U.O.C.)

Servizio Informatico Aziendale (U.O.S.)

Servizio Organizzazione Rifiuti Speciali e
Pericolosi (U.O.S.)

Questo Dipartimento è una struttura complessa finalizzata alla gestione delle risorse patrimoniali e tecniche, alla gestione degli appalti, delle forniture e dei servizi economici.

Dipartimenti Sanitari

Svolgono una funzione essenziale di indirizzo tecnico-specialistico e di garanzia dell'omogeneità delle prestazioni erogate, pertanto coinvolgono "orizzontalmente" le unità operative ed hanno come fine principale e diretto l'ottimizzazione delle procedure operative destinate al raggiungimento di obiettivi specifici. I Dipartimenti Strutturali assicurano, inoltre, l'uso efficiente/ottimale delle risorse, sono centri di responsabilità e di costo con autorità sovraordinata rispetto alle unità operative o servizi che la compongono

Attività Territoriali e Integrazione Socio-Sanitaria

Via Pindemonte, 88 091 7033242
fax 091 7033238

Programmazione e organizzazione delle attività di Cure Primarie (U.O.C.)

Tel/Fax

091 7033361

Tel/Fax

091 7033404

Integrazione socio-sanitaria (U.O.C.)

Tel/Fax

091 7033194

Medicina Legale e Fiscale (U.O.C.)

Invalidi Civili, L.104/92 e L.68/99 (U.O.S.)

Via M. Stabile, 261 091 7032005
Fax 091 7037003

Questo Dipartimento esercita compiti di indirizzo, coordinamento e verifica relativamente alle seguenti attività: assistenza sanitaria di base e specialistica di II livello, assistenza agli anziani e ADI, medicina legale fiscale e necroscopica.

Farmaceutico

Via Pindemonte, 88 091 7033269
fax 091 7033019

Farmacie (U.O.C.)

091 7033187

Farmaco e Farmacoepidemiologia (U.O.C.)

091 7033293

Distretto Farmaceutico PA 1 (U.O.C.)

P.O. Civico
Partinico

Distretto Farmaceutico PA 2 (U.O.C.)

P.O. Cimino
Termini

Distretto Farmaceutico PA 3 (U.O.C.)

P.O. Ingrassia
Palermo

Questo Dipartimento ha carattere interdistrettuale con funzioni di indirizzo tecnico scientifico e di gestione delle attività di stretta pertinenza dell'area del farmaco, ciò al fine di garantire livelli organizzativi omogenei in ambito aziendale.

Salute della Donna e del Bambino

Corso Calatafimi 1002 presso P.O. "Ingrassia" 091 7033684 fax 091 7033802 091 7033684 fax 091 7033802

Salute della Donna e del Bambino Territoriale (UOC)

D.O. 1 P.O. "Civico" di Partinico - Ginecologia e ostetricia (UOC)

D.O. 1 P.O. "Civico" di Partinico - Pediatria (UOC)

D.O. 2 P.O. "S. Cimino" di Termini Imerese - Ginecologia e ostetricia (UOC)

D.O. 2 P.O. "S. Cimino" di Termini Imerese - Pediatria (UOC)

D.O. 3 P.O. "G.F. Ingrassia" di Palermo - Ginecologia e ostetricia (UOC)

D.O. 3P.O. "G.F. Ingrassia" di Palermo - Neonatologia (UOC)

Questo Dipartimento è un sistema organizzativo di integrazione ed interazione tra strutture, competenze e professionalità che operano a tutela della salute della donna in età fertile e del soggetto in età evolutiva dal periodo prenatale all'adolescenza.

Medicina Riabilitativa

Via Castellana 145 091 6743111 fax 091 6743113

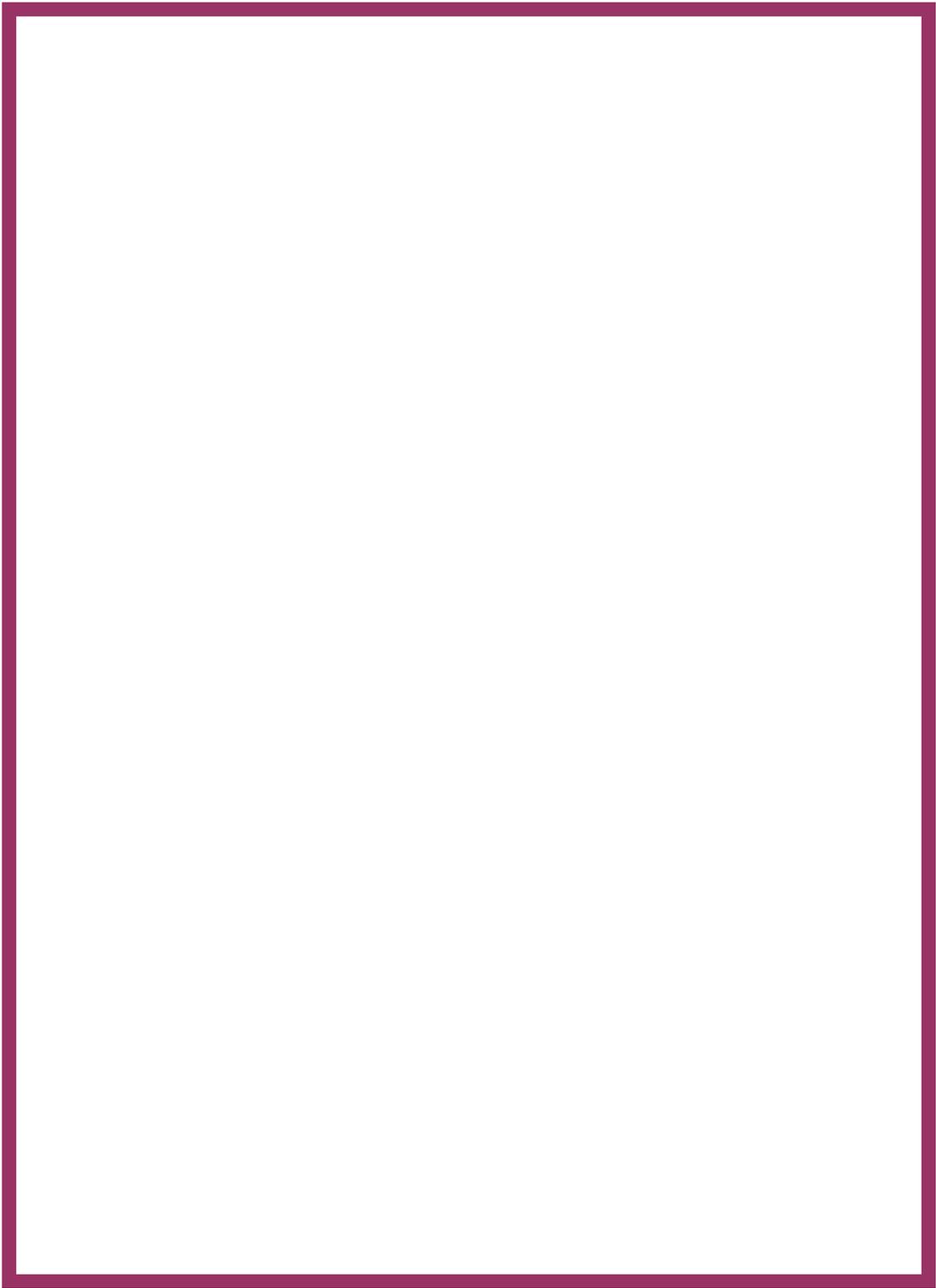
Coordinamento assistenza riabilitativa ambulatoriale e domiciliare (UOC)

Centro riabilitativo di alta specializzazione "Villa delle Ginestre" di Palermo - Medicina fisica e riabilitazione intensiva (UOC)

Centro riabilitativo di alta specializzazione "Villa delle Ginestre" di Palermo - Medicina fisica e riabilitazione ambulatoriale (UOC)

D.O. 2 P.O. "S. Cimino" di Termini Imerese - Medicina fisica e riabilitazione (UOC)

Questo Dipartimento si identifica quale strumento strategico per l'erogazione dell'assistenza sanitaria in campo riabilitativo al fine di creare un raccordo operativo tra le varie componenti territoriali ed ospedaliere



Programmazione, Organizzazione e Controllo Attivita' Ospedaliere

Via C. Onorato, 6

Ospedalità Pubblica (U.O.C.)

Via C. Onorato, 6

Tel/Fax
091 7033871

Ospedalità Privata (U.O.C.)

Via C. Onorato, 6

Tel/Fax
091 7032107

Questo Dipartimento garantisce l'omogeneità dell'intervento sanitario sul territorio dell'Azienda, in considerazione della complessità della rete ospedaliera pubblica e privata e delle articolazioni sul territorio.

Salute Mentale, Dipendenze Patologiche e Neuropsichiatria

Via Pindemonte
88

091 7033040
fax 091 7033148

Dipendenze patologiche (UOC)

Neuropsichiatria dell'infanzia e

dell'adolescenza territoriale (UOC)

- Modulo 1

Distretto 36 di Misilmeri e Palermo

- Modulo 2

Palermo

- Modulo 3

Palermo

- Modulo 4

Palermo

- Modulo 5

Palermo

- Modulo 6

Distretto 37 di Termini Imerese e 39 di Bagheria

- Modulo 7

Distretto 33 di Cefalù e 35 di Petralia Sottana

- Modulo 8

Distretto 40 di Corleone e 38 di Lercara Friddi

- Modulo 9

Distretto 41 di Partinico e 34 di Carini

Questo Dipartimento si propone, di concerto con la Direzione Aziendale, di perseguire gli obiettivi previsti dal progetto regionale "Tutela della salute mentale" approvato con D.A. 31/01/97

Prevenzione

	Via Siracusa, 45	091 6254323 fax 091 340861
Laboratorio Medico di Sanità Pubblica (U.O.C.) (Servizio interareale)	Via C. Onorato, 6	Tel./Fax 091 7033514
Sanità pubblica, Epidemiologia e Medicina Preventiva (U.O.C.)	Via Siracusa, 45	091 6254323 fax 091 347241
Igiene degli Ambienti di Vita (U.O.C.)	Via C. Onorato, 6	091 7033563 fax 091 7033561
Igiene degli Alimenti, Sorveglianza e Prevenzione Nutrizionale (U.O.C.)	Via C. Onorato, 6	091 7033554 fax 091 7033551
Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro (U.O.C.)	Via M. Stabile, 7	091 7032626 fax 091 7032607
Impiantistica e Antinfortunistica (U.O.C.)	Via M. Stabile, 7	091 7032610 fax 091 7032607

HACCP - RSO (UOC)

Prevenzione Veterinario

	Via C. Onorato, 6	091 7033580 fax 091 7033575
Sanità animale – Area A (UOC)	Via C. Onorato, 6	091 7033586
Igiene della produzione degli alimenti di origine animale e loro derivati – Area B (UOC)	Via C. Onorato, 6	091 7033873
Igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche – Area C (UOC)	Via C. Onorato, 6	091 7033583
Igiene urbana e lotta al randagismo (UOC)		

Questi Dipartimenti sono le strutture operative dell'ASP DI PALERMO che garantiscono la tutela della salute collettiva perseguendo obiettivi di promozione della salute, prevenzione delle malattie e delle disabilità, miglioramento della qualità di vita.

Il Distretto

Il Distretto assicura i servizi di assistenza primaria relativi alle attività sanitarie e alle integrazioni socio sanitarie nonché il coordinamento delle proprie attività con quelle dei dipartimenti e dei presidi ospedalieri. Al Distretto vengono attribuite risorse definite in rapporto agli obiettivi di salute della popolazione di riferimento.

Le attività principali svolte dal Distretto sono:

- assistenza primaria: *Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta, servizi di Continuità Assistenziale (guardia medica) notturna e festiva e Punti di Primo Intervento (P.P.I.)*

Il Distretto garantisce la corretta applicazione dei rapporti di convenzione con i Medici di Medicina Generale e con i Pediatri di Libera Scelta e organizza i servizi di *Continuità Assistenziale*.

Obiettivo prioritario, al fine di un più efficace ed efficiente governo delle risorse e di una concreta integrazione della risposta assistenziale, è la collaborazione strategica fra Azienda sanitaria, attraverso i propri servizi territoriali, i Medici di Medicina Generale ed i Pediatri di Libera Scelta.

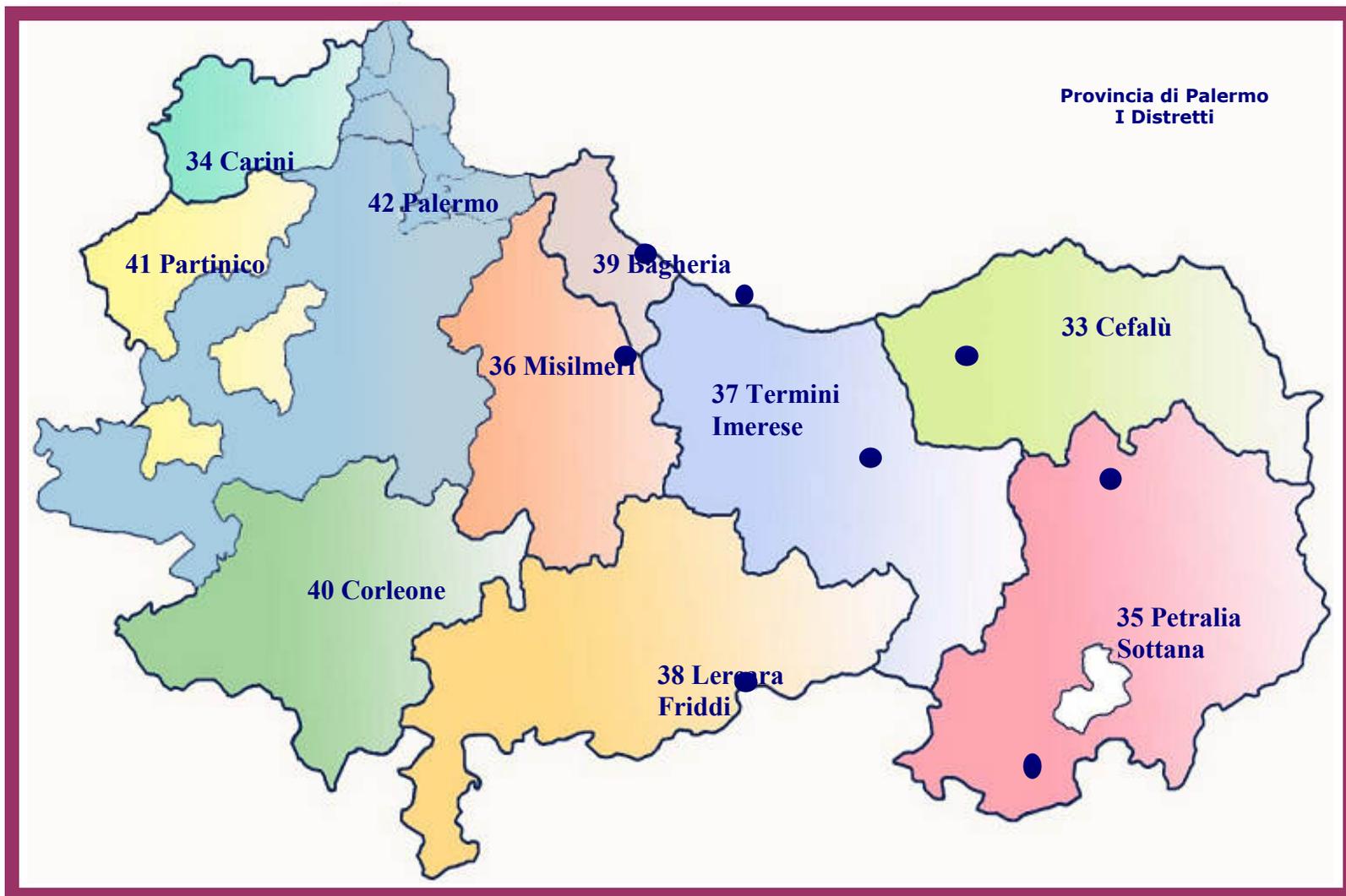
- assistenza specialistica ambulatoriale: *le prestazioni specialistiche ambulatoriali necessarie sono erogate attraverso i Medici Specialisti Convenzionati interni ovvero acquisite tramite le strutture convenzionate esterne accreditate.*

Sono garantite la prenotazione e l'accesso programmato alle prestazioni erogabili; è effettuato il monitoraggio dei tempi di attesa attraverso la corretta gestione delle liste, in collaborazione con i Presidi Ospedalieri; si promuove l'appropriatezza della richiesta di prestazioni, favorendo l'adesione a criteri di efficacia clinica da parte di tutti i medici interessati e l'adozione di percorsi assistenziali e protocolli terapeutici condivisi. Il Distretto vigila sulle prestazioni erogate dalle strutture specialistiche accreditate.

- Ambulatori a Gestione Integrata dedicati alle patologie croniche di maggior rilievo (diabete, malattie cardiovascolari)
- attività di medicina legale, fiscale e necroscopica.
- attività di educazione alla salute.
- assistenza farmaceutica:

il Distretto assicura l'erogazione dei farmaci e dei presidi sanitari.

Trovano, altresì, allocazione nel Distretto, quelle attività a diretta gestione del Direttore Generale riferite alle Relazioni con il Pubblico (Punti Informativi URP), ai flussi informativi, ai processi di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni, nonché le attività territoriali a diretta gestione dei Dipartimenti strutturali (Ser.T., Consultori, A.D.I.).



I Distretti

Articolazione territoriale

DISTRETTO	COMUNI AFFERENTI
33 - Cefalù	Campofelice di Roccella, Castelbuono, Cefalù, Collesano, Gratteri, Isnello, Lascari, Finale di Pollina, S. Mauro Castelverde.
34 - Carini	Capaci, Carini, Cinisi, Isola delle Femmine, Terrasini, Torretta.
35- Petralia Sottana	Castellana Sicula, Petralia Soprana., Petralia Sottana, Geraci Siculo, Gangi, Blufi, Alimena, Bompietro, Polizzi Generosa.
36 - Misilmeri	Baucina, Bolognetta, Campofelice di Fitalia, Cefalà Diana, Ciminna, Godrano, Marineo, Mezzojuso, Misilmeri, Ventimiglia di Sicilia, Villafrati.
37 - Termini Imerese	Aliminusa, Caccamo, Caltavuturo, Cerda, Montemaggiore Belsito, Sciara, Scillato, Sclafani Bagni, Termini Imerese, Trabia.
38 - Lercara Friddi	Alia, Castronovo di Sicilia, Lercara Friddi, Palazzo Adriano, Prizzi, Roccapalumba, Valledolmo, Vicari.
39 - Bagheria	Altavilla Milicia, Bagheria, Casteldaccia, Ficarazzi, S. Flavia.
40 - Corleone	Bisacquino, Campofiorito, Chiusa Sclafani, Contessa Entellina, Corleone, Giuliana, Roccamena.
41 - Partinico	Balestrate, Borgetto, Camporeale, Giardinello, Montelepre, Partinico, S.Cipirrello, S. Giuseppe Jato.
42 - Palermo La L.R. n.5/2009 prevede la realizzazione di un unico distretto urbano	Palermo, Altofonte, Belmonte Mezzagno, Monreale, Piana degli Albanesi, S.Cristina Gela, Villabate, Ustica, Lampedusa e Linosa (AG).

Attività distrettuali strutturate

P.T.A. – Punto Territoriale di Assistenza

Assistenza Sanitaria di Base

Controllo e verifica delle attività dei Medici di Medicina Generale, dei Pediatri e dei Medici di Continuità Assistenziale

Si occupa della gestione dei rapporti con i medici di medicina generale, i pediatri di libera scelta ed i medici di continuità assistenziale

Anagrafe assistiti

Iscrizione al SSN e Scelta o cambio del medico di medicina generale o pediatra

Documenti necessari per effettuare la scelta del medico di base o del pediatra

Autocertificazione di residenza – (Dichiarazione sostitutiva)

Documento di riconoscimento

Codice Fiscale

Libretto sanitario

Continuità Assistenziale (Guardia Medica) e Guardie Mediche Turistiche

L'attività di Continuità Assistenziale garantisce l'assistenza medica, per situazioni che rivestono carattere d'urgenza, verificatesi durante le ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi, in particolare:

- dalle ore 20.00 alle ore 8.00 di tutti i giorni feriali;
- dalle ore 10.00 del sabato (o di altro prefestivo) alle ore 8.00 del Lunedì o del giorno successivo al festivo.

La Continuità Assistenziale ha il compito, inoltre, di:

- prescrivere farmaci, ma solo quelli indicati per terapie d'urgenza, nella quantità sufficiente a coprire un ciclo di terapia massima di tre giorni;

- rilasciare certificati di malattia, solo in caso di necessità e per un periodo massimo di tre giorni;

- proporre, eventualmente, il ricovero ospedaliero

Esenzione ticket

Modalità d'attivazione dell'esenzione per patologia:

L'esenzione deve essere richiesta, al Distretto dove si ha la residenza, presentando un certificato, rilasciato dal proprio Medico di Famiglia, che attesti la presenza di una o più malattie incluse nel D.M. 28 maggio 1999 n. 329.

Sono pure validi:

i certificati delle Commissioni mediche degli Ospedali militari
le certificazioni rilasciate da Istituzioni sanitarie pubbliche di Paesi appartenenti all'Unione Europea

Rilascio modelli CEE

Assistenza indiretta

Assistenza Specialistica Ambulatoriale interna ed esterna

C.U.P. - Centro Unico Prenotazioni visite specialistiche

Per ottenere una visita o un'altra prestazione specialistica o diagnostica è necessaria la richiesta del medico curante su ricettario regionale. Per le visite specialistiche di odontoiatria, ostetricia e ginecologia, pediatria, psichiatria ed oculistica (limitatamente alla misura della vista), presso i poliambulatori del distretto non è necessaria la richiesta.

Riscossione ticket

Controllo e verifica delle prestazioni erogate dalle strutture convenzionate e/o accreditate esterne.

Esegue:

- controlli di pertinenza sanitaria sulle strutture accreditate e non
- controlli di pertinenza sanitaria sulla effettiva usufruzione di prestazioni da parte dell'utenza
- controlli sulle attività termali

Medicina Legale e Fiscale

Certificazioni medico legali correnti:

si rilasciano "in bollo"

- idoneità alla guida di veicoli
- idoneità alla guida di natanti
- idoneità porto d'armi
- idoneità al lavoro

si rilasciano "in carta libera"

- idoneità fisica per uso adozione
- idoneità fisica per servizio discontinuo nei vigili del fuoco
(se non esplicitamente richiesto in bollo)
- idoneità fisica per personale addetto alle squadre antincendio boschivo
- idoneità psico-fisica per uso scolastico
- certificato per uso militare
- idoneità per cessione quinto dello stipendio
- idoneità fisica per uso protezione civile
- esonero dall'obbligo di indossare le cinture di sicurezza *(patologie varie)*
- certificato per fermo biologico
- certificato di "non pregiudizio" per gli invalidi *(iscrizione categorie protette)*
- certificato per uso assegni familiari
- certificato per accesso cimiteriale
- certificati richiesti da regolamenti comunali
- certificato per l'elettore fisicamente impedito ad esprimere il voto

Controllo medico fiscale per i lavoratori in assenza per malattia

Visite necroscopiche ed ispezioni esterne di cadaveri su richiesta delle Autorità Giudiziarie

Visite medico-legali richieste dall'Autorità Giudiziaria per l'accertamento dello stato di salute di testi o parenti di detenuti

Unità Amministrativa

- attività amministrativa di supporto alle UU.OO. sanitarie
- attività amministrativa dello staff (*segreteria, archivio, protocollo...*)
- attività amministrativa ordinaria finalizzata a: approvvigionamento, manutenzione, interventi tecnici, gestione del budget, gestione del personale, atti deliberativi

Ufficio Informativo e Statistico

- Flussi informativi verso il Ministero della Sanità
- Flussi informativi verso l'ASP di Palermo
- Raccolta delle attività delle UU.OO. e degli uffici distrettuali
- Gestione ed elaborazione dati budget del distretto
- Raccolta dati demografici della popolazione del distretto
- Report mensile al direttore del distretto

Punto Informativo URP

- Fornisce informazioni di primo livello.
- Garantisce l'ascolto e promuove l'orientamento agli utenti.
- Riceve le osservazioni, i suggerimenti, le proposte, le segnalazioni e i reclami.
- Risponde direttamente all'utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione (per gli altri casi si applica il Regolamento)
- Divulga, con l'ausilio di dépliant, opuscoli e materiale analogo, la conoscenza delle strutture aziendali, dei servizi e delle prestazioni erogabili.
- Rileva la qualità percepita delle prestazioni e dei servizi, attraverso appositi questionari.
- Donazione degli organi: il Punto Informativo URP ha il compito di ricevere le dichiarazioni di volontà dei cittadini.

Attività e Strutture presenti nel Distretto ma dipendenti da Dipartimenti strutturali

U.V.G. e A.D.I.

Valutazione Geriatrica e Assistenza domiciliare integrata (ADI)

Destinata a pazienti non deambulanti e/o anziani e a pazienti affetti da patologia in fase terminale

- modalità d'attivazione: richiesta del medico di famiglia

Medicina Fisica e Riabilitazione e Riabilitazione Domiciliare

Ufficio Handicap

- Accoglie ogni domanda relativa alle problematiche dell'handicap

- Fornisce le possibili e immediate risposte, avvia l'utenza per la presa in carico da parte del S.S.R.

- Tiene i rapporti con le associazioni di volontariato, gli enti locali e gli altri soggetti istituzionali che si occupano di handicap

- Gestisce le graduatorie per l'accesso ai centri riabilitativi convenzionati.

Ufficio per l'autorizzazione e l'erogazione di protesi, presidi e ausili

Erogazione di prodotti dietetici, presidi diagnostici e terapeutici per diabetici, presidi sanitari,

Tutela della salute dell'infanzia, della donna e della famiglia

Attività consultoriale

Accesso diretto, senza prescrizione medica.

Prestazioni erogate:

informazione sui diritti della donna in materia di tutela sociale della maternità;

informazione sui servizi sociali, sanitari, assistenziali pubblici e privati operanti sul territorio sulle prestazioni e sulle modalità per accedervi;

attività di informazione e consulenza sui temi della sessualità;

assistenza sanitaria psicologica e sociale inerente la procreazione responsabile, la consulenza e la somministrazione di contraccettivi, l'informazione e la consulenza sulla regolazione e il controllo della fertilità;

assistenza sanitaria psicologica e sociale inerente la tutela della gravidanza e della maternità e l'assistenza domiciliare al puerperio;

assistenza sanitaria psicologica e sociale per le donne e le coppie che chiedono l'interruzione volontaria di gravidanza, secondo le procedure di cui agli art. 4 e 5 della Legge 194/78;

consulenza per la diagnosi precoce dei tumori della sfera genitale e delle malattie a trasmissione sessuale;

consulenza per le problematiche della pubertà e della menopausa;

assistenza psicologica e sociale al singolo, alla coppia e alla famiglia per difficoltà relazionali, per problemi di separazione e divorzio anche in riferimento alla consulenza sul diritto di famiglia;

assistenza al singolo e alla coppia in riferimento a difficoltà di ordine sessuale e l'assistenza alla donna per problemi di violenza sessuale;

assistenza psicologica e sociale nei confronti di minorenni che intendono contrarre matrimoni, prestando, se richiesta, collaborazione all'autorità giudiziaria ai sensi dell'art. 84 del Codice Civile;

consulenza agli adolescenti;

attività di informazione, di educazione alla salute e di preparazione al parto.

Medicina Scolastica

Neuropsichiatria Infantile (NPI)

Il servizio opera sul territorio attraverso interventi articolati rivolti ai minori ed alla famiglia, che mirano alla prevenzione, cura e riabilitazione nei soggetti in età evolutiva (< 18 anni), in collaborazione con le istituzioni presenti sul territorio.

Accesso diretto e le prestazioni sono esenti ticket.

Integrazione scolastica:

- rilascia la certificazione necessaria all'assegnazione di un'insegnante di sostegno su richiesta della scuola o del medico scolastico o dei genitori
- partecipa alla costituzione dei gruppi misti per valutare, insieme all'insegnante di sostegno, all'insegnante curriculare e alla famiglia, i progressi del soggetto portatore di handicap e le eventuali strategie per migliorarne le performance facilitando l'inserimento, previa certificazione, presso le scuole professionali per sfruttare al meglio le capacità residue del soggetto con handicap.

SerT (Servizio Tossicodipendenze)

L'accesso al servizio è libero e volontario, viene garantito l'anonimato e le prestazioni sono esenti ticket.

- provvede alla cura e riabilitazione dei soggetti tossicodipendenti (compresi gli alcolisti);
- valuta e accerta lo stato di dipendenza da sostanze d'abuso;
- effettua trattamenti di disassuefazione; svolge programmi terapeutici di tipo farmacologico, psicologico, psicoterapico, pedagogico e sociale per problemi connessi alla dipendenza;
- offre consulenza per le patologie correlate (AIDS, epatiti...);
- predispone inserimenti presso Comunità terapeutiche convenzionate;
- svolge interventi di informazione, prevenzione del disagio e di promozione della salute, in collaborazione con enti, scuole e agenzie sociali del territorio

Farmacia

- *Libero accesso di personale Farmacista nelle farmacie del Distretto con attività di controllo tecnico-convenzionale, verifica delle Leggi Finanziarie vigenti, rilevamento dei farmaci sottoposti a note limitative e di quelli sottoposti a registrazione sul Registro USL; Piano terapeutico.*

Educazione alla Salute (UOESD)

- Progettazione e realizzazione di interventi di educazione, prevenzione e promozione della salute;
- Collegamenti con le istituzioni scolastiche, sociali e sanitarie;
- Campagne di informazione;
- Consulenze sui programmi socio-sanitari.

Psicologia

Gli psicologi che operano nei servizi del Distretto svolgono le seguenti attività

- Prevenzione diagnosi e cura
- Psicoterapia individuale, familiare, di coppia e di gruppo
- Counseling rivolto alle famiglie, al personale docente e non docente delle scuole di ogni ordine e grado
- Interventi su casi presso Enti, istituti, Tribunale e scuola
- Attività di riabilitazione psico-sociale individuali e di gruppo
- Visite psicologiche con minori, adolescenti, adulti e anziani
- Somministrazione ed elaborazione di test psicologici

Componenti organizzative del Modulo Dipartimentale Salute Mentale

Ambulatori di salute mentale (CSM)

Negli ambulatori si effettuano interventi terapeutici integrati, visite di controllo e consulenza a individui, gruppi e famiglie; vengono elaborati progetti di cura e di riabilitazione, anche in integrazione con altri Servizi.

Gli ambulatori effettuano inoltre interventi domiciliari, certificazioni e realizzano progetti di prevenzione del disagio psichico. L'accesso è libero e volontario o su richiesta del medico curante.

Centro Diurno

I Centri Diurni sono strutture intermedie **semiresidenziali** finalizzate a ridurre al minimo l'eventualità di un ricovero ed a potenziare le risorse degli utenti, fornendo alle famiglie anche collaborazione e supporto.

L'accesso è libero o su segnalazione del medico curante o di altre strutture territoriali.

Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC)

(di norma allocato presso un Presidio Ospedaliero)

Sono strutture che forniscono l'opportunità di una residenza a medio e breve termine per soggetti che necessitano di un programma terapeutico riabilitativo.

L'accesso è subordinato ad un programma concordato fra gli altri Servizi, i pazienti ed i familiari.

Comunità Terapeutica Assistita (CTA)

Prevenzione Medica

Attività di competenza degli Uffici Distrettuali:

- Notifiche malattie infettive, indagini epidemiologiche, primi interventi in tema di malattie infettive e tossinfezioni alimentari ed intossicazioni;
- Controllo epidemiologico e primi interventi in episodi epidemici;
- Gestione diretta dei Centri di Vaccinazione operanti nell'ambito del territorio del D.S.B., esecuzione delle vaccinazioni obbligatorie e consigliate, e rilascio delle relative certificazioni;
- Tenuta dei registri relativi ad aborti, parti e di causa di morte in ambito distrettuale;
- Registro cause di morte: gestione dati periferici;
- Pareri ed attività istruttoria ai sensi dell'art. 25, lettera c, D.P.R. n. 327/80 in ordine all'attivazione di depositi all'ingrosso e di piccoli laboratori artigianali annessi ad esercizi di vendita e somministrazione di alimenti e bevande, e mercati all'ingrosso;
- Pareri ed attività istruttoria per l'autorizzazione a firma dell'Autorità Sanitaria Locale, vigilanza e controllo ai sensi dell'art. 25, lettera c, D.P.R. n. 327/80 all'uso di veicoli Automarket, che esercitano attività di vendita e somministrazione di alimenti e bevande, operanti in ambito comunale;
- Controlli, rinnovi, visite settore alimentaristi: libretti di idoneità sanitaria;
- Vigilanza sulla idoneità igienica degli utensili, dei recipienti e di qualsiasi altro oggetto destinato a venire a contatto con alimenti;
- Proposizione e predisposizione delle ordinanze di chiusura temporanea o definitiva, sequestri cautelativi, distruzione sostanze destinate all'alimentazione ed altri provvedimenti consequenziali di competenza dell'Autorità Sanitaria Locale;
- Vigilanza igienica sulle fonti di approvvigionamento idropotabile sugli acquedotti ed in genere sulle opere destinate al servizio idropotabile;
- Accertamento della idoneità delle acque: delle zone di mare, dei centri di raccolta, nonché degli impianti di depurazione destinati alla coltivazione, allevamento e deposito di molluschi eduli;
- Raccolta dei dati igienico-ambientali in collaborazione con la istituenda ANPA
- Esame da un punto di vista igienico-sanitario dei piani regolatori e dei programmi di sviluppo delle fondamentali scelte economico-produttive
- Promozione delle ordinanze per motivi contingibili ed urgenti in igiene e sanità pubblica di competenza dell'Autorità Sanitaria Locale;
- Primi interventi di igiene ambientale riguardo acqua-aria-rumore-suolo e abitato;
- Certificazioni igienico-sanitarie a richiesta dei privati;
- Pareri ed attività istruttoria in ordine all'attivazione di esercizi pubblici;
- Istruttoria, parere e vigilanza sulle Attività di tatuaggio e Piercing;
- Igiene nelle scuole;
- Pareri ed attività istruttoria per l'Autorizzazione di piscine e vidimazione Registri piscine;
- Istruttoria, parere e vigilanza sulle Case di riposo con relazione semestrale al Servizio Ambienti di Vita dell'attività svolta;
- Pareri e sopralluoghi in tema di progetti edilizi, abitabilità, agibilità, inagibilità, inabitabilità;

- Istruttoria, parere e vigilanza per l'esercizio di complessi ricettivi turistico-sociali e stabilimenti balneari, pareri per la riclassificazione, di concerto con l'Azienda Provinciale Turismo, relativamente ai centri turistico-recettivi ed agrituristici;
- Attività istruttoria, parere e vigilanza sulle industrie ed opifici insalubri di I e II classe;
- Tenuta dei Registri degli esercenti arti professioni sanitarie ausiliarie
- Vigilanza sugli esercenti le professioni sanitarie e le professioni sanitarie ausiliarie;
- Pareri e vigilanza ai sensi dell'art. 193 T.U. delle LL.S.S. con esclusione dei laboratori di analisi e centri di prelievo;
- Attività inerenti il Censimento delle strutture pubbliche e private che presentano Amianto;
- Aspetti igienici della lotta contro le mosche, e gli insetti nocivi nonché contro i roditori;
- Igiene dell'abitato, smaltimento controllo ed attivazione di discariche a solo servizio del singolo comune;
- Vigilanza igienica sulla raccolta e sullo smaltimento dei RSU, accertamento dell'idoneità delle aree e degli impianti di smaltimenti rifiuti solidi e dei relativi mezzi di trasporto;
- Pareri per il rilascio Autorizzazioni allo scarico dei liquami relativi ad insediamenti civili di qualsiasi classe e consistenza di cui all'art. 23 della Legge Regionale n. 27/86, esclusi gli scarichi degli insediamenti civili di classe C che non recapitano in pubbliche fognature, di competenza della Commissione Provinciale per la Tutela dell'Ambiente e per la lotta contro l'inquinamento, nonché pareri per il rilascio dell'Autorizzazione dei mezzi di trasporto dei liquami nell'ambito di un singolo Comune, di competenza dell'Autorità Sanitaria Locale;
- Pareri per il rilascio delle Autorizzazione allo scarico di acque reflue provenienti da insediamenti produttivi che recapitano in pubbliche fognature, ai sensi dell'art.40 lettera c L.R.27/86, esclusi gli scarichi provenienti da insediamenti produttivi che non recapitano in pubbliche fognature di competenza della Commissione Provinciale per la Tutela dell'Ambiente e per la lotta contro l'inquinamento di cui all'art.40 lettera d L.R. 27/86;
- Fitofarmaci:
 - a. sopralluogo per il rilascio di autorizzazione al commercio e vendita;
 - b. vidimazione Quaderni di campagna e schede;
 - c. vigilanza;
 - d. partecipazione alla Commissione per il rilascio del Certificato di abilitazione alla vendita
- Vigilanza sui cimiteri e polizia mortuaria, esumazioni, estumulazioni, cremazione, trattamento conservativo etc. (La Medicina necroscopica viene effettuata dal Servizio di Medicina Legale e Fiscale);
- Partecipazione, ai sensi del D.A. Sanità 05/09.97 n. 22884, alla "Conferenza Permanente Provinciale dei servizi per i Cimiteri" relativamente alla istituzione di nuovi cimiteri, all'ampliamento di quelli esistenti, alla variazione della fascia di rispetto cimiteriale;
- Educazione sanitaria.

Vaccinazioni obbligatorie e consigliate

I Centri di Vaccinazione dell'ASP di PALERMO praticano gratuitamente le vaccinazioni raccomandate e quelle consigliate per l'infanzia e l'adolescenza.

Vaccinazioni per gli adulti.

Presso i Centri di Vaccinazione è anche possibile effettuare le vaccinazioni obbligatorie ai sensi di legge ed indirizzate alla tutela della salute pubblica che riguardano le categorie a rischio ed alcune categorie di lavoratori o eseguite a seguito di convenzioni con Enti o privati.

Vaccinazioni internazionali (obbligatorie per l'accesso in alcuni paesi extraeuropei).

Si effettuano presso l'Ufficio di Sanità Marittima della stazione marittima dell'Ente Autonomo del Porto, via Pontile, Palermo ; tel. 091 580460.

Al momento l'Unità Operativa Igiene, Sanità Pubblica ed Epidemiologia sita in via Siracusa 45 tel. 091 6254323, fornisce consulenza ed informazioni sull'argomento.

Calendario vaccinale pediatrico

I vaccini stimolano l'organismo a produrre attivamente una risposta immunitaria e lo rendono capace di resistere alle infezioni. Con le vaccinazioni vengono evitati nel mondo, ogni anno, non meno di tre milioni di decessi nei bambini di età inferiore a 5 anni, ed almeno 400.000 casi di polio paralitica, malattia di cui è prossima la totale eradicazione in tutto il mondo, al pari di quanto già avvenuto per il vaiolo.

L'attuale calendario delle vaccinazioni raccomandate e consigliate per l'età evolutiva, il cui ultimo aggiornamento è stato effettuato sulla base del Calendario Vaccinale della Regione Sicilia 2010 (GURS N.35 del 06/08/2010), è il seguente:

Vaccino	nascita	3° mese ¹	5° mese	11° mese	13°- 15° mese	6° anno	12° anno	14°-15° anno	>= 65° anno
DTP		DTPa ³	DTPa	DTPa		DTPa ⁸		dTpa ⁹	
IPV		IPV ³	IPV	IPV		IPV ⁸			
Epatite B	HB ²	HB ³	HB	HB					
Hib		Hib ³	Hib	Hib					
PCV		PCV ⁴	PCV	PCV					
MCV					MCV ⁶			MCV	
MPR					MPR ⁵	MPR			
Varicella					Varicella ⁵	Varicella	Varicella ¹⁰		
HPV							HPV ⁷		
Influenza		Dal 7° mese soggetti a rischio e secondo piani regionali specifici							Influenza ¹¹
PPV									PPV ¹¹

Legenda

DTPa: vaccinazione difto-tetano-pertosse acellulare
dTpa: vaccino difto-tetano-pertosse acellulare per adulti
IPV: vaccino antipoliomielitico iniettabile Salk - inattivato
HB: vaccino antiepatite B
Hib: vaccino contro le infezioni invasive da Haemophilus influenzae b
MPR: vaccino antimorbillo-parotite-rosolia
HPV: vaccino anti papilloma virus umano
PCV: vaccino pneumococcico coniugato 13 valente
MCV: vaccino meningococcico C coniugato
PPV: vaccino pneumococcico 23 valente polisacc.

Note

1. Per terzo mese di vita si intende il periodo che intercorre dal compimento del 61° giorno di vita fino al 90° giorno di vita, ovvero dal compimento dei 2 mesi di vita fino al compimento dei 3 mesi di vita

N.B.: per le successive note tecniche si rimanda al D.A. 13/07/2010

Fonte: GURS N.35 del 06/08/2010 – Decreto Ass.13/07/2010

Prevenzione Veterinaria

Sanità animale

- Profilassi delle malattie infettive e diffuse degli animali e delle antropozoonosi.
- Programma di risanamento e di eradicazione obbligatorio degli allevamenti dalla tubercolosi, brucellosi bovina ed ovi-caprina e volontario dalla leucosi bovina.
- Vigilanza veterinaria permanente ed interventi per le emergenze in caso di calamità naturali con gli altri organi istituzionali (*Prefettura, Ministero, Assessorato, Comune*).
- Sorveglianza epidemiologica, monitoraggio delle malattie esotiche e di altre malattie a rilevanza locale.
- Educazione sanitaria ed informazione veterinaria.
- Predisposizione atti deliberativi riguardanti le indennità di abbattimento degli animali infetti di TBC e BR.

Igiene degli alimenti di origine animale

- Ispezione e vigilanza presso i Macelli Comunali
- Ispezione e vigilanza presso i Mercati Ittici
- Ispezione e vigilanza negli impianti destinati alla trasformazione , deposito e commercializzazione delle carni, prodotti della pesca, latte e derivati ed altri prodotti di origine animale
- Ispezione e vigilanza negli spacci di vendita al dettaglio dei prodotti di origine animale (*macellerie, salumerie, etc.*)
- Pareri igienico sanitari necessari per l'iter autorizzativo da parte del Sindaco degli spacci di vendita dei prodotti di origine animale.

Igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche

- Controllo sui residui
- Controllo sulle produzioni ed impiego degli alimenti per animali e farmaci veterinari
- Adempimenti e controlli sulla disciplina della produzione animale naturale e sulla fecondazione artificiale
- Adempimenti e controlli sulla qualità igienico sanitaria del latte
- Interventi in materia di tutela del benessere animale anche per quanto concerne le problematiche connesse alla sperimentazione animale
- Gestione del canile sanitario per l'attuazione delle norme in materia di anagrafe canina e lotta al randagismo
- Adempimenti del comparto dell'igiene urbana con particolare riguardo agli interventi veterinari per gli animali d'affezione e sinantropi
- Adempimenti in materia di raccolta e trattamento di spoglie animali e di rifiuti di origine animale
- Rilascio certificati sanitari per l'esportazione temporanea di cani e gatti
- Rilascio pareri igienico sanitari riguardanti: ambulatori veterinari, laboratori di analisi veterinarie
- Rilascio pareri igienico sanitari riguardanti, stabulari, depositi farmaceutici, stalle, automezzi trasporto animali vivi
- Educazione sanitaria ed informazione veterinaria
- Controllo sui farmaci veterinari

I DISTRETTI

DISTRETTO 33 - Cefalù

Comuni: Campofelice di Roccella, Castelbuono, Cefalù, Collesano, Gratteri, Isnello, Lascari, Pollina, S. Mauro Castelverde

Centralino

0921-920111

Direzione C/da Pietra Pollastra

tel. 0921-920220

fax 0921-920216

DISTRETTO 34 - Carini

Comuni: Capaci, Carini, Cinisi, Isola delle Femmine, Terrasini, Torretta

Centralino

tel. 091-8620000/ 8620111

Direzione: Corso Italia, 151

tel. 091-8620220

fax 091-8660444

DISTRETTO 35 - Petralia Sottana

Comuni: Alimena, Blufi, Bompietro, Castellana Sicula, Gangi, Geraci Siculo, Petralia Soprana, Petralia Sottana, Polizzi Generosa

Centralino

0921-682111

Direzione Contrada S. Elia

tel. 0921-682418

fax 0921-682420

DISTRETTO 36 - Misilmeri

Comuni: Baucina, Bolognetta, Campofelice di Fitalia, Cefalà Diana, Ciminna, Godrano, Marineo, Mezzojuso, Misilmeri, Ventimiglia di Sicilia, Villafrati

Centralino

tel. 091-8710111/201

Direzione: Via F. Traina, 1

tel. 091-8710202/3

fax 091-8710205

DISTRETTO 37 - Termini Imerese

Comuni: Aliminusa, Caccamo, Caltavuturo, Cerda, Montemaggiore Belsito, Scillato, Sciara, Sclafani Bagni, Termini Imerese, Trabia

Centralino

091-8153200

Direzione Via Ospedale Civico, 10

tel. 091-8153106

fax 091-8142578

DISTRETTO 38 - Lercara Friddi

**Comuni: Alia, Castronovo di Sicilia, Lercara Friddi, Palazzo Adriano,
Prizzi, Roccapalumba, Valledolmo, Vicari**

Centralino

tel. 091-8256111

Direzione Via F. Cali

tel. 091-8256208/11

fax 091-8252002

DISTRETTO 39 - Bagheria

Comuni: Altavilla Milicia, Bagheria, Casteldaccia, Ficarazzi, S. Flavia

Centralino

091-991111

Direzione Via B.Mattarella, 166

tel. 091-991250/19

fax 091-901255

DISTRETTO 40 - Corleone

**Comuni: Bisacquino, Campofiorito, Chiusa Sclafani, Contessa Entellina,
Corleone, Giuliana, Roccamena**

Centralino

tel. 091-8450100

Direzione Via Don G. Colletto

tel. 091-8450605

fax 091-8450606

DISTRETTO 41 - Partinico

**Comuni: Balestrate, Borgetto, Camporeale, Giardinello, Montelepre,
Partinico, San Cipirrello, San Giuseppe Jato, Tappeto**

Centralino

tel. 091 8911111

Direzione: Via Siracusa, 20

tel.e fax 091 8906900

DISTRETTO 42 – Palermo

PTA Biondo - Palermo

Quartieri: Altarello, Boccadifalco, Cuba-Calatafimi, Mezzomonreale, Zisa
Comuni: Altofonte, Belmonte Mezzagno, Monreale, Piana degli Albanesi, S. Cristina Gela

Centralino

Direzione: Via G. La Loggia, 5

tel. 091-7031111

tel. 091-7033243

fax 091-7033237

PTA Casa del Sole Palermo

Quartieri: Borgo Nuovo, Cruillas-S. Giovanni Apostolo, Malaspina-Palagonia, Noce, Tommaso Natale-Sferracavallo, Uditore-Passo di Rigano Tribunali-Castellammare, Palazzo Reale-Monte di Pietà, Montegrappa-S.Rosalia, Politeama
Comuni: Ustica (Pa) - Lampedusa e Linosa (Ag)

Centralino

Direzione: Via Malaspina, 100

Tel. 091-7031111

Tel. e fax 091-7035552

PTA Albanese Palermo

Quartieri: Arenella, Vergine Maria, Libertà, Montepellegrino, Pallavicino, S.Filippo Neri, Partanna Mondello, Resuttana-S. Lorenzo

Centralino

Direzione: Via Fattori, 60

tel. 091 7031111

tel. 091 7036737/50

fax 091 7036738

PTA Guadagna Palermo

Quartieri: Brancaccio, Ciaculli, Oreto-Stazione, Settecannoli, Villagrazia-Falsomiele
Comune: Villabate

Centralino

Direzione: Via G. Arcoleo, 25

tel. 091-7031111

telefax 091-7037333

Attività Aziendali Interdistrettuali

Segreteria di coordinamento delle Commissioni per l'accertamento delle invalidità civili	Via Papa Sergio I, 5 Palermo <i>c/o P.O. E. Albanese</i>	091-7036611 091-7036614	Martedì e Giovedì 9:00-12:00
Centro per la Prevenzione e Cura dell'Obesità, Servizio di Medicina dello Sport e Scienza dell'Alimentazione	C/da Pietra Pollastra Cefalù <i>c/o P.O. Nuovo</i>	0921-920226	Martedì e Giovedì 8:00-14:00, Mercoledì 8:30-13:30
Ambulatorio di Pediatria Preventiva e Sociale	Via B. Mattarella, 82 Bagheria	091-991330	da Lunedì a Venerdì 9:00-13:00, Giovedì 16:00-18:00
Centro Aziendale di Riferimento per la Prevenzione della Talassemia e delle Emoglobinopatie	Via de Gasperi, 41 S.Flavia-Porticello	091-991363 091-991351	Lunedì e Giovedì 15:30-17:30
Ufficio Interdistrettuale per l'Assistenza Sanitaria diretta e indiretta in Italia e all'Estero	Via G. Cusmano, 24 Palermo	091-7032100	da Lunedì a Venerdì 9.00-12.00
Commissione Patenti Speciali	Via G. La Loggia, 5 Palermo	091-7033016	Lunedì, Mercoledì, Venerdì 9:00-12:00, Martedì 15:00-17:00
Servizio Accoglienza per Cittadini Extracomunitari	Via Lancia di Brolo, 10/bis Palermo <i>c/o P.O. Aiuto Materno</i>	091-7035465 091 7035468	Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì 8:30-13:00; Lunedì e Mercoledì 15:30-18:00
CEDIAL Centro Dipartimentale Multidisciplinare del Comportamento Alimentare	Via Papa Sergio I, 5 Palermo <i>c/o P.O. E. Albanese</i>	091-7036685	da Lunedì a Sabato 8:30-13:30, Martedì e Giovedì 15:00-17:00
TELEMACO-Centro di prevenzione, consulenza e terapia per adolescenti e famiglie	Via Pindemonte, 88 Pad. 31 Palermo	091-7033088	
Centro Prevenzione e diagnosi e Terapia delle Sindromi Autistiche	Via Lancia di Brolo, 10/bis Palermo <i>c/o P.O. Aiuto Materno</i>	091-7035451	
Ambulatorio EMERGENCY in collaborazione con l'ASP di Palermo	Via G. La Loggia, 5 Palermo	091-6529498	
Centro di Salute Immigrati e Nomadi	Via Massimo D'Azeglio, 6/A Palermo	091-7032379	Martedì, Mercoledì, Venerdì 8:30-12:30, Giovedì 15:30-17:30
Centro di Psicoterapia dell'Età Pediatrica	Via Lancia di Brolo, 10/bis Palermo <i>c/o P.O. Aiuto Materno</i>	091-7035444 091-7035554	da Lunedì a Venerdì 9:00-13:00, Martedì e Giovedì 15:30-17:30
Centro per il trattamento del disagio psichico in adolescenza	Via Velasquez, 11 Palermo	091-7037026	
Centro Diurno per adolescenti con disturbo della personalità	Via Papa Sergio I, 5 Palermo <i>c/o P.O. E. Albanese</i>	091-7036649	

Centro Aziendale di profilassi internazionale del viaggiatore	Via C, Onorato, 6 Palermo	091-7033536	
Ambulatorio per il gioco d'azzardo patologico - GAP	Via Antonello da Messina, 4 Palermo	091-7036808	Martedì e Venerdì 8:30-12:30
Centro Adozioni	Via Roma 519 Palermo	091-7032261	
Centro antimobbing	Via Roma 519 Palermo	091-7032242	
Telefono Donna contro la violenza, il maltrattamento e l'abuso	Via Roma 519 Palermo	800397363	
Formazione e integrazione scolastica dei soggetti disabili adulti	Via C.lo Onorato, 6 Palermo	091-7033522	da Lunedì a Venerdì 9:30-12:30, Martedì e Giovedì 15:30-17:30

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE NEI PPRESIDI TERRITORIALI

Poliambulatori	Cefalù	Castelbuono	Petraia Sottana	Ganci	Termini Imerese	Caltavuturo	Cerda	Bagheria	Corleone	Bisacchino	Lercara Friddi	Alia	Palazzo Adriano	Prizzi	Partinico	Balearate	Camporeale	Montelepre	S. Giuseppe Jato
Allergologia			●		●			●											
Analisi Cliniche			●		●			●	●	●	●								
Angiologia			●		●														
Audiologia					●			●											
Cardiologia	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●		●				
Chirurgia																	●		●
Chirurgia Vascolare								●											
Dermatologia	●	●	●		●			●	●	●	●				●	●			●
Diabetologia	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●							
Ematologia	●	●																	
Endocrinologia	●	●	●		●			●	●	●	●				●				
Fisiatria								●		●	●								
Fisioterapia								●		●	●								
Gastroenterologia																			
Geriatria	●	●			●										●				
Ginecologia	●							●			●								
Medicina del Lavoro																			
Medicina dello Sport	●							●	●		●				●				
Medicina Interna					●														
Nefrologia	●		●		●			●	●						●				
Neurologia	●		●		●			●	●	●	●				●				
Neuropsichiatria Infantile																			
Oculistica	●		●		●			●	●		●				●				
Oculistica Preventiva																			
Odontoiatria	●		●		●			●	●		●								
Odontoiatria Protesica																			
Oncologia	●				●			●											
Ortopedia	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●			●	
Otorinolaringoiatria	●		●		●			●	●		●				●				
Pediatria																			
Pneumologia	●							●			●				●				
Pneumologia allergologica																			
Psichiatria																			
Radiologia			●		●			●			●								
Reumatologia	●		●		●			●	●		●				●				
Senologia								●											
Urologia	●		●		●			●	●	●	●								

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE NEI PPRESIDI TERRITORIALI

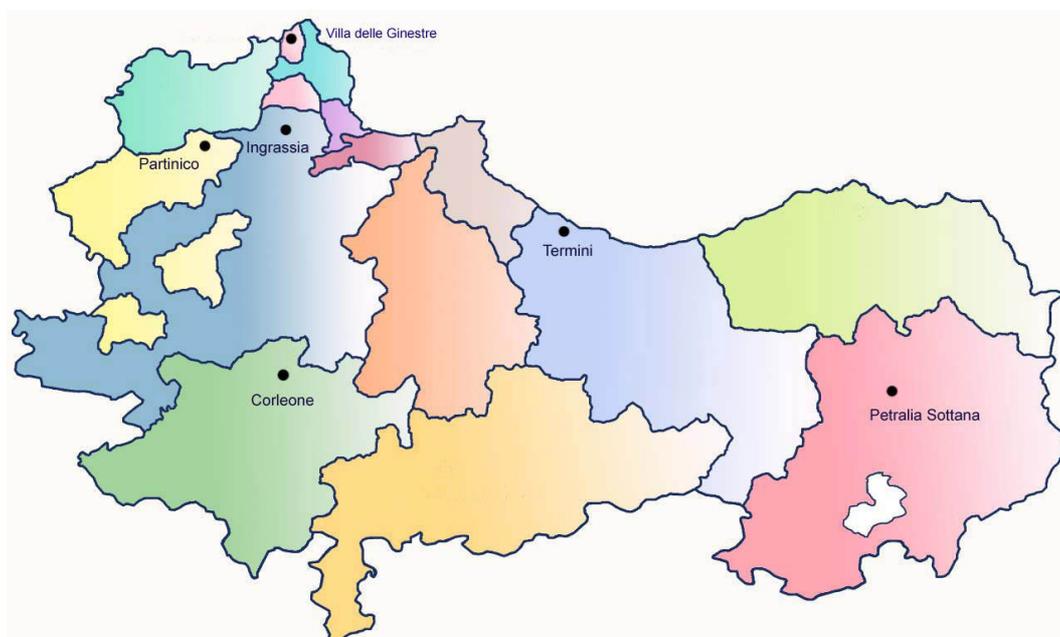
Poliambulatori	Carini	Capaci	Cinisi	Terrasini	Misilmeri	Villafraati	PA Centro	Lampedusa	Ustica	Linosa	PA Biundo	PA Via Onorato	Monreale	PA Pozzillo	PA A. Materno	PA Libera'	PA Giovanni Paolo II	PA Guadagna	Villabate	
Specialistica																				
Allergologia					•		•												•	
Analisi Cliniche	•						•	•			•						•			
Angiologia							•	•			•		•	•						
Audiologia	•						•					•			•		•			
Cardiologia	•				•	•	•	•	•		•			•	•	•	•	•	•	
Chirurgia	•				•		•	•			•						•	•	•	
Chirurgia Vascolare																				
Dermatologia	•				•		•	•			•		•	•			•	•	•	
Diabetologia					•		•				•		•	•			•	•	•	
Ematologia																				
Endocrinologia	•				•		•				•						•		•	
Fisiatria	•				•		•	•			•							•		
Fisioterapia					•		•				•									
Gastroenterologia														•					•	
Geriatria	•				•		•		•		•			•			•		•	•
Ginecologia	•						•	•	•	•	•				•	•			•	
Medicina del Lavoro											•									
Medicina dello Sport														•						
Medicina Interna							•	•		•	•					•	•	•		
Nefrologia		•	•															•		
Neurologia	•						•	•			•		•	•			•	•	•	
Neuropsichiatria Infantile								•	•											
Oculistica	•				•		•	•	•		•	•		•			•	•	•	•
Oculistica Preventiva																				
Odontoiatria	•				•		•	•			•						•		•	
Odontoiatria Protetica								•			•								•	
Oncologia	•				•		•	•			•						•		•	
Ortopedia	•				•	•	•	•			•		•	•			•	•	•	
Otorinolaringoiatria	•			•	•		•	•			•		•	•			•	•	•	
Pediatria																				
Pneumologia	•						•				•						•	•		
Pneumologia allergologica											•	•	•							
Psichiatria								•	•											
Radiologia	•						•	•			•				•	•			•	
Reumatologia							•				•								•	
Senologia																				
Urologia	•				•		•	•			•						•	•	•	

Presidi Ospedalieri

Il Presidio Ospedaliero è un'articolazione organizzativa dell'Azienda che contribuisce alla promozione, al mantenimento e al ripristino delle condizioni di salute della popolazione quando, per loro gravità e per complessità o intensità dell'appropriata risposta sanitaria, non possono essere assistite, in modo ugualmente efficace ed efficiente, nell'ambito dei servizi territoriali.

Alle persone con salute compromessa, in situazioni di acuzie, l'Ospedale offre cura ed assistenza, prevedendo il ricovero programmato, urgente o in emergenza. Dopo la fase acuta fornisce assistenza per la lungodegenza e riabilitazione.

Presso le sedi ospedaliere vengono inoltre erogate prestazioni ambulatoriali. Nel rispetto delle abitudini del paziente e per limitare ogni possibile disagio gli operatori sono impegnati a contenere la permanenza in ospedale allo stretto necessario.



I Presidi Ospedalieri
dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo

Distretto Ospedaliero PA 1

P.O. CIVICO - Partinico Via Circonvallazione

Centralino	tel.	091-8911111
Pronto Soccorso	tel.	091-8911358
Direzione Sanitaria	tel.	091-8911318
	fax	091-8911325
Punto Informativo URP	telefax	091-8911227

P.O. DEI BIANCHI - Corleone Via Don G. Colletto, 25

Centralino	Tel.	091-8450100
Pronto Soccorso	Tel.	091-8450120
Direzione Sanitaria	Tel.	091-8450114
	fax	091-8450112

Pronto Soccorso	tel.	091-8348113
Direzione Sanitaria	tel.	091-8348760
	fax	091-8348021

Distretto Ospedaliero PA 2

P.O. S. CIMINO - Termini Imerese Via S. Cimino, 2

Centralino	tel.	091-8151111/8145455
Pronto Soccorso	tel.	091-8151312
Direzione Sanitaria	tel.	091-8151415
	fax	091-8151228
Punto Informativo URP	telefax	091-8151353

P.O. MADONNA S.S. DELL'ALTO - Petralia Sottana Contrada S. Elia

Centralino	tel.	0921-682111
Pronto soccorso	tel.	0921-641017
Direzione Sanitaria	tel.	0921-682418
	fax	0921-682420

Distretto Ospedaliero PA 3

P.O. G. F. INGRASSIA - Palermo
Corso Calatafimi, 1002

Centralino	tel.	091-7033111
Pronto Soccorso	tel.	091-7033669/13
Direzione Sanitaria	tel.	091-7033672/3731
	fax	091-7033766
Punto Informativo URP	Tel.	091 7033611

P.O. VILLADELLE GINESTRE – Palermo
Via Castellana 145

Centralino	tel.	091-
Direzione Sanitaria	tel.	091-
	fax	091-
Punto Informativo URP	telefax	091-

SEZIONE TERZA

IMPEGNI E STANDARD

A CURA DELL'UNITA' OPERATIVA QUALITA'

IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO “QUALITÀ PROGETTATA”

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ PER IL CITTADINO

PREMESSA

Il presente documento è composto da due parti:

- A. i risultati dell'autovalutazione, secondo la check list predisposta dall'Assessorato della Salute, nelle strutture ospedaliere e territoriali di questa ASP;
- B. il piano di miglioramento rispetto alle aree critiche individuate dall'autovalutazione

Il documento è stato redatto sulla base dell'analisi dei dati sopra specificati in premessa rilevati nei Presidi ospedalieri aziendali (G.F. Ingrassia di Palermo, Civico di Partinico, S. Cimino di Termini Imerese, Dei Bianchi di Corleone, Madonna dell'Alto di Petralia Sottana); il Centro Riabilitativo di alta specializzazione Villa delle Ginestre; i Poliambulatori dei 10 Distretti sanitari aziendali (8 poliambulatori nel distretto 42 metropolitano e 1-2 per ciascun distretto provinciale); i Consultori familiari aziendali; i Sert, gli ambulatori di Neuropsichiatria Infantile e i CSM del Dipartimento di Salute Mentale.

QUALITA' PROGETTATA

A. RISULTATI DELL'AUTOVALUTAZIONE

1. Presidi Ospedalieri

2. La Qualità Progettata nelle prestazioni ambulatoriali

La check list	SI	NO	Nessuna risposta
È a disposizione e/o viene consegnato il foglio informativo che descrive gli orari d'apertura, le prestazioni specialistiche erogate, le modalità di prenotazione, le modalità di ritiro dei referti, ecc...?	P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Oculistica, Urologia, Gastroenterologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Laboratorio di analisi, Radiologia, Pediatria, Ostetricia) P.O. Dei Bianchi (Geriatría, Chirurgia, Cardiologia, Ostetricia) P.O. S. Cimino (Laboratorio di analisi, Radiologia, Pediatria, Ortopedia, Medicina, Terapia del dolore, ORL, Chirurgia, Ostetricia) P.O. Ingrassia (Geriatría, Ortopedia, Gastroenterologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Medicina/ Diabetologia, Cardiologia/ Ecodoppler, Endoscopia, Patologia clinica, Chirurgia, Ostetricia, Radiologia) Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre	P.O. Partinico (ORL) P.O. Dei Bianchi (Pediatria, Radiologia, Medicina) P.O. Ingrassia (Cardiologia, Chirurgia, Ostetricia, Medicina Patologia clinica, Pneumologia)	

La check list	SI	NO	Nessuna risposta
<p>Alla fine della prestazione il medico redige una relazione da consegnare all'utente, completa delle indicazioni necessarie (appuntamenti, luoghi, date, orari, modalità di richiesta, eventuali altri ticket, riferimenti telefonici, documenti da presentare, ecc.) qualora preveda nuove prestazioni ambulatoriali o una continuità assistenziale a livello domiciliare?</p>	<p>P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Oculistica, Urologia, Gastroenterologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, ORL, Laboratorio di analisi, Radiologia, Pediatria, Ostetricia) P.O. Dei Bianchi (Pediatria, Geriatria, Chirurgia, Radiologia, Cardiologia, Ostetricia, Medicina) P.O. S. Cimino (Laboratorio di analisi, Pediatria, Ortopedia, Medicina, Terapia del dolore, ORL, Chirurgia, Ostetricia) P.O. Ingrassia (Geriatria, Medicina, Ortopedia, Pneumologia Gastroenterologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Medicina/ Diabetologia, Cardiologia/ Ecodoppler, Endoscopia, Chirurgia, Ostetricia) Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre</p>	<p>P.O. Ingrassia (Cardiologia, Chirurgia, Ostetricia Patologia clinica)</p>	<p>P.O. S. Cimino (Radiologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Patologia clinica, Radiologia)</p>

La Qualità Progettata nel ricovero programmato a ciclo continuativo

La check list	SI	NO	Nessuna risposta
<p>Esiste una procedura scritta per l'accettazione e la presa in carico del paziente in regime di ricovero?</p>	<p>P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Pediatria, Ostetricia) P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza, Chirurgia, Ostetricia) P.O. S. Cimino (Ortopedia, , Medicina, Rianimazione, ORL, Ostetricia) P.O. Ingrassia (Chirurgia, Ortopedia, Radiologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Ostetricia) Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre</p>	<p>P.O. Dei Bianchi (Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria) P.O. Ingrassia (Cardiologia, Geriatria, Ostetricia Medicina Pneumologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Medicina)</p>	<p>P.O. Dei Bianchi (Medicina) P.O. S. Cimino (Chirurgia) P.O. Ingrassia (UTIN)</p>
<p>Gli orari previsti per l'accettazione sono esposti all'ingresso del reparto?</p>	<p>P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Pediatria, Ostetricia) P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza, P.O. S. Cimino (Pediatria, Ortopedia, Medicina, ORL, Chirurgia, Ostetricia) P.O. Ingrassia (Chirurgia, Medicina, Ortopedia Radiologia P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Ostetricia, Medicina) Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre</p>	<p>P.O. Dei Bianchi (Chirurgia, Ostetricia, Pediatria) P.O. S. Cimino (Rianimazione) P.O. Ingrassia (Cardiologia, Geriatria, Ostetricia Pneumologia)</p>	<p>P.O. Ingrassia (UTIN)</p>

La check list	SI	NO	Nessuna risposta
Esiste una evidenza che il personale conosca le procedure?	<p>P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Pediatria, Ostetricia)</p> <p>P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza, Chirurgia)</p> <p>P.O. S. Cimino (Ortopedia, Medicina, Rianimazione, ORL, Chirurgia, Ostetricia)</p> <p>P.O. Ingrassia (Chirurgia, Medicina, Ortopedia Radiologia)</p> <p>P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Ostetricia, Medicina)</p> <p>Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre</p>	<p>P.O. Dei Bianchi (Ostetricia, Pediatria)</p> <p>P.O. S. Cimino (Pediatria)</p> <p>P.O. Ingrassia (Cardiologia Geriatria, Ostetricia Pneumologia)</p> <p>P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia)</p>	<p>P.O. S. Cimino (Ortopedia)</p> <p>P.O. Ingrassia (UTIN)</p>
Esistono procedure finalizzate a ridurre le barriere linguistiche o culturali per pazienti anziani e disabili?	<p>P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza, P.O. S. Cimino (ORL)</p> <p>P.O. Ingrassia (Cardiologia, Chirurgia, Ortopedia)</p> <p>P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Ostetricia)</p>	<p>P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Pediatria, Ostetricia)</p> <p>P.O. Dei Bianchi (Chirurgia, Ostetricia, Pediatria)</p> <p>P.O. S. Cimino (Pediatria, Medicina, Rianimazione, Chirurgia, Ostetricia)</p> <p>P.O. Ingrassia (Geriatria, Ostetricia Medicina Radiologia)</p>	<p>P.O. S. Cimino (Ortopedia)</p> <p>P.O. Ingrassia (UTIN)</p>

La check list	SI	NO	Nessuna risposta
		Pneumologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Medicina) Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre	
La check list	SI	NO	Nessuna risposta
Esistono procedure finalizzate a ridurre le barriere linguistiche o culturali per pazienti provenienti da etnie diverse, ciascuna con la propria lingua e cultura di origine?	P.O. S. Cimino (ORL) P.O. Ingrassia (Cardiologia, Chirurgia, Ortopedia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Ostetricia)	P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Pediatria, Ostetricia) P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza, Chirurgia, Ostetricia, Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria, Ortopedia, Medicina, Rianimazione, Chirurgia, Ostetricia) P.O. Ingrassia (Geriatrica, Ostetricia Medicina Radiologia Pneumologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Medicina) Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre	P.O. Ingrassia (UTIN)
È a disposizione e/o viene consegnato il foglio	P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Pediatria, Ostetricia)	P.O. Dei Bianchi (Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria)	P.O. Ingrassia (Radiologia)

<p>informativo di reparto che specifica l'orario di visita dei familiari, le linee di condotta, l'orario di distribuzione dei pasti, le modalità di dimissione?</p>	<p>P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza, Chirurgia, Ostetricia) P.O. S. Cimino (Ortopedia, Medicina, Rianimazione, ORL, Chirurgia, Ostetricia) P.O. Ingrassia (Cardiologia, Chirurgia, Geriatria, Ostetricia, Medicina, Ortopedia UTIN Pneumologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Ostetricia, Medicina) Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre</p>		
<p>Il foglio informativo di reparto specifica quali informazioni relative alle cure debbano essere fornite ai familiari o ad altre persone e in quali circostanze?</p>	<p>P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Pediatria, Ostetricia) P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza, Chirurgia, Ostetricia) P.O. S. Cimino (Ortopedia, Medicina, Rianimazione, ORL, Chirurgia, Ostetricia) P.O. Ingrassia (Cardiologia, Chirurgia, Geriatria, Medicina, Ortopedia UTIN Pneumologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Ostetricia, Medicina) Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre</p>	<p>P.O. Dei Bianchi (Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria) P.O. Ingrassia (Ostetricia)</p>	<p>P.O. Ingrassia (Radiologia)</p>

La check list	SI	NO	Nessuna risposta
<p>Il foglio informativo informa il paziente e i familiari sui processi attivati per accogliere e rispondere a reclami?</p>	<p>P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Pediatria, Ostetricia) P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza, Chirurgia, Ostetricia) P.O. S. Cimino (Ortopedia, Medicina, Rianimazione, ORL, Chirurgia, Ostetricia) P.O. Ingrassia (Chirurgia, Geriatria, Medicina Radiologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Ostetricia) Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre</p>	<p>P.O. Dei Bianchi (Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria) P.O. Ingrassia (Cardiologia, Ostetricia UTIN Pneumologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Medicina)</p>	<p>P.O. Ingrassia (Ortopedia)</p>
<p>Esiste una carta dei diritti/doveri dei pazienti affissa in luoghi facilmente visibili e/o le informazioni sui diritti e doveri sono consegnate per iscritto?</p>	<p>P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Pediatria, Ostetricia) P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza, Chirurgia) P.O. S. Cimino (Pediatria, Ortopedia, Medicina, Rianimazione, ORL, Chirurgia, Ostetricia) P.O. Ingrassia (Cardiologia, Chirurgia, Geriatria, Ostetricia, Medicina, Ortopedia UTIN) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Ostetricia) Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre</p>	<p>P.O. Dei Bianchi (Ostetricia, Pediatria) P.O. Ingrassia (Radiologia Pneumologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Medicina)</p>	
<p>Nella documentazione sanitaria, è riportato un</p>	<p>P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia,</p>		<p>P.O. Ingrassia (Radiologia)</p>

<p>recapito telefonico per contatti urgenti per informare i familiari sullo stato di salute del paziente e su eventuali trasferimenti o dimissioni dal reparto?</p>	<p>Pediatria, Ostetricia) P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza, Chirurgia, Ostetricia, Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria, Ortopedia, Medicina, Rianimazione, ORL, Chirurgia, Ostetricia) P.O. Ingrassia (Cardiologia Chirurgia, Geriatria, Ostetricia, Medicina, Ortopedia UTIN Pneumologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Ostetricia, Medicina) Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre</p>		
<p>Esiste una procedura sulle modalità di acquisizione del consenso informato?</p>	<p>P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Pediatria, Ostetricia) P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza, Chirurgia, Ostetricia, Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria, Ortopedia, Medicina, Rianimazione, ORL, Chirurgia, Ostetricia) P.O. Ingrassia (Cardiologia, Chirurgia, Ostetricia, Medicina, Ortopedia Radiologia UTIN Pneumologia, Geriatria) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Ostetricia, Medicina) Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre</p>		
<p>La check list</p>	<p>SI</p>	<p>NO</p>	<p>Nessuna risposta</p>
<p>Esiste una</p>	<p>P.O. Civico Partinico</p>		

<p>evidenza che il personale conosce la procedura sulle modalità di acquisizione del consenso informato?</p>	<p>(Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Pediatria, Ostetricia) P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza, Chirurgia, Ostetricia, Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria, Ortopedia, Medicina, Rianimazione, ORL, Chirurgia, Ostetricia) P.O. Ingrassia (Cardiologia, Chirurgia, Ostetricia, Medicina, Ortopedia Radiologia UTIN Pneumologia, geriatria) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Ostetricia, Medicina) Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre</p>		
<p>Esiste un documento che definisce le modalità per rispondere alle richieste di assistenza religiosa?</p>	<p>P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza) P.O. S. Cimino (Rianimazione, Ostetricia) P.O. Ingrassia (Chirurgia, Geriatria, Medicina) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Ostetricia) Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre</p>	<p>P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Pediatria, Ostetricia) P.O. Dei Bianchi (Chirurgia, Ostetricia, Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria, Ortopedia, Medicina, ORL, Chirurgia) P.O. Ingrassia (Cardiologia, Ostetricia Ortopedia UTIN Pneumologia)</p>	<p>P.O. Ingrassia (Radiologia)</p>

		P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Medicina)	
Il personale medico rilascia al paziente la lettera di dimissione firmata, avendo cura di conservarne una copia firmata in cartella clinica?	P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Pediatria, Ostetricia) P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza, Chirurgia, Ostetricia, Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria, Ortopedia, Medicina, Rianimazione, ORL, Chirurgia, Ostetricia) P.O. Ingrassia (Cardiologia, Chirurgia, Geriatria, Ostetricia, Medicina Ortopedia UTIN Pneumologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Ostetricia, Medicina) Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre		P.O. Ingrassia (Radiologia)
La lettera di dimissione contiene le indicazioni scritte necessarie qualora si prevedano prestazioni ambulatoriali o una continuità assistenziale domiciliare?	P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Pediatria, Ostetricia) P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza, Chirurgia, Ostetricia, Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria, Ortopedia, Medicina, Rianimazione, ORL, Chirurgia, Ostetricia) P.O. Ingrassia (Cardiologia, Chirurgia, Geriatria, Ostetricia, Medicina Ortopedia UTIN Pneumologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Ostetricia, Medicina)		P.O. Ingrassia (Radiologia)

	Centro di alta Specializzazione Villa delle Ginestre		
--	---	--	--

Strutture sanitarie territoriali

Si riporta il prospetto riassuntivo dell'autovalutazione condotta nelle strutture sanitarie territoriali (ambulatori specialistici dei distretti sanitari di Palermo, consultori familiari, centri di salute mentale, ambulatori di neuropsichiatria infantile, servizi di tossicodipendenza)

La check list	SI	NO
È a disposizione e/o viene consegnato il foglio informativo che descrive gli orari d'apertura, le prestazioni specialistiche erogate, le modalità di prenotazione, le modalità di ritiro dei referti, ecc...?	Distretto 33 (Poliambulatorio Cefalù, Poliambulatorio, Castelbuono) Distretto 34 Distretto 35 Distretto 36 Distretto 37 Distretto 38 (Poliambulatorio Lercara, Palazzo Adriano) Distretto n. 39 Distretto n. 40 Distretto n. 41 Distretto n. 42 (Zen, Pa Centro, PTA Albanese, PTA Casa del sole, Pozzillo, Aiuto Materno, PTA Guadagna, PTA Biondo, Lampedusa) DSM (CSM1,2,3,4,5,6,7,8,9; NPI Amb dedicati 1,2,3,4,5,6; UOC Dipendenze patologiche) Dipartimento Salute donna (Consultori familiari di Montelepre, Partinico, Carini, Villaggio Ruffini, S. Filippo Neri, Albanese, Libertà) Dipartimento di Riabilitazione	Consultori familiari di : Danisinni, Cesalpino, Pietratagliata, Monreale, Boccadifalco, Noviziato, Cruillas, Tommaso Natale, Borgonuovo, Noce, Arenella, Settecannoli, Villagrazia, Oreto, Villabate, Piana degli albanesi, Parisi, Castelbuono, Cefalù, Gangi, Petralia sottana, Polizzi, Cerda, Termini Imerese, Santa Flavia, Bagheria, Misilmeri, Bisacquino, Corleone, San Giuseppe Jato, Lercara, Ciminna, Marineo
Alla fine della prestazione il medico redige una relazione da consegnare all'utente, completa delle indicazioni necessarie (appuntamento,	Distretto 33 (Poliambulatorio Cefalù Poliambulatorio Castelbuono) Distretto 34 Distretto 35 Distretto 36 Distretto 37 Distretto 38 (Poliambulatorio Lercara; Palazzo Adriano) Distretto n. 39	Consultori familiari di : Danisinni, Cesalpino, Pietratagliata, Monreale, Boccadifalco, Noviziato, Cruillas, Tommaso Natale, Borgonuovo, Noce, Arenella, Settecannoli, Villagrazia, Oreto, Villabate, Piana degli

La check list	SI	NO
luoghi, date, orari, modalità di richiesta, eventuali altri ticket, riferimenti telefonici, documenti da presentare, ecc.) qualora preveda nuove prestazioni ambulatoriali o una continuità assistenziale a livello domiciliare?	Distretto n. 40 Distretto n. 41 Distretto n. 42 (Zen, Pa Centro,PTA Albanese,PTA Casa del sole, Pozzillo, Aiuto Materno, PTA Guadagna, PTA Biondo, Lampedusa) DSM (CSM1,2,3,4,5,6,7,8, 9;NPI Amb dedicati 1,2,3,4,5,6; UOC Dipendenze patologiche) Dipartimento Salute donna e bambino (Consultori familiari di Montelepre, Partinico, Carini, Villaggio Ruffini,S. Filippo Neri, Albanese, Libertà) Dipartimento di Riabilitazione	albanesi, Parisi, Castelbuono, Cefalù, Gangi, Petralia sottana, Polizzi, Cerda, Termini Imerese, Santa Flavia, Bagheria, Misilmeri, Bisacquino, Corleone, San Giuseppe Jato, Lercara, Ciminna, Marineo

B. PIANO DI MIGLIORAMENTO RELATIVO ALLA QUALITÀ PROGETTATA

Azioni di miglioramento nei Presidi ospedalieri

Si riportano di seguito il prospetto delle azioni di miglioramento rispetto alle criticità individuate successivamente all'autovalutazione sul modello di qualità progettata condotta nei Presidi ospedalieri dell'ASP di Palermo sia per le prestazioni ambulatoriali sia per quelle erogate durante il ricovero.

Prestazioni ambulatoriali

Criticità riscontrata: **Assenza del foglio informativo che descrive gli orari d'apertura, le prestazioni specialistiche erogate, le modalità di prenotazione, le modalità di ritiro dei referti**

N° Presidi Ospedalieri 3	P.O. Partinico - P.O. Dei Bianchi - P.O. Ingrassia
N° Unità Operative 10	P.O. Partinico (ORL) P.O. Dei Bianchi (Pediatria, Radiologia, Medicina) P.O. Ingrassia (Cardiologia, Chirurgia, Ostetricia Medicina Patologia clinica, Pneumologia)
Descrizione azione di miglioramento	Predisposizione di fogli informativi che descrivano: orari d'apertura, le prestazioni specialistiche erogate, le modalità di prenotazione, le modalità di ritiro dei referti

Professionista responsabile	Responsabile dell' U.O.
Tempi di attuazione	Entro la fine del secondo semestre 2012
Obiettivo	Migliorare l'informazione all'utenza
Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo	Esistenza di foglio informativo che descrive gli orari d'apertura, le prestazioni specialistiche erogate, le modalità di prenotazione, le modalità di ritiro dei referti affisso e/o disponibile per la consegna
Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi	Trimestrale (fine terzo trimestre e quarto trimestre)
<p>Criticità riscontrata: Mancata consegna di relazione, da parte del medico all'utente, alla fine della prestazione, completa delle indicazioni necessarie (appuntamenti, luoghi, date, orari, modalità di richiesta, eventuali altri ticket, riferimenti telefonici, documenti da presentare, ecc.) qualora preveda nuove prestazioni ambulatoriali o una continuità assistenziale a livello domiciliare</p>	
N° Presidi Ospedalieri 3	P.O. Ingrassia - P.O. S. Cimino - P.O. Madonna SS. Dell'Alto
N° Unità Operative 7	P.O. Ingrassia (Cardiologia, Chirurgia, Ostetricia, Patologia clinica) P.O. S. Cimino (Radiologia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto - (Patologia clinica, Radiologia)
Descrizione azione di miglioramento	Riunioni dei responsabili delle UU.OO. con i medici per promuovere la redazione e la consegna agli utenti di relazioni complete delle indicazioni necessarie (appuntamenti, luoghi, date, orari, modalità di richiesta, eventuali altri ticket, riferimenti telefonici, documenti da presentare, ecc.) qualora si prevedano nuove prestazioni ambulatoriali o una continuità assistenziale a livello domiciliare
Professionista responsabile	Responsabile dell' U.O.
Tempi di attuazione	Entro la fine del secondo semestre 2012
Obiettivo	Migliorare l'informazione all'utenza: orientamento nei percorsi personalizzati
Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo	Consegna agli utenti di relazioni complete delle indicazioni necessarie (appuntamenti, luoghi, date, orari, modalità di richiesta, eventuali altri ticket, riferimenti telefonici, documenti da presentare, ecc.) qualora si prevedano nuove prestazioni ambulatoriali o

	una continuità assistenziale a livello domiciliare
Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi	Trimestrale (fine terzo trimestre e quarto trimestre)

Prestazioni durante il ricovero programmato a ciclo continuativo	
Criticità riscontrata: Assenza di una procedura scritta per l'accettazione e la presa in carico del paziente in regime di ricovero	
N° Presidi Ospedalieri 4	P.O. Ingrassia - P.O. Dei Bianchi - P.O. S. Cimino - P.O. Madonna SS. Dell'Alto
N° Unità Operative 12	P.O. Ingrassia (Cardiologia, Geriatria, Ostetricia, Medicina, Pneumologia, UTIN) P.O. Dei Bianchi (Pediatria, Medicina) P.O. S. Cimino (Pediatria, Chirurgia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Medicina)
Descrizione azione di miglioramento	Predisposizione di procedura/ documento scritto per l'accettazione e la presa in carico del paziente in regime di ricovero
Professionista responsabile	Responsabile dell' U.O.
Tempi di attuazione	Entro la fine del secondo semestre 2012
Obiettivo	Migliorare l'accoglienza dei pazienti che vengono ricoverati
Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo	Esistenza di documento scritto che descrive le modalità di accettazione e presa in carico del paziente in regime di ricovero
Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi	Trimestrale (fine terzo trimestre e quarto trimestre)
Criticità riscontrata: Mancata esposizione degli orari previsti per l'accettazione all'ingresso del reparto	
N° Presidi Ospedalieri 3	P.O. Ingrassia - P.O. Dei Bianchi - P.O. S. Cimino
N° Unità Operative 9	P.O. Ingrassia (Cardiologia, Geriatria, Ostetricia, Pneumologia, UTIN) P.O. Dei Bianchi (Chirurgia, Ostetricia, Pediatria) P.O. S. Cimino (Rianimazione)
Descrizione azione di miglioramento	Predisposizione di avvisi esposti con gli orari previsti per l'accettazione all'ingresso del reparto
Professionista responsabile	Responsabile dell' U.O.
Tempi di attuazione	Entro la fine del secondo semestre 2012

Obiettivo	Migliorare l'informazione dei pazienti che devono essere ricoverati
Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo	Esistenza di avvisi esposti con gli orari previsti per l'accettazione all'ingresso del reparto
Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi	Trimestrale (fine terzo trimestre e quarto trimestre)
Criticità riscontrata Mancata evidenza che il personale conosca le procedure	
N° Presidi Ospedalieri 4	P.O. Ingrassia - P.O. Dei Bianchi - P.O. S. Cimino P.O. Madonna SS. Dell'Alto
N° Unità Operative 10	P.O. Ingrassia (Cardiologia Geriatria, Ostetricia Pneumologia UTIN) P.O. Dei Bianchi (Ostetricia, Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria Ortopedia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia)
Descrizione azione di miglioramento	Diffusione documentata, attraverso riunioni o distribuzione dei documenti, a tutto il personale dei documenti/ procedure/ piani di miglioramento finalizzati a migliorare l'organizzazione del reparto.
Professionista responsabile	Responsabile dell' U.O.
Tempi di attuazione	Entro la fine del secondo semestre 2012
Obiettivo	Migliorare l'informazione e il coinvolgimento del personale
Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo	Esistenza di documentazione sulla diffusione dei documenti /procedure
Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi	Trimestrale (fine terzo trimestre e quarto trimestre)
Criticità riscontrata: Assenza di procedure finalizzate a ridurre le barriere linguistiche o culturali per pazienti anziani e disabili	
N° Presidi Ospedalieri 6	P.O. Ingrassia - P.O. Dei Bianchi - P.O. S. Cimino, P.O. Civico Partinico P.O. Madonna SS. Dell'Alto - Villa delle

	ginestre
N° Unità Operative 26	P.O. Ingrassia (Geriatrics, Obstetrics, Medicine, Radiology, Pneumology, UTIN) P.O. Civico Partinico (Cardiology, Urology, Surgery, Orthopedics, Medicine, Diabetology, Pediatrics, Obstetrics) P.O. Dei Bianchi (Surgery, Obstetrics, Pediatrics) P.O. S. Cimino (Pediatrics, Medicine, Resuscitation, Surgery, Obstetrics, Orthopedics) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Surgery, Medicine) Villa delle Ginestre
Descrizione azione di miglioramento	Coinvolgimento di personale specializzato (es. assistenti sociali, psicologi) per facilitare la comunicazione con pazienti anziani e disabili
Professionista responsabile	Responsabile dell' U.O.
Tempi di attuazione	Entro la fine del secondo semestre 2012
Obiettivo	Migliorare l'informazione dei pazienti che devono essere ricoverati
Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo	Disponibilità di personale specializzato (es. assistenti sociali, psicologi) per facilitare la comunicazione con pazienti anziani e disabili
Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi	Trimestrale (fine terzo trimestre e quarto trimestre)
Criticità riscontrata: Assenza di procedure finalizzate a ridurre le barriere linguistiche o culturali per pazienti provenienti da etnie diverse, ciascuna con la propria lingua e cultura di origine	
N° Presidi Ospedalieri 6	P.O. Ingrassia - P.O. Dei Bianchi - P.O. S. Cimino, P.O. Civico Partinico P.O. Madonna SS. Dell'Alto - Villa delle Ginestre
N° Unità Operative 26	P.O. Ingrassia (Geriatrics, Obstetrics, Medicine, Pneumology, UTIN) P.O. Dei Bianchi (Lungodegenza, Surgery, Obstetrics, Pediatrics) P.O. S. Cimino (Pediatrics, Orthopedics, Medicine, Resuscitation, Surgery, Obstetrics) P.O. Civico Partinico (Cardiology, Urology, Surgery, Orthopedics, Medicine, Diabetology, Pediatrics, Obstetrics) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Surgery, Medicine) Villa delle ginestre

Descrizione azione di miglioramento	Diffusione e uso di dizionario multilingue specifico per ambito sanitario
Professionista responsabile	Responsabile dell' U.O.
Tempi di attuazione	Entro la fine del secondo semestre 2012
Obiettivo	Migliorare l'informazione dei pazienti che devono essere ricoverati
Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo	Esistenza/ Disponibilità di dizionario multilingue specifico per ambito sanitario
Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi	Trimestrale (fine terzo trimestre e quarto trimestre)
Criticità riscontrata: Assenza di foglio informativo di reparto, a disposizione e/o consegnato all'utenza, che specifichi l'orario di visita dei familiari, le linee di condotta, l'orario di distribuzione dei pasti, le modalità di dimissione	
N° Presidi Ospedalieri 2	P.O. Dei Bianchi - P.O. S. Cimino
N° Unità Operative 2	P.O. Dei Bianchi (Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria)
Descrizione azione di miglioramento	Predisposizione di fogli informativi che specifichino l'orario di visita dei familiari, le linee di condotta, l'orario di distribuzione dei pasti, le modalità di dimissione
Professionista responsabile	Responsabile dell' U.O.
Tempi di attuazione	Entro la fine del secondo semestre 2012
Obiettivo	Migliorare l'informazione dei pazienti che devono essere ricoverati
Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo	Esistenza di foglio informativo, a disposizione e/o consegnato all'utenza; che specifichi l'orario di visita dei familiari, le linee di condotta, l'orario di distribuzione dei pasti, le modalità di dimissione
Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento	Trimestrale (fine terzo trimestre e quarto trimestre)

degli obiettivi	
Criticità riscontrata:	Assenza di foglio informativo di reparto, a disposizione e/o consegnato all'utenza, che specifichi quali informazioni relative alle cure debbano essere fornite ai familiari o ad altre persone e in quali circostanze
N° Presidi Ospedalieri 3	P.O. Ingrassia P.O. Dei Bianchi - P.O. S. Cimino
N° Unità Operative 3	P.O. Dei Bianchi (Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria) P.O. Ingrassia (Ostetricia)
Descrizione azione di miglioramento	Predisposizione di fogli informativi che specifichino quali informazioni relative alle cure debbano essere fornite ai familiari o ad altre persone e in quali circostanze
Professionista responsabile	Responsabile dell' U.O.
Tempi di attuazione	Entro la fine del secondo semestre 2012
Obiettivo	Migliorare l'informazione dei pazienti che devono essere ricoverati
Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo	Esistenza di foglio informativo, a disposizione e/o consegnato all'utenza; che specifichi quali informazioni relative alle cure debbano essere fornite ai familiari o ad altre persone e in quali circostanze
Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi	Trimestrale (fine terzo trimestre e quarto trimestre)
Criticità riscontrata:	Assenza di foglio informativo di reparto, a disposizione e/o consegnato all'utenza, che informi il paziente e i familiari sui processi attivati per accogliere e rispondere a reclami
N° Presidi Ospedalieri 4	P.O. Ingrassia - P.O. Dei Bianchi - P.O. S. Cimino - P.O. Madonna SS. Dell'Alto
N° Unità Operative 8	P.O. Ingrassia (Cardiologia, Ostetricia, UTIN, Pneumologia, Ortopedia) P.O. Dei Bianchi (Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Medicina)
Descrizione azione di miglioramento	Predisposizione di foglio informativo che informi il paziente e i familiari sui processi attivati per accogliere e rispondere a reclami
Professionista responsabile	Responsabile dell' U.O.
Tempi di attuazione	Entro la fine del secondo semestre 2012
Obiettivo	Migliorare l'informazione dei pazienti che devono essere

	ricoverati
Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo	Esistenza di foglio informativo, a disposizione e/o consegnato all'utenza; che informi il paziente e i familiari sui processi attivati per accogliere e rispondere a reclami
Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi	Trimestrale (fine terzo trimestre e quarto trimestre)
Criticità riscontrata: Assenza di una carta dei diritti/doveri dei pazienti affissa in luoghi facilmente visibili e mancata consegna di informazioni scritte sui diritti e doveri	
N° Presidi Ospedalieri 3	P.O. Ingrassia P.O. Dei Bianchi P.O. Madonna SS. Dell'Alto
N° Unità Operative 5	P.O. Ingrassia (Pneumologia) P.O. Dei Bianchi (Ostetricia, Pediatria) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Medicina)
Descrizione azione di miglioramento	Predisposizione di fogli informativi sui diritti/doveri dei pazienti e loro affissione in luoghi visibili e/o consegna ai soggetti interessati
Professionista responsabile	Responsabile dell' U.O.
Tempi di attuazione	Entro la fine del secondo semestre 2012
Obiettivo	Migliorare l'informazione dei pazienti che devono essere ricoverati
Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo	Esistenza di foglio informativo sui diritti/doveri dei pazienti, affisso in luoghi visibili e/o consegnato all'utenza.
Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi	Trimestrale (fine terzo trimestre e quarto trimestre)
Criticità riscontrata: Assenza di un documento che definisce le modalità per rispondere alle richieste di assistenza religiosa	
N° Presidi Ospedalieri 5	P.O. Ingrassia, P.O. Civico Partinico, P.O. Dei Bianchi, P.O. S. Cimino

	P.O. Madonna SS. Dell'Alto
N° Unità Operative 23	P.O. Ingrassia (Cardiologia, Ostetricia Ortopedia UTIN Pneumologia) P.O. Civico Partinico (Cardiologia, Urologia, Chirurgia, Ortopedia, Medicina, Diabetologia, Pediatria, Ostetricia) P.O. Dei Bianchi (Chirurgia, Ostetricia, Pediatria) P.O. S. Cimino (Pediatria, Ortopedia, Medicina, ORL, Chirurgia) P.O. Madonna SS. Dell'Alto (Chirurgia, Medicina)
Descrizione azione di miglioramento	Predisposizione di elenco con i riferimenti telefonici delle confessioni religiose presenti nel territorio di riferimento
Professionista responsabile	Responsabile dell' U.O.
Tempi di attuazione	Entro la fine del secondo semestre 2012
Obiettivo	Assicurare la risposta alle richieste di assistenza religiosa
Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo	Esistenza/Disponibilità di elenco con i riferimenti telefonici delle confessioni religiose presenti nel territorio di riferimento
Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi	Trimestrale (fine terzo trimestre e quarto trimestre)
<u>Azioni di miglioramento nelle strutture sanitarie territoriali</u>	
Criticità riscontrata <u>Assenza del foglio informativo che descrive gli orari d'apertura, le prestazioni specialistiche erogate, le modalità di prenotazione, le modalità di ritiro dei referti</u>	
N. Consultori familiari: 33	Consultori familiari di : Danisinni, Cesalpino, Pietratagliata, Monreale, Boccadifalco, Noviziato, Cruillas, Tommaso Natale, Borgonuovo, Noce, Arenella, Settecannoli, Villagrazia, Oreto, Villabate, Piana degli albanesi, Parisi, Castelbuono, Cefalù, Gangi, Petralia sottana, Polizzi, Cerda, Termini Imerese, Santa Flavia, Bagheria, Misilmeri, Bisacquino, Corleone, San Giuseppe Jato, Lercara, Ciminna, Marineo
Descrizione azione di miglioramento	Predisposizione di fogli informativi che descrivano: orari d'apertura, le prestazioni specialistiche erogate, le modalità di prenotazione, le modalità di ritiro dei

	referti
Professionista responsabile	Responsabile del Consultorio familiare
Tempi di attuazione	Entro la fine del secondo semestre 2012
Obiettivo	Migliorare l'informazione all'utenza
Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo	Esistenza di foglio informativo che descrive gli orari d'apertura, le prestazioni specialistiche erogate, le modalità di prenotazione, le modalità di ritiro dei referti affisso e/o disponibile per la consegna
Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi	Trimestrale (fine terzo trimestre e quarto trimestre)
<p>Criticità riscontrata Mancata consegna di relazione, da parte del medico all'utente, alla fine della prestazione, completa delle indicazioni necessarie (appuntamenti, luoghi, date, orari, modalità di richiesta, eventuali altri ticket, riferimenti telefonici, documenti da presentare, ecc.) qualora preveda nuove prestazioni ambulatoriali o una continuità assistenziale a livello domiciliare</p>	
N° Consultori familiari: 33	Consultori familiari di : Danisinni, Cesalpino, Pietratagliata, Monreale, Boccadifalco, Noviziato, Cruillas, Tommaso Natale, Borgonuovo, Noce, Arenella, Settecannoli, Villagrazia, Oreto, Villabate, Piana degli albanesi, Parisi, Castelbuono, Cefalù, Gangi, Petralia sottana, Polizzi, Cerda, Termini Imerese, Santa Flavia, Bagheria, Misilmeri, Bisacquino, Corleone, San Giuseppe Jato, Lercara, Ciminna, Marineo
Descrizione azione di miglioramento	Riunione del responsabile dell'U.O. C. Salute donna e bambino territoriale con i medici dei consultori per promuovere la redazione e la consegna agli utenti di relazioni complete delle indicazioni necessarie (appuntamenti, luoghi, date, orari, modalità di richiesta, eventuali altri ticket, riferimenti telefonici, documenti da presentare, ecc.) qualora si prevedano nuove prestazioni ambulatoriali o una continuità assistenziale a livello domiciliare
Professionista responsabile	Responsabile del consultorio
Tempi di attuazione	Entro la fine del secondo semestre 2012
Obiettivo	Migliorare l'informazione all'utenza: orientamento nei

	percorsi personalizzati
Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo	Consegna agli utenti di relazioni complete delle indicazioni necessarie (appuntamento, luoghi, date, orari, modalità di richiesta, eventuali altri ticket, riferimenti telefonici, documenti da presentare, ecc.) qualora si prevedano nuove prestazioni ambulatoriali o una continuità assistenziale a livello domiciliare
Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi	Trimestrale (fine terzo trimestre e quarto trimestre)

SEZIONE QUARTA

TUTELA E SATISFACTION SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

TUTELA E CUSTOMER SATISFACTION

Razionalizzazione dei meccanismi di tutela e di verifica

Con l'entrata in vigore della legge del 7 giugno 2000, n. 150, l'emanazione del regolamento di attuazione del 21 settembre 2001, n. 422, le pubbliche amministrazioni dispongono di un nuovo indispensabile strumento per sviluppare le loro relazioni con i cittadini, potenziare e armonizzare i flussi di informazioni al loro interno e concorrere ad affermare il diritto dei cittadini ad un'efficace comunicazione. Lo sviluppo delle attività legate alla comunicazione è in grado di determinare scelte organizzative e strategiche che influiscono positivamente sulla visibilità e sull'immagine aziendale e coinvolgono trasversalmente tutto il processo produttivo, attraverso azioni di comunicazione interna.

I compiti essenziali dell'URP sono i seguenti:

- *illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;*
- *illustrare le attività dei servizi ed il loro funzionamento, anche curando il continuo aggiornamento della "Carta dei Servizi" e delle Guide informative dei Distretti, dei Presidi e, più in generale, dei servizi aziendali;*
- *agevolare l'accesso degli utenti ai servizi aziendali, promuovendone la conoscenza;*
- *favorire i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;*
- *attuare, mediante l'ascolto degli utenti e la comunicazione interna, i processi di rilevazione della Customer Satisfaction;*
- *gestire i reclami e le segnalazioni di disservizi, in una prospettiva di miglioramento continuo della qualità;*
- *organizzare e gestire il sito internet aziendale nella forma e nei contenuti;*
- *garantire la reciproca informazione tra l'URP e le altre strutture aziendali."*

Le rilevazioni di *customer satisfaction*

Il decreto legislativo 502/92, e successivamente il 517/93, hanno introdotto – per la prima volta in un testo di legge – il concetto di qualità delle prestazioni rese nell’ambito del servizio sanitario nazionale.

Successivi provvedimenti legislativi, in particolar modo lo “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari” (D.P.C.M. 10 Maggio 1995), identificano nella qualità delle strutture e delle prestazioni erogate il fulcro centrale del nuovo assetto del sistema sanitario nazionale, che avrà sempre più l’esigenza di confrontarsi con dinamiche afferenti l’ambito della qualità e della concorrenzialità dei servizi.

Il tema della rilevazione della qualità percepita è stato oggetto di rinnovata attenzione normativa da parte del Ministero della Funzione Pubblica che il 24 Marzo 2004 ha emanato una Direttiva (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 80 del 5-4-2004) che pone la tematica delle rilevazioni della qualità percepita nel novero delle attività istituzionali che le PP.AA. devono compiere con una frequenza tale da consentire la costruzione, nel tempo, di un valido strumento di monitoraggio dei bisogni e delle attese della propria utenza di riferimento.

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico, fra le sue molteplici attività istituzionali da diversi anni realizza anche le rilevazioni del grado di soddisfazione espresso da quell’utenza che ha avuto accesso ad alcune strutture dell’Azienda per fruire dei relativi servizi (*customer satisfaction*).

Nell’attività di progettazione della rilevazione è impegnato il personale in servizio nella sede della Unità Operativa (sia nelle fasi iniziali di programmazione e coordinamento sia nelle fasi finali di assemblaggio dei dati, riepilogo degli stessi e stesura di un documento che annualmente rende conto delle evidenze risultanti dall’indagine); il personale in servizio nei Punti Informativi URP, presenti nelle strutture distrettuali ed in quelle ospedaliere, viene invece impegnato nella fase che costituisce il cuore della rilevazione, vale a dire la somministrazione dei questionari, in collaborazione con le direzioni delle Strutture stesse.

Dal Dicembre 2011 in questa Asp è iniziata l’applicazione del Decreto Regionale del 28 dicembre 2010 dell’Assessore per la Salute “Il sistema regionale di valutazione della qualità percepita. Linee di indirizzo per il sistema di gestione della qualità percepita: politica, metodologie e strumenti”, attraverso la somministrazione di questionari di valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale e dei servizi diagnostici ambulatoriali.

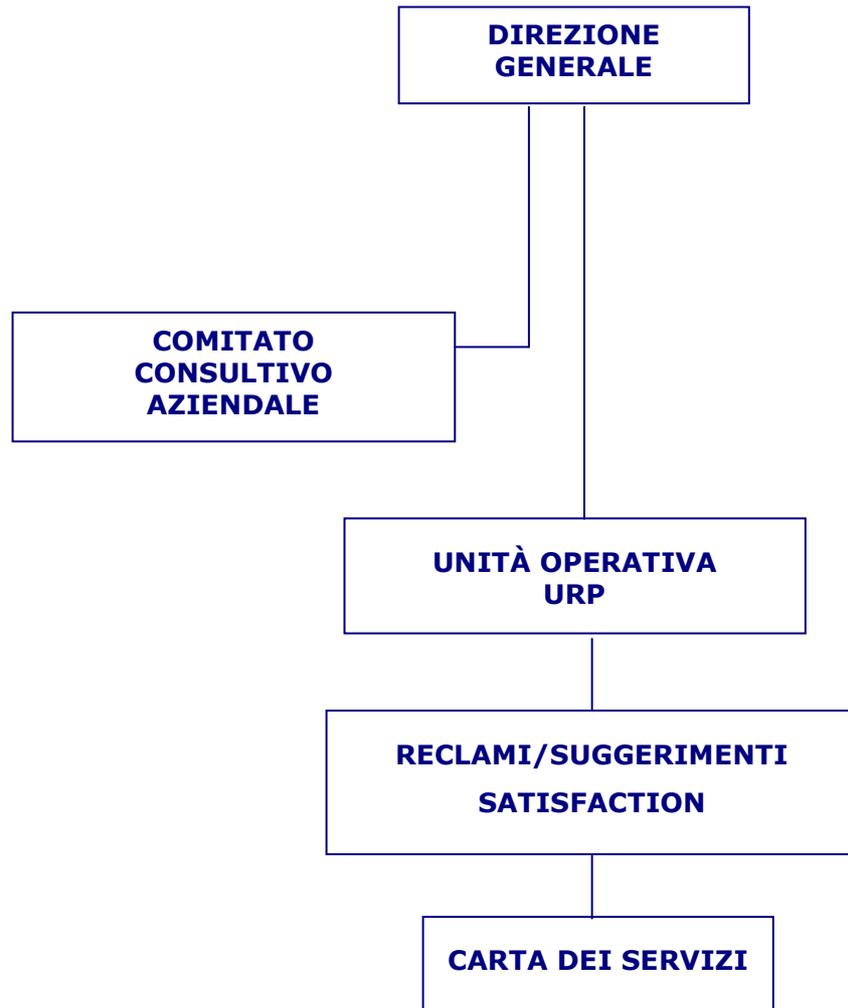
Riferendoci agli ultimi anni sono stati somministrati circa diecimila questionari all’anno, con rilevazione continua nella Specialistica Ambulatoriale e nei Reparti di degenza.

Al termine dell’attività di rilevazione annuale, l’Unità Operativa Comunicazione e Informazione procede alla realizzazione di una pubblicazione monotematica che, inviata alla Direzione Aziendale, diviene potenziale strumento di gestione da affiancare agli altri per il governo dell’ente; in tale ottica ed in collaborazione con l’U.O. Qualità, vengono predisposti percorsi di miglioramento costruiti a partire dalle criticità evidenziate dall’Utente. Il documento di sintesi del lavoro relativo alla *satisfaction* viene pubblicato anche sul sito internet aziendale e comunicato al Comitato Consultivo Aziendale.

UNITA' OPERATIVA URP

via G.Cusmano, 24 - Palermo telefax 091 7032068
<http://www.asppalermo.org>
email: uourp@asppalermo.org

ORGANISMI DI TUTELA



PUNTI INFORMATIVI U.R.P.

orario di ricevimento

dal Lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00
martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17.00

Palermo	Poliambulatorio Centro	Via Turrisi Colonna, 43	091 7032383
Palermo	PTA Biondo	Via La Loggia, 5	091 7033263
Palermo	P.O. Ingrassia	Corso Calatafimi, 1002	091 7033611
Palermo	PTA Albanese	Via Papa Sergio I, 5	091 7036691
Palermo	PTA Guadagna	Via Villagrazia 46	091 7037241
Cefalù	Poliambulatorio	Contrada Pietrapollastra	0921 920289
Petralia Sottana	Poliambulatorio	Contrada Sant'Elia	0921 640330
Termini Imerese	Poliambulatorio	Via OspedaleCivico,10	091 8153133
Termini Imerese	P.O. Cimino	Via S. Cimino, 2	091 8151353
Bagheria	Poliambulatorio	Via Mattarella, 82	091 991326
Corleone	Poliambulatorio	Via Don G. Colletto	091 8450644
Lercara Friddi	Poliambulatorio	Via F. Calì	091 8256242
Partinico	P.O. Civico	Via Circonvallazione	091 8911227
Carini	Sede Distretto 34	Corso Italia, 151	091 8620227

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- garantisce l'ascolto e offre aiuto per l'orientamento e l'accesso degli utenti ai servizi sanitari;
- fornisce informazioni, sui servizi dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo;
- riceve e accoglie le osservazioni, i suggerimenti, le proposte, le segnalazioni, i reclami, secondo il **Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela Utenti**;
- rileva periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti riguardo prestazioni e servizi, utilizzando **appositi questionari**.
- accoglie le dichiarazioni di volontà dei cittadini in merito alla donazione degli organi.



Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via G. Cusmano, 24, 90141 Palermo
Telefax 091-7032068



<http://www.asppalermo.org>

e-mail: uourp@asppalermo.org

Compilazione riservata all'Ufficio

Ufficio URP: Punto Informativo URP: _____ **SCHEDA di:** Reclamo
 Unità Operativa Centrale – Via G. Cusmano n°24 Segnalazione
 Suggerimento

Prot.N° _____ del _____

____ I _____ sottoscritt _____ Sig./la Sig.ra _____ abitante

a _____ Indirizzo _____ C.A.P. _____ Tel. _____, nella qualità di:

(segnare solo la casella di pertinenza)

- utente direttamente interessato;
- parente o affine entro il 4° grado dell'utente direttamente interessato;
- rappresentante di organismi di volontariato o di tutela dei cittadini, accreditati presso la Regione Siciliana o presso la AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI PALERMO (specificare)
Denominazione _____
Indirizzo _____
Telefono/Fax _____;

dopo aver preso visione del Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela degli utenti fa presente che:

Il giorno _____ alle ore _____ presso (Indicare la struttura/ il luogo del disservizio)

Informativa ai sensi del Decreto Legislativo 30 Giugno 2003 n°196: I dati forniti con il presente modulo verranno utilizzati secondo le previsioni dell'art.24 del D.Lvo 196/2003 ed esclusivamente per le finalità connesse al presente reclamo/segnalazione.

Data _____

Firma _____

Compilazione riservata all'Ufficio

Ricevuto da _____ il _____ Firma _____

L'articolato che segue costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sottoindicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:

- *“ Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;*
- *“ Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;*
- *“ Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;*
- *Art. 25 della “ Dichiarazione universale dei diritti dell’Uomo”- Art. 11 e 13 della “ Carta sociale europea 1961”;*
- *Art. 12 della “ Convenzione internazionale dell’ONU sui Diritti economici, sociali e culturali”, 1966;*
- *Risoluzione n. 23 dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (art.2-3-32).*

CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO

Art. 1

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Art. 2

In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia.

Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.

Art. 3

Il paziente 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.

Art. 4

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. Il paziente ha diritto di stabilire quali informazioni relative alle cure debbano essere fornite ai familiari o ad altre persone e in quali circostanze.

Art. 5

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Art. 6

Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all’articolo “4”.

Art. 7

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

Art. 8

Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari della propria Azienda USL.

I DOVERI DEL MALATO

Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria della USL è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

L'accesso in ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Chiunque si trovi in una struttura sanitaria della USL (ospedale, poliambulatorio ecc..) è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).

E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.

In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

REGOLAMENTO AZIENDALE DI PUBBLICA TUTELA

(Delibera N° 4057 del 18/11/2004)

Art. 1 Soggetti aventi titolo

Gli utenti, i loro familiari, o gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso la ASP DI PALERMO possono presentare reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria previste dalla normativa vigente.

I reclami possono riguardare le seguenti categorie di atti o comportamenti:

- atti o comportamenti che limitano totalmente o parzialmente la fruibilità delle prestazioni in relazione alla complessità delle procedure di accesso o dei sistemi di erogazione delle stesse prestazioni;
- atti o comportamenti che limitano la corretta fruibilità delle prestazioni, in relazione alla qualità ed alle condizioni di erogazione delle prestazioni;
- atti o comportamenti che determinano il diniego totale o parziale dell'erogazione delle prestazioni;
- atti o comportamenti che compromettono il rispetto della privacy.

Art. 2 Modalità di presentazione di osservazioni e reclami

Gli utenti e gli altri soggetti sopra individuati, esercitano il proprio diritto tramite:

- 1) Colloquio diretto con il personale addetto ai Punti Informativi dell'U.O. URP;
- 2) Segnalazione a mezzo fax o posta elettronica inviata all'U.O. Centrale;
- 3) Compilazione di apposito modulo sottoscritto dall'utente, reperibile presso i Punti Informativi URP ed ivi consegnato;
- 4) Esposto in carta semplice, autonomamente predisposto ed inviato alla A.S.P. o inserito nelle cassette di raccolta dei reclami dell' U.O. URP, nelle sue articolazioni.
- 5) Non verrà dato seguito alle segnalazioni ricevute in forma anonima.

Per i colloqui, verrà redatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

Art. 3 Termini per la presentazione

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92 e successive modificazioni.

Art. 4 Trattamento della segnalazione

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati dai Punti Informativi dell'U.O. URP, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruiti e trasmessi all'U.O. Centrale URP entro un termine massimo di 3 giorni, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso. Il Responsabile dell'U.R.P. nei tre giorni successivi, comunicherà ai Responsabili di servizio interessati, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

Art. 5 Risposta al reclamo

Il Responsabile dell'U.R.P. predispone, con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo, la risposta all'utente. La risposta al reclamo, può essere interlocutoria e non conclusiva, qualora vi sia necessità di ulteriori accertamenti o per motivati ritardi nelle risposte dei Responsabili. La risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva entro il termine di 30 giorni. Qualora la particolare complessità del reclamo richieda tempi più lunghi per la definizione, nei termini sopra indicati, ne viene data comunicazione motivata all'interessato. Nella risposta definitiva deve essere indicata la facoltà di proporre impugnative in via giurisdizionale, ai sensi dell'art.14 c.5 D.Legs.509/92.

Art.6 Esercizio della tutela nelle strutture private accreditate

Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio, di cui al presente regolamento, è riconosciuto anche nei confronti di utenti delle strutture private accreditate. Gli esposti e le segnalazioni che riguardano fatti imputabili a soggetti erogatori di servizi sanitari che intrattengono con questa Azienda specifici rapporti, sono inoltrati all'U.O. URP dell'ASP.

Nelle procedure di accreditamento deve essere prevista ed assicurata agli utenti delle strutture private la tutela garantita dal presente regolamento.

Art.7 Monitoraggio dei reclami

I Punti Informativi effettuano almeno trimestralmente la ricognizione dei reclami e segnalazioni pervenuti direttamente o tramite altre strutture aziendali, e ne inviano rapporti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

CONFERENZA DEI SERVIZI

E' istituita presso l'ASP DI PALERMO la Conferenza dei Servizi, presieduta dal Direttore Generale.

Le sue funzioni sono le seguenti:

- analisi dell'andamento dei servizi, in particolare in riferimento alla Carta dei Servizi
- verifica e valutazione del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento degli standard indicati nella Carta
- presentazione di osservazioni e/o suggerimenti per contribuire al miglioramento degli stessi;
- indicazione di proposte.

La Conferenza dei Servizi è convocata con cadenza semestrale dal Direttore Generale, ed è composta da:

- Direttore Sanitario dell'Azienda
- Direttore Amministrativo dell'Azienda
- Rappresentante dei Direttori di Distretto
- Rappresentante dei Responsabili F.I.O. dei Presidi Ospedalieri
- Rappresentante Dirigenti Medici Ospedalieri
- Responsabile URP
- Presidente del Comitato Consultivo Aziendale.

Le Osservazioni e le Proposte, emerse sia in sede di Conferenza dei Servizi sia attraverso modalità concordate ed uniformi (v. Protocolli d'Intesa con il Volontariato), saranno tenuti in considerazione dalla Direzione Generale, al fine del miglioramento dei Servizi, purchè non in contrasto con le norme vigenti.

COMITATO CONSULTIVO AZIENDALE

Il Comitato Consultivo Aziendale (Delibera n. 398 del 07/06/2010), ha funzione consultiva e di proposta in merito all'organizzazione dei Servizi Sanitari. Opera in rapporto diretto con la Direzione Generale. Ne fanno parte i rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e degli Utenti, delle Organizzazioni Sindacali e Sociali e i rappresentanti dell'ASP DI PALERMO.

La Segreteria del comitato è istituita presso l'U.O. Comunicazione e Informazione



