

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI

2009 - 2010

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI

IV EDIZIONE 2009 - 2010



SOMMARIO

SEZIONE I	pag.	1
Principi Fondamentali - Presentazione	pag.	3
dell'Azienda		
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. Ufficio Relazioni con il Pubblico La Sezione III è a cura dell'U.O. Qualità



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

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: Kmq 5.016

Popolazione totale: 1.239.808 (dati ISTAT al 31/12/05)

Distretti:9

Presidi Ospedalieri: 5

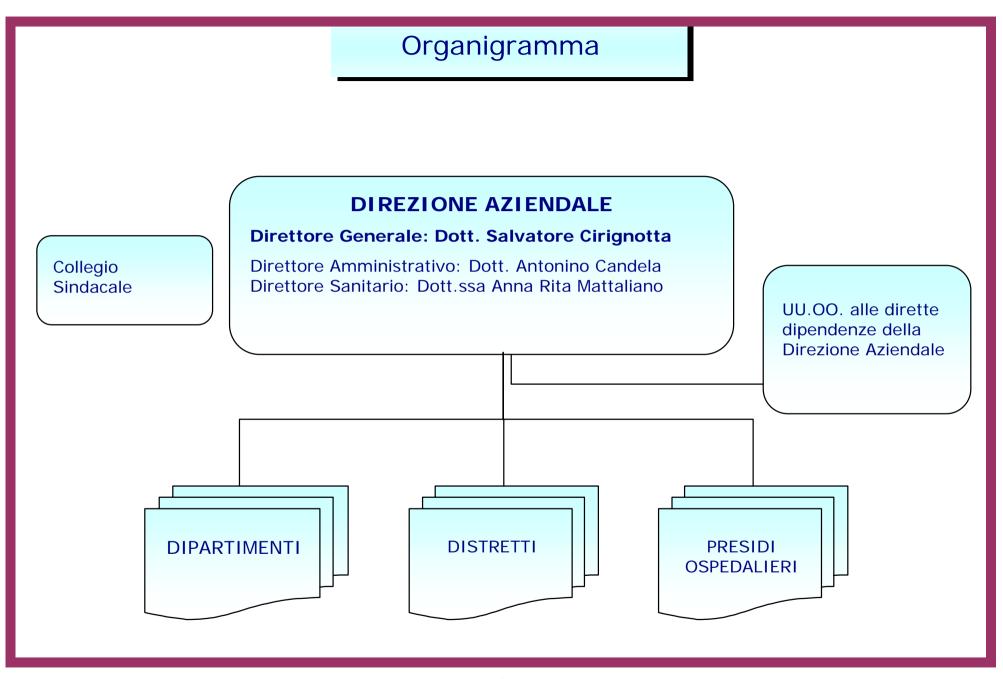


SEZIONE SECONDA

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Atto Aziendale e Documento di Organizzazione Delibera n.2878 del 20-12-2005 e s.m.

N.B. I dati subiranno cambiamenti in applicazione della L.Regionale n.5 /2009, in seguito all'adozione del nuovo Atto Aziendale e Documento di Organizzazione , nel corso dell'anno 2010



Direzione Aziendale

Unità operative e Attività alle dipendenze del Direttore Generale

-	Segreteria del Direttore Generale	Via G. Cusmano 24	091 7032381 091 7032995
	- Segreterie del Comitato Consultivo Zonale	Via G. Cusmano 24	091 7032058
	- Segreteria del Comitato di Partecipazione e Vigilanza	Via G. Cusmano 24	091 7032296
-	Sistema dei Controlli Interni: - Programmazione e Controllo di Gestione	Via G. Cusmano 24	091 7032258
-	Sistema Qualità: - Qualità	Via G. Cusmano 24	091 7032040
-	Sistema Informativo e Statistico: - Sistema Informativo eStatistico	Via G. Cusmano 24	091 7032004
-	Sistema Informazione e Comunicazione:		
	- Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP	Via G. Cusmano 24	091 7032068
-	Formazione	Via Pindemonte 88	091 7034003
-	Servizio Prevenzione e Protezione	Via Pindemonte 88	091 7033053
-	Servizio di Psicologia	Via Roma 519	091 7032254
l .	tività alle dipendenze I Direttore Amministrativo		
-	Segreteria del Direttore Amministrativo comprende inoltre:	Via G. Cusmano 24	091 7032302
	Segreteria del Collegio SindacaleUfficio delibere	Via G. Cusmano 24 Via G. Cusmano 24	091 7032139 091 7032031

Unità Operative e 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

Sorveglianza Sanitaria

-	Servizio Infermieristico	Via G. Cusmano 24	091 7032070
-	Servizio Sociale	Via Pindemonte 88	091 7033179
-	Servizio Tecnico-Professionale	Via G. Cusmano 24	091 7032197
-	Educazione alla Salute aziendale	Via C. Onorato 6	091 7033826

Via M. Stabile 7 091 7032616

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

Affari Generali e Legali

Via 091 7033426 Pindemonte, 88 fax 091 7033437

- Servizio Affari Generali

091 7033449

- Attività Legali

Questo Dipartimento si occupa dello svolgimento delle attività di natura legale e contenzioso aziendale e di tutte le attività non specificatamente ricomprese nelle competenze degli altri Dipartimenti amministrativi.

Gestione delle Risorse Umane

Via 091 7033911 Pindemonte, 88 fax 091 7033972

- Servizio Stato Giuridico

091 7033943 fax 091 7033951

- Servizio Trattamento Economico

091 7033773 fax 091 7033814

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.

Gestione delle Risorse Economiche

Via 091 7033015 Pindemonte, 88 fax 091 7033382

- Servizio Contabilità Generale

091 7033017

- Servizio Contabilità Analitica

091 7033335 fax 091 7033481

- Servizio Bilancio e Finanze

091 7033011

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

Gestione Appalti, Patrimonio e	Via	091 7033903
The state of the s	Pindemonte, 88	fax 091 7033076
Servizi Economali		
		091 7033334
- ServizioTecnico		fax 091 7033057
		091 7034016
- Servizio Patrimonio		fax 091 7033484
Compinio Annolti o Formitumo		091 7033127
 Servizio Appalti e Forniture 		
		fax 091 7033076
- Servizio Economale		
- Servizio Economale		091 7033107

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

fax 091 7033117

Dipartimenti Sanitari Funzionali

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

Cure Primarie

Via Tel/Fax Pindemonte, 88 091 7033361

 Servizio Assistenza di Base e Specialistica di 2° livello Tel/Fax 091 7033404

- Servizio Medicina Legale e Fiscale

091 7033479 fax 091 7033194

Coordinamento amministrativo
 Commissioni Invalidità Civile,
 L.104/92 e L.68/99 (gestione stralcio)

Via M. Stabile, 261

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.

Dipendenze Patologiche

Via Tel/Fax Pindemonte, 88 091 7033164

091 7033101

- Servizio Dipendenze Palermo città
- Servizio Dipendenze provinciale ovest (distretti 33, 35, 36, 37, 39)
- Servizio Dipendenze provinciale est (distretti 34, 38, 40, 41)

Questo Dipartimento gestisce le attività delle unità operative SERT con le quali persegue comuni finalità tra di loro interconnesse ed ha come obiettivo generale quello di sviluppare una serie di azioni concertate e coordinate nell'area ad elevata integrazione sanitaria delle dipendenze patologiche.

Farmaco	Via Pindemonte, 88	091 7033269 fax 091 7033019
- Servizio Farmacie Convenzionate		091 7033072
- Servizio Farmaceutica		091 7033187
- Servizio Farmaco e Farmacoepidemiologia		091 7033293

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.

Materno Infantile	Corso Calatafimi 1002 presso	091 7033684 fax 091 7033802
 Servizio Materno Infantile ospedaliero 	P.O."Ingrassia"	091 7033684 fax 091 7033802
- Servizio Materno Infantile territoriale	Via G. Cusmano, 24	091 7032124 fax 091 7032130
- Servizio Neuropsichiatria Infantile territoriale	Via Lancia di Brolo, 10/bis	091 7035559 fax 091 7035545

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.

Riabilitazione Via Pindemonte 88 091 7033173 fax 091 7033163

- Servizio Medicina Fisica e Riabilitazione territoriale, Handicap e Riabilitazione domiciliare
- Servizio Medicina Fisica e Riabilitazione ospedaliero

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

Attivita' Ospedaliere

Via C. Onorato, 6

- Servizio Ospedalità Pubblica

Via C. Onorato, 6 Tel/Fax 091 7033871

- Servizio Ospedalità Privata

Via G. Cusmano,

o, Tel/Fax 24 091 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.

Per l'Integrazione Socio-Sanitaria

Via 091 7033242 Pindemonte, 88 fax 091 7033238

- Servizio per l'integrazione socio-sanitaria anziani e A.D.I.

091 7033242 fax 091 7033238

Questo Dipartimento esercita compiti di indirizzo, coordinamento e verifica relativamente alle seguenti attività: Integrazione socio-sanitaria, assistenza agli anziani e ADI.

Dipartimenti Sanitari Strutturali

L'obiettivo principale dei Dipartimenti strutturali è 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

Salute Mentale

Via Pindemonte 091 7033040 88 fax 091 7033148

- Modulo 1

Distretto 36 di Misilmeri e ex 10 di Palermo

- Modulo 2

ex Distretto 11 di Palermo

- Modulo 3

ex Distretto 12 di Palermo

- Modulo 4

ex Distretto 13 di Palermo

- Modulo 5

ex Distretto 14 di 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

I Moduli Dipartimentali sono operanti nel territorio dei relativi Distretti sopra indicati.

Prevenzione Medico	Via Siracusa, 45	091 6254323 fax 091 340861			
Laboratorio Medico di Sanità Pubblica (Servizio interareale)	Via C. Onorato, 6	Tel./Fax 091 7033514			
 Servizio Sanità pubblica, Epidemiologia e Medicina Preventiva 	Via Siracusa, 45	091 6254323 fax 091 347241			
- Servizio Igiene degli Ambienti di Vita	Via C. Onorato, 6	091 7033563 fax 091 7033561			
 Servizio Igiene degli Alimenti, Sorveglianza e Prevenzione Nutrizionale 	Via C. Onorato, 6	091 7033554 fax 091 7033551			
- Servizio Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro	Via M. Stabile, 7	091 7032626 fax 091 7032607			
- Servizio Impiantistica e Antinfortunistica	Via M. Stabile, 7	091 7032610 fax 091 7032607			
Prevenzione Veterinario	Via C. Onorato, 6	091 7033580 fax 091 7033575			
- Servizio Sanità animale-Area A	Via C. Onorato, 6	091 7033586			
 Servizio Igiene della produzione degli alimenti di origine animale e loro derivati-Area B 	Via C. Onorato, 6	091 7033873			
 Servizio Igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche-Area C 	Via C. Onorato, 6	091 7033583			
Questi Dipartimenti sono le strutture operative dell'ASP DI PALERMO che					

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.

II 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:

• <u>assistenza primaria</u>: *medicina generale, pediatri di libera scelta, servizi di guardia medica notturna e festiva.*

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 guardia medica. 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.

• <u>assistenza specialistica ambulatoriale:</u> 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.

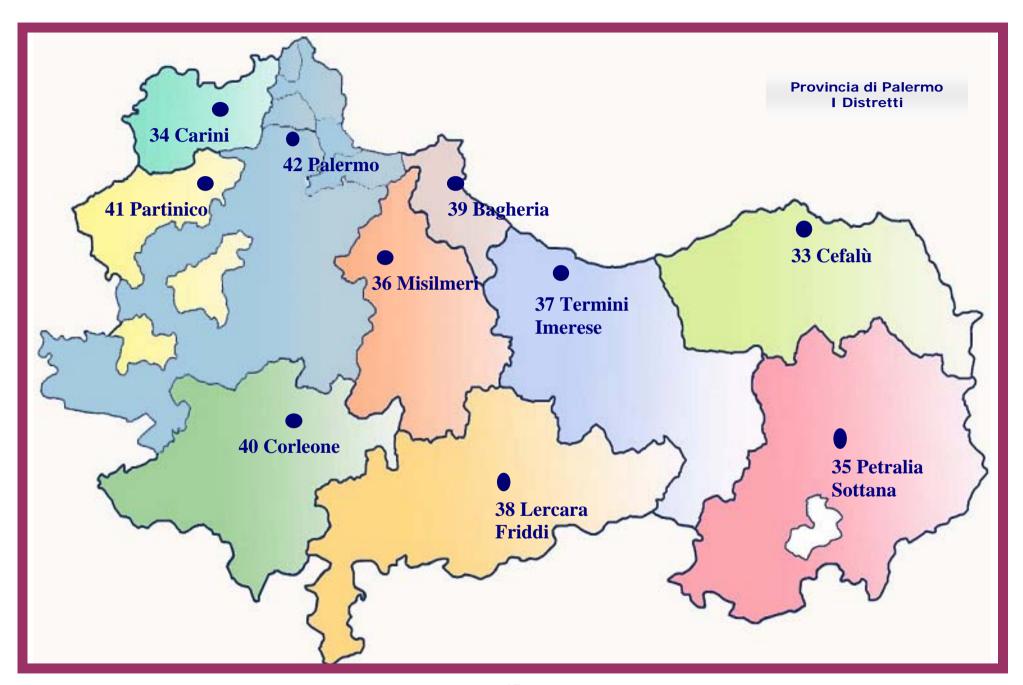
- <u>attività consultoriali per la tutela della salute dell'infanzia, della donna e della famiglia:</u> Si forniscono informazioni sulla procreazione responsabile e la gravidanza, prevenzione e counseling sulle malattie genetiche e connatali, prevenzione e trattamento delle malattie ginecologiche ed a trasmissione sessuale. Essi sono elementi cardini dell'attività del Distretto dove dovrà essere assicurata la piena realizzazione del Progetto tutela materno-infantile.
- <u>attività rivolte a portatori di handicap e anziani</u>: assistenza medica ed infermieristica, gestione delle RSA, valutazione epidemiologica dei livelli di autosufficienza della popolazione anziana, vigilanza sulle prestazioni erogate dalle strutture residenziali per anziani accreditate; rieducazione funzionale e motoria degli handicap fisici e sensoriali in sede ambulatoriale e domiciliare; assistenza protesica e vigilanza sulle prestazioni erogate dalle strutture accreditate.
- Attività di assistenza domiciliare integrata e attività per le patologie in fase terminale e per l'HIV:

realizza l'integrazione di competenze professionali, sanitarie e sociali, per programmi di assistenza orientati a categorie significative di soggetti di qualsiasi età, che necessitano di un'assistenza continuativa o limitata nel tempo, erogabile al loro domicilio o sostenibile dal nucleo familiare. I destinatari a cui è rivolta principalmente l'assistenza domiciliare integrata sono le persone non autosufficienti o a rischio di non autosufficienza, con particolare priorità ai pazienti con patologie in fase terminale, fasi acute di patologie croniche, dimessi o dimissibili da strutture sanitarie o residenziali (dimissione protetta), bambini con patologie croniche e in particolari condizioni di disagio sociale, portatori di gravi disabilità.

- attività per la prevenzione e la cura delle tossicodipendenze: essa viene svolta dai SERT.
- 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 e vigila sul rispetto dei rapporti convenzionali con le farmacie, svolge attività di controllo quali-quantitativo nei confronti della spesa farmaceutica attraverso appositi nuclei operativi

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.



I Distretti

Articolazione territoriale

DISTRETTO	COMUNI/QUARTIERI 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	<u>Quartieri</u> : Tribunali-Castellammare, Palazzo Reale-Monte di Pietà, Montegrappa-Santa Rosalia, Politeama. <u>Comuni</u> : Lampedusa e Linosa (AG), Ustica.					
La L.R. n.5/2009 prevede la realizzazione di un unico distretto urbano, in fase di attivazione	<u>Quartieri</u> : Cuba-Calatafimi, Zisa, Altarello, Mezzomonreale-Villa Tasca, Boccadifalco. <u>Comuni</u> : Altofonte, Belmonte Mezzagno, Monreale, Piana degli Albanesi, S.Cristina Gela.					
	<u>Quartieri</u> : Cep-Cruillas, Borgo Nuovo, Uditore-Passo di Rigano, Noce, Tommaso Natale-Sferracavallo, Malaspina- Palagonia.					
	<u>Quartieri</u> : Arenella-Vergine Maria, Libertà, Montepellegrino, Pallavicino-Zen, Partanna Mondello, Resuttana-S. Lorenzo.					
	<u>Quartieri</u> : Brancaccio-Ciaculli, Settecannoli, Oreto-Stazione, Villagrazia-Falsomiele. <u>Comune</u> di Villabate.					

Attività distrettuali strutturate

Assistenza Sanitaria di Base

Controllo e verifica delle attività dei medici di medicina generale, dei pediatri e dei medici di guardia medica

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

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

- Certificato / Autocertificazione di residenza
- Documento di riconoscimento
- Codice Fiscale
- Libretto sanitario

Guardia Medica (Continuità Assistenziale) e Guardie MedicheTuristiche

L'attività di Guardia Medica 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 Guardia Medica 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

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.

Eseque

- controlli di pertinenza sanitaria sulle strutture accreditate e non
- controlli di pertinenza sanitaria sulla effettiva usufruizione 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

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

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'Azienda USL6
- 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 immediate 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.

Altre Strutture ed Attività nel Distretto:

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, 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 obbligatorie 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 esequite 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 il Servizio Igiene, Sanità Pubblica ed Epidemiologia sito in via Siracusa 45 tel. 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 obbligatorie e raccomandate per l'età evolutiva, il cui ultimo aggiornamento è stato effettuato sulla base del Piano Nazionale Vaccini 2005-2007, è il seguente:

	Età												
Vaccino	nascita	3° mese ¹	4°	5°	6°	11°	13°	15°	24°	36°		11-12 anni	
					mese			mese	mese	mese			
DTP		DTaP		DTaP		DT	aP				DTaP	Td	ар
IPV		IPV		IPV		IP	٧				IPV		
Epatite B	HB ²	HB		НВ		Н	В						
Hib		Hib		Hib		Н	ib						
MPR			MPR1⁴ I					MPR2 ^t					
PCV			PCV ³										
Men C					Men	en C ⁶							
Varicella						Varicella ⁷						Vario	cella ⁸

Legenda

DTaP: vaccinazione antidifterico-tetanico-pertossica

Tdap: vaccino difto-tetanico-pertossico acellulare per adulti

IPV: vaccino antipoliomielitico iniettabile - inattivato

HB: vaccino antiepatite B

Hib: vaccino contro le infezioni invasive da Haemophilus influenzae b

MPR: vaccino antimorbillo-parotite-rosolia

PCV: vaccino pneumococcico coniugato eptavalente **Men C**: vaccino meningococcico C coniugato

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 della 8a settimana di vita fino alla 12a settimana di vita
- 2. Nei nati da madre HBsAg positiva si somministrano contemporaneamente, entro 12-24 ore dalla nascita ed in siti separati, la prima dose di vaccino (HB) e una dose di immunoglobuline specifiche anti-epatite B (HBIG). Il ciclo va completato da una seconda dose a 4 settimane dalla prima, da una terza dose dopo il compimento dell'ottava settimana (può coincidere con la prima somministrazione del ciclo normale) e da una quarta dose all'11° mese (può coincidere con la 3a dose del ciclo normale)
- 3. Vaccino pneumococcico coniugato eptavalente: programmi di ricerca attiva e vaccinazione dei soggetti a rischio elevato; per gli altri soggetti vaccinazione in base a specifici programmi regionali
- 4. E' possibile la co-somministrazione al 13° mese della prima dose del vaccino MPR e della terza dose dei vaccini DTaP, IPV, HB e Hib
- 5. MPR2: seconda dose ovvero dose di recupero (Piano nazionale di eliminazione del morbillo e della rosolia congenita G. U. s. g. n. 297 suppl. ord. N. 195 del 23/12/03)
- 6. Vaccino meningococcico C coniugato: programmi di ricerca attiva e vaccinazione dei soggetti a rischio elevato; per gli altri soggetti vaccinazione in base a specifici programmi regionali
- 7. Varicella: limitatamente alle Regioni con programmi vaccinali specifici in grado di garantire coperture superiori all'80%
- 8. Varicella: programmi di ricerca attiva e vaccinazione degli adolescenti con anamnesi negativa per varicella

Fonte: Ministero della Salute

Prevenzione Veterinaria

Sanità animale

- Profilassi delle malattie infettive e diffusive 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

tel. 091-8620000/8620111 Centralino

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 Via V. Veneto, 40 tel. 0921-682800/8

> fax 0921-640198

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, Sciafani 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. Calì
 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

Si mantiene temporaneamente la vecchia denominazione dei Distretti cittadini in attesa della definizione della riorganizzazione del nuovo Distretto unico

EX DISTRETTO 10 - Palermo

Quartieri: Tribunali-Castellammare, Palazzo Reale-Monte di Pietà, Montegrappa-S.Rosalia, Politeama Comuni: Ustica (Pa) - Lampedusa e Linosa (Ag)

 Centralino
 tel. 091-7031111

 Direzione: Via G. Cusmano 24
 tel. 091-7032118

 fax
 091-7032110

EX DISTRETTO 11 - Palermo

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

 Centralino
 tel. 091-7031111

 Direzione: Via G. La Loggia, 5
 tel. 091-7033243

 fax 091-7033237

EX DISTRETTO 12 - Palermo

Quartieri: Borgo Nuovo, Cruillas-S. Giovanni Apostolo, Malaspina-Palagonia, Noce, Tommaso Natale-Sferracavallo, Uditore-Passo di Rigano

CentralinoTel.091-7031111Direzione: Via Malaspina, 100Tel. e fax 091-7035552

EX DISTRETTO 13 - Palermo

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

 Centralino
 tel. 091 7031111

 Direzione: Via Fattori, 60
 tel. 091 7036737/50

 fax 091 7036738

EX DISTRETTO 14 - Palermo

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

Centralino tel. 091-7031111 Direzione: Via G. Arcoleo, 25

telefax 091-7037333

Attiv	ità Aziendali In	iterdistrett	uali
Segreteria di coordimanento 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
	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
Ambulatorio Malattie Metaboliche e Diabetologiche	Via Pindemonte, 88 Palermo	091-7033156	Lunedì, Mercoledì e Venerdì 9:00-13:00
Servizio Accoglienza per Cittadini Extracomunitari	Via Lancia di Brolo, 10/bis Palermo c/o P.O. Aiuto Materno	091-7035465 091 7035468	Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì 8:30-13:00; Lunedì e Mercoledì 15:30-18:00
CEDOC-Centro Educativo Documentazione e Consulenza (specializzato nelle dipendenze patologiche e nel disagio giovanile)	Via A. Furitano, 5 Palermo	091-7032413 091-7032414	
Ambulatorio Pluridisciplinare di prevenzione diagnosi e cura dell'Osteoporosi	Via Papa Sergio I, 5 Palermo <i>c/o P.O. E. Albanese</i>	091-7036605	Lunedì e Mercoledì 8:00-14:00
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 c/o P.O. Aiuto Materno	091-7035451	
Ambulatorio EMERGENCY in collaborazione con l'Azienda USL6	via G. La Loggia, 5 Palermo	091-6529498	

Centro di Salute Immigrati e	Via Massimo	091-7032379	Martedì, Mercoledì, Venerdì
Nomadi	D'Azeglio, 6/A		8:30-12:30,
	Palermo		Giovedì 15:30-17:30
Centro di Psicoterapia dell'Età	Via Lancia di Brolo,	091-7035444	da Lunedì a Venerdì
Pediatrica	10/bis Palermo	091-7035554	9:00-13:00,
	c/o P.O. Aiuto		Martedì e Giovedì
	Materno		15:30-17:30
Centro per il trattamento del	Via Velasquez, 11	091-7037026	
disagio psichico in adolescenza	Palermo		
Centro Diurno per adolescenti	Via Papa Sergio I, 5	091-7036649	
con disturbo della personalità	Palermo		
·	c/o P.O. E.Albanese		
Centro Aziendale di profilassi	Via C, Onorato, 6	091-7033536	
internazionale del viaggiatore	Palermo		
Ambulatorio per il gioco	Via Antonello da	091-7036808	Martedì e Venerdì
d'azzardo patologico - GAP	Messina, 4 Palermo		8:30-12:30
Centro Adozioni	Via Roma 519	091-7032261	
	Palermo		
Centro antimobbing	Via Roma 519	091-7032242	
	Palermo		
Telefono Donna contro la	Via Roma 519	800397363	
violenza, il maltrattamento e	Palermo		
l'abuso			
Formazione e integrazione	Via C.lo Onorato, 6	091-7033522	da Lunedì a Venerdì
scolastica dei soggetti disabili	Palermo		9:30-12:30,
adulti			Martedì e Giovedì
			15:30-17:30

PR	EST	AZI	ONI	SP	ECI	ALIS	STIC	HE	NEI	P	PRES	SIDI	TE	RRI	TOF	RIAL	.I		
Poliambulatori			æ		Ф								Q						to
	Ϊ́	Castelbuono	Petraia Sottana	. <u>0</u>	Termini Imerese	Caltavuturo	Ø	Bagheria	Corleone	Bisacquino	Lercara Friddi		Palazzo Adriano		nico	Balestrate	Camporeale	Montelepre	S.Giuseppe Jato
Specialistica	Cefalù	Cast	Petra	Ganci	Term	Calta	Cerda	Bagh	Corle	Bisa	Lerc	Alia	Pala	Prizzi	Partinico	Bale	Cam	Mon	S. G.
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	_							<u> </u>											
allergologica																			
Psichiatria Radiologia			•		•			•			•								
Reumatologia	•		•		•			•	•		•				•				
Senologia	_		_					•											
			_		_					_									
Urologia	•		•		•			•	•	•	•								L

Prestazioni Specialistiche nei Ppresidi Territoriali

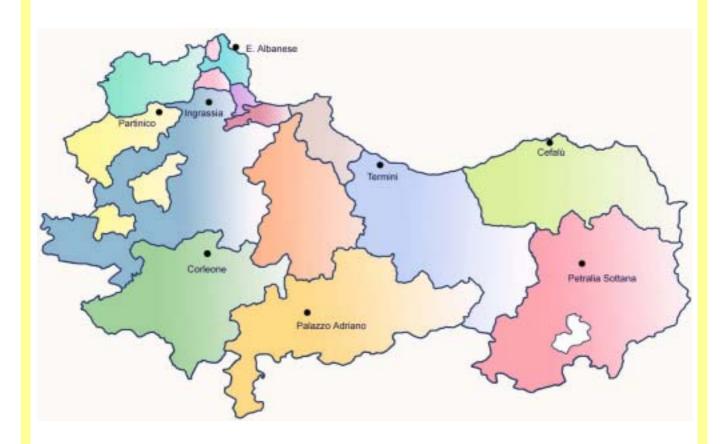
Poliambulatori												Q							
							5	ısa			ot.	PA Via Onorato	o.	olli	PA A. Materno	ta'	PA Giovanni Paolo II	PA Guadagna	
	<u>:</u> =	ac.	. <u>s</u>	Terrasini	Misilmeri	Villafrati	PA Centro	Lampedusa	Sa	Sa	PA Biondo	Via	Monreale	PA Pozzillo	A. Ma	PA Liberta'	Giova No II	Guac	Villabate
Specialistica	Carini	Capaci	Cinisi	Terr	Misi	N N N N N N N N N N N N N N N N N N N	PA	Lan	Ustica	Linosa	PA	PA	Mor	PA	PA	PA	РА Рас	PA	/illa
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	•				•		•	•			•					•	•	•	
<u> </u>			1																

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	
Directions Conitorio	tel.	091-8911318	
Direzione Sanitaria	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	
Directions Conitorie	Tel.	091-8450114	
Direzione Sanitaria	fax	091-8450112	

P.O. REGINA MARGHERITA - Palazzo Adriano Via F. Crispi, 99

Centralino	tel.	091-8348113/162/031 091-8346456
Pronto Soccorso	tel.	091-8348113
Direzione Sanitaria	tel.	091-8348760
Direzione Sanitana	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	
Dinasiana Canitania	tel.	091-8151415	
Direzione Sanitaria	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
Direzione Sanitaria	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
Directions Conitoria	tel.	091-7033672/3731
Direzione Sanitaria	fax	091-7033766
Punto Informativo URP	Tel.	091 7033611

P.O. ENRICO ALBANESE - Palermo Via Papa Sergio I, 5

Centralino	tel.	091-7033111	
Direzione Sanitaria	tel.	091-7036619	
Direzione Sanitaria	fax	091-7036869	
Punto Informativo URP	telefax	091-7036691	

P.O. VILLADELLE GINESTRE – Palermo Via

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

P.O. Nuovo - Cefalù

Contrada Pietra Pollastra

Gestito dalla Fondazione S.Raffaele - G.Giglio

Centralino tel. 0921-920111

Hanno sede presso il P.O. Nuovo ma gestiti dall'ASP di Palermo:

- U.O.C. Medicina Trasfusionale tel. 0921-920529/30
- Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura tel. 0921-920552

SEZIONE TERZA
IMPEGNI E STANDARD
A CURA DELL'UNITA' OPERATIVA QUALITA'

IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

Standard di qualità

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo, prima chiamata Azienda Unità Sanitaria Locale n.6, proseguendo il lavoro sul miglioramento della qualità dei servizi fatto negli anni precedenti, ha individuato per l'anno 2009 quegli obiettivi che, tenendo presenti le indicazioni regionali e nazionali, hanno lo scopo di migliorare le prestazioni assistenziali fornite.

Fra questi obiettivi l'Azienda ne ha scelto poi alcuni che riguardano più direttamente il rapporto con i cittadini e che costituiscono altrettanti impegni il cui rispetto può essere facilmente controllato da questi ultimi o dalle Associazioni che li rappresentano. Si elencano qui di seguito tali obiettivi, mentre gli standard specifici , ossia la percentuale di pazienti a cui viene garantito quell'obiettivo, sono indicati nelle pagine delle specifiche strutture (Distretti sanitari, Presidi ospedalieri, Dipartimenti).

Miglioramento dell'assistenza clinica

Già da alcuni anni questa Azienda sanitaria, attraverso dei gruppi di lavoro con gli specialisti degli ambulatori territoriali e i medici degli ospedali, si è impegnata a migliorare l'assistenza clinica in modo da assicurare prestazioni utili e efficaci ai pazienti. Tra le varie patologie prese in considerazione particolare attenzione è stata rivolta al diabete mellito e all'ictus cerebrale perché malattie molto frequenti e perché un'assistenza corretta può ridurre le complicazioni e la probabilità di andare incontro a gravi invalidità.

Fra i vari aspetti dell'assistenza che sono stati misurati e continuano a essere misurati nel 2009, questa Carta dei servizi riporta solo quelli più direttamente controllabili dai pazienti che sono anche indicativi di un'assistenza globale corretta.

Inoltre per i pazienti ricoverati in ospedale, l'Azienda si è impegnata, come negli anni precedenti , a controllare strettamente e a trattare il dolore dopo alcuni interventi chirurgici.

Miglioramento dell'accesso degli utenti ai servizi

L'accesso degli utenti ai servizi costituisce il primo e importante momento nel rapporto fra cittadino e Azienda, per cui rendere semplice l'accesso dovrebbe essere considerato uno degli obiettivi principali, anche perché si tratta spesso di persone deboli o in condizioni di disagio. A questo scopo l'Azienda per il 2009 si impegna a:

- assicurare l'apertura pomeridiana almeno 1 giorno la settimana per le prestazioni fornite dal distretto
- assicurare la possibilità di prenotare per telefono le visite specialistiche degli ambulatori dei distretti
- dare all'utente la data della visita domiciliare specialistica al momento o al massimo entro sette giorni dalla presentazione della richiesta
- assicurare la possibilità di ricevere nei distretti nella stessa fascia oraria mattutina o pomeridiana tipi diversi di prestazioni
- assicurare la disponibilità di informazioni telefoniche da parte del Coordinamento delle Commissioni Invalidi civili

Riduzione dei tempi di attesa per le prestazioni specialistiche (visite ed esami)

L'attesa per ottenere una prestazione specialistica è un fattore di grande rilevanza per i cittadini. In effetti garantire le visite specialistiche in tempi ragionevoli, oltre ad aumentare la soddisfazione degli utenti e la fiducia generale nei confronti del Servizio sanitario nazionale, può consentire di affrontare in tempo utile i problemi di salute riducendo la possibilità di complicazioni. Rispetto a questo obiettivo, che non è sempre di facile soluzione per l'elevato numero delle richieste in confronto al numero dei medici e alla loro distribuzione sul territorio, questa Azienda si impegna a chiedere conferma telefonica all'utente per le prestazioni specialistiche che hanno tempi di attesa lunghi in modo da liberare, in caso di rinuncia, posti per altri utenti.

Inoltre l'Azienda si impegna ad assicurare, per i pazienti inseriti nel programma di assistenza domiciliare integrata, la visita domiciliare entro un tempo massimo dalla presentazione della richiesta.

Miglioramento dell'assistenza domiciliare

L'assistenza domiciliare integrata è un programma che si rivolge a persone anziane o comunque con malattie che hanno bisogno di cure a domicilio per ottenere il miglioramento delle loro condizioni.

Per migliorare la possibilità di ricevere le richieste di assistenza domiciliare e di smistarle alle sedi e ai servizi in grado di offrire assistenza, per il 2009 l'Azienda si impegna:

- ad attivare uno sportello unico centralizzato presso il Dipartimento per l'integrazione socio-sanitaria.
- a elaborare e diffondere nel 2009 un opuscolo informativo sul tipo di prestazioni erogate dall'assistenza domiciliare integrata e su come e dove si possono richiedere
- ad assicurare la richiesta di assistenza domiciliare integrata prima della dimissione per i pazienti ricoverati per ictus cerebrale e intervento di protesi d'anca presso i Presidi ospedalieri aziendali

Riduzione del rischio clinico

Per ridurre la possibilità che vi siano durante l'assistenza in ospedale errori sanitari che possono comportare danni anche gravi ai pazienti, questa Azienda già da due anni ha partecipato a un programma regionale per mettere in opera alcune pratiche di sicurezza durante il ricovero dei pazienti.

Tale programma continua pure nel 2009 e, fra i vari obiettivi, gli impegni che riguardano direttamente i cittadini sono:

- assicurare la visita dei pazienti entro 24 ore dal ricovero
- assicurare ai pazienti la visita medica ogni giorno compresi i giorni festivi
- consegnare ai pazienti visitati in Pronto soccorso il referto con le conclusioni al termine del trattamento e i consigli da seguire a domicilio.

Miglioramento dell'informazione agli utenti

L'informazione sulle prestazioni sanitarie offerte agli utenti, anche in considerazione della grandezza dell'Azienda e dell'elevato numero di ambulatori, reparti ospedalieri e altri servizi, è sicuramente un aspetto da migliorare. Specialmente per gli esami più complessi e meno frequenti, il cittadino non sa talora a chi rivolgersi e perde tempo per trovare l'informazione corretta o a volte non riesce addirittura a trovarla. E' utile inoltre che il cittadino venga informato dell'organizzazione che l'Azienda ha preparato per facilitarlo in situazioni particolari.

Pertanto l'Azienda si impegna nel 2009 a:

- preparare e diffondere opuscoli informativi su visite, esami e altre prestazioni sanitarie e su come e dove farli
- preparare e diffondere ai medici di famiglia e alle guardie mediche le istruzioni necessarie per ricoverare anche contro la loro volontà (trattamento sanitario obbligatorio) i pazienti con malattie mentali in casi gravi e urgenti
- inviare da parte dei consultori familiari le donne a termine di gravidanza, per i controlli prima del parto e per il parto stesso, agli ospedali dell'azienda.

Altri impegni specifici

Distretto n. 7

- 1) Attivazione Ufficio relazioni con il pubblico (apertura dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e il martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00, Largo Casa Santa Partinico, tel.0918911174).
- 2) Attivazione di sportello telefonico presso l'Ambulatorio di Pneumologia dalle 8,30 alle 12,30 dal lunedì al venerdì al n. tel. 091/8911177 mirato a:
 - segnalazioni da parte dei Medici di Medicina Generale di pazienti con BPCO in fase di riacutizzazione per l'accesso prioritario in ambulatorio
 - consulenze ai pazienti seguiti in ambulatorio

L'ambulatorio di pneumologia è sito in Via Principe Umberto 226 A – Partinico con orario di apertura al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Distretto n. 10

a) Presenza di sportello dedicato ai pazienti con diabete mellito (apertura dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e il martedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.00, tel 0917032008)

Esso consente di smaltire il carico di lavoro del Centro Prenotazioni del Poliambulatorio Palermo Centro e assicura la continuità del percorso di cura del paziente, come metodo per la gestione appropriata dei bisogni globali del paziente, da quelli strettamente clinici (diagnosi e terapia) a quelli burocratici (esenzione ticket, presidi e ausili, autorizzazione rilascio patenti), con l'obiettivo di ridurre gli adempimenti burocratici, il numero di accessi, i tempi di attesi. Le attività svolte comprendono:

- Informazione all' accettazione e durante tutto l'iter del paziente
- Programmazione di visite specialistiche multiple e inoltre esami del sangue, visita cardiologica, ECG, visita oculistica, rilascio referti e prescrizione di terapia per il diabete in un unico accesso
- Riserva di posti di visite specialistiche per pazienti con diabete scompensato
- Richiamo telefonico per confermare la visita programmata e quindi per promuovere l'adesione ai controlli medici e snellire le liste di attesa
- Rilascio di esenzione ticket per patologia nello stesso accesso della visita specialistica
- Programmazione di visite per rilascio di autorizzazioni e/o per rinnovo di presidi /ausili
- Prenotazione telefonica
- Organizzazione di incontri educativi per gruppi di pazienti

b) Attività svolta per pazienti con necessità di riabilitazione motoria e per pazienti con disabilità in età evolutiva

Il distretto 10 si avvale della "Unità di Valutazione della disabilità" che è un gruppo di lavoro costituito da figure professionali di diverso tipo indispensabili per una valutazione globale dei pazienti con disabilità. Tale valutazione comprende non solo aspetti legati alla riabilitazione integrata ma anche aspetti legati ad altre sfere della vita di relazione. L'Unità di valutazione utilizza un sistema di classificazione internazione (ICF) che permette agli operatori di definire meglio il fabbisogno assistenziale delle persone disabili, da soddisfare mediante l'inserimento presso i centri di riabilitazione.

Distretto n. 11

Trattamento osteopatico

Lo specialista fisiatra (dr. G. Bursi) esegue trattamento osteopatico nei giorni di martedì e giovedì (ore 8-14) previa visita fisiatrica. La prenotazione della visita fisiatrica va fatta presso il Poliambulatorio Biondo (per i giorni e gli orari delle prenotazioni vedi nella sezione del Poliambulatorio).

Obiettivo	Standard	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14
Miglioramento dell'appropriatezza dell'assistenza clinica da parte degli specialisti diabetologi degli ambulatori territoriali	Controllo in almeno il 70% dei pazienti con diabete mellito dell'emoglobina glicosilata ogni 6 mesi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	*	*	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Controllo in almeno il 90% dei pazienti con diabete mellito della pressione arteriosa a ogni visita	SI	SI	SI	SI	SI	SI			SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Controllo in almeno il 70% dei pazienti con diabete mellito dell'assetto lipidico ogni anno	SI	SI	SI	SI	SI	SI			SI	SI	SI	SI	SI	SI

		Effettuazione in almeno il 70% dei pazienti con diabete mellito di una visita oculistica con esame del fundus ogni due anni	SI	SI	SI	SI	SI	SI			SI	SI	SI	SI	SI	SI
percors consult punti n	azione di un so nascita fra cori familiari e ascita Ilieri aziendali	Invio guidato da parte dei consultori familiari a un punto nascita aziendale delle donne con gravidanza fisiologica a termine	Almeno il 90% delle donne seguite nei consultori	Almeno il 85% delle donne seguite nei consultori	Almeno il 90% delle donne seguite nei consultori											

^{*} branca specialistica di diabetologia non presente

Obiettivo	Standard	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D1 1	D1 2	D1 3	D1 4
	Esistenza di almeno 1 giorno di apertura pomeridiana al pubblico per le prestazioni erogate dal distretto	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Miglioramento dell'accessibilità degli utenti alle prestazioni	Prenotazione telefonica di visite specialistiche ambulatoriali	2 h/die mattina e 1h bisett pomeriggio	2h/sett	2 h/die mattina e 1h bisett pomeriggio	2 h/die mattina e 1h settimana pomeriggio	2 h/die mattina e 1h bisett pomeriggio	2h/die mattina	2h/die mattina	2 h/die mattina e 1h bisett pomeriggio						

Obiettivo	Standard	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	
Riduzione delle liste di attesa per le prestazioni specialistiche ambulatoriali attraverso una richiesta di conferma all'utente della prenotazione per le prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08	Richiesta di conferma all'utente della prenotazione per le prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08	In almeno il 90% delle prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08	In almeno il 90% delle prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08 per la branca specialistica con maggiore lista di attesa	In almeno il 90% delle prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08	In almeno il 60% delle prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08	In almeno il 90% delle prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08	In almeno il 90% delle prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08	In almeno il 90% delle prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08	In almeno il 70% delle prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08	no il 90% dal D.A.	In almeno il 90% delle prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08	In almeno il 90% delle prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08	In almeno il 70% delle prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08	In almeno il 70% delle prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08	In almeno il 90% delle prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08	

Obiettivo	Standard	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14
Miglioramento dell'accessibilità degli utenti alle prestazioni	Possibilità per l'utente di ricevere almeno 1 giorno la settimana nella stessa fascia oraria antimeridiana o pomeridiana le seguenti prestazioni: Prenotazione visite specialistiche, Pagamento ticket, Esenzione ticket, Autorizzazione farmaci e piani terapeutici, Autorizzazione di Presidi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Comunicazione all'utente della data di visita domiciliare specialistica	Al momento della richiesta	Entro sette gg dalla richiesta	Al momento della richiesta	Al momento della richiesta	Entro sette gg dalla richiesta	Al momento della richiesta per una branca	Entro sette gg dalla richiesta	Al momento della richiesta	per le branche specialistiche specificate nella nota a piè di	lla richie				

OBIETTIVO	STANDARD	P.O. INGRASSIA Palermo	P.O. MADONNA DELL'ALTO Petralia Sottana	P.O. CIMINO Termini Imerese	P.O. CIVICO Partinico-	P.O.DEI BIANCHI Corleone	P.O. E. ALBANESE
Miglioramen to dell'assisten za clinica	Mobilizzazione dei pazienti con ictus con difficoltà nei movimenti almeno due volte nelle 24 h	>= 90%	>= 90%	>= 90%	>= 90%	>= 90%	*
	Controllo del dolore dopo gli interventi chirurgici	>= 90%	>= 90% (per gli interventi chirurgici di taglio cesareo e tutti gli interventi di chirurgia generale)	>= 90% (per gli interventi chirurgici di settoplastica, emicolectomia, protesi d'anca, isterectomia)	>= 90% (per gli interventi di taglio cesareo, isterectomia, colecistectomia, protesi d'anca, ipertrofia prostatica, tonsillectomia e settoplastica)	>= 90% (per gli interventi di taglio cesareo, isterectomia, colecistectomia)	

	Facilitazione dell'iter dell'utente esterno per le prestazioni di Radiologia (due azioni di miglioramento nell'ambito dei seguenti ambiti: - prenotazione telefonica antimeridiana e pomeridiana delle prestazioni - disponibilità dei referti nella stessa giornata dell'esecuzione dell'esame-completamento diagnostico in un unico accesso degli esami mammografici mediante ecografia - standardizzazione delle modalità di redazione del referto)	SI	SI	SI	SI	SI	
Miglioramen to dell'assisten za domiciliare	Richiesta dell'Assistenza domiciliare integrata per i paz. ricoverati per ictus e per intervento di protesi di anca prima della dimissione	>= 90%	>= 70%	>= 70%	>= 60%	>= 60%	

	Valutazione medica e infermieristica iniziale eseguita entro le prime 24 h dall'accettazione in ricovero ordinario	>=90%	>=90%	>=90%	>=80%	>=80%	
	Rivalutazione medica quotidiana dei pazienti ricoverati in ospedale	>=90%	>=90%	>=90%	>=80%	>=80%	
Riduzione del Rischio Clinico	Consegna ai pazienti dimessi dal P.S. di referti in cui è documentata l'ora di arrivo del paziente, le conclusioni al termine del trattamento, le condizioni del paziente alla dimissione, i consigli da seguire a domicilio	>=90%	>=90%	>=90%	>=80%	>=80%	
Riduzione dei tempi di attesa per le prestazioni specialistich e ambulatoria li	Richiesta di conferma all'utente della prenotazione per le prestazioni con tempo di attesa > al tempo max previsto dal D.A. 2/7/08	>=90%	>=90%	>=90%	>=60%	>=70%	>=90%

Miglioramen to dell'informa zione agli utenti erogate nel P.O modalità di accesso e di prenotazione delle prestazioni fornite dal P.O. (allegare documento anche provvisorio)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
---	----	----	----	----	----	----	--

^{*} Non presenti UU.OO. di degenza né U.O. di Radiologia

DIPARTIMENTI	s	TANDARD DI QUALITA'							
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE MEDICO	Realizzazione di sito internet sulle prestazion MMG di opuscolo informativo	ni erogate dalle UU.OO. territoriali e dal Dipartimento e diffusione ai							
	Invio ai consultori e ai punti nascita aziendali	o ai consultori e ai punti nascita aziendali di linee di indirizzo							
DIPARTIMENTO	a) per l'individuazione di gravidanze fisiologio	er l'individuazione di gravidanze fisiologiche e a rischio							
MATERNO- INFANTILE	b) per la realizzazione di invio guidato da pa delle donne con gravidanza fisiologica a term c) sull'epoca della gravidanza nella quale effe								
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE		i di continuità assistenziale per il tramite del Dipartimento Cure one delle urgenze e delle emergenze psichiatriche sul territorio							
DIPARTIMENTO INTEGRAZIONE SOCIO- SANITARIA	Realizzazione di opuscolo informativo sulla tipologia dell'utenza, le sedi e le modalità di accesso, le prestazioni erogate, e sua diffusione ai distretti sanitari, ai PP.OO. aziendali, ai MMG e all'URP centrale	Apertura all'utenza di uno sportello unico aziendale per le cure domiciliari (dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 tel.091 7033202/3242)							
DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE	Diffusione ai MMG e ai medici di continuità assistenziale di documento informativo elaborato dal Dipartimento salute mentale sulla gestione delle urgenze e delle emergenze psichiatriche sul territorio	aborato dal Dipartimento salute mentale alla gestione delle urgenze e delle al pubblico da parte dello sportello di Coordinamento amministrativo Commissioni invalidità civile:esistenza di fascia oraria telefonica pomeridiane allo scopo di migliorare l'accesso							

SEZIONE QUARTA TUTELA Ε **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 sevizi 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.

Nel corso del recente passato l'attività ha assunto connotati di regolarità organizzativa caratterizzata dall'uso degli stessi questionari nel corso degli anni, dalla conduzione nello stesso arco temporale (10 giorni lavorativi) e nello stesso periodo dell'anno, dall'utilizzo delle stesse modalità operative da parte del personale coinvolto nelle somministrazione dei questionari al pubblico; tutti elementi – quelli elencati – che si è cercato volutamente di *standardizzare* nel tempo al fine di far assumere all'attività stessa valenza di scientificità.

Riferendoci agli ultimi anni sono stati somministrati oltre dodicimila questionari; di seguito se ne riepiloga il dettaglio per anno:

Anno	Questionari somministrati
2009	1929
2008	1936
2007	2428
2006	1616
2005	2534
2004	1969

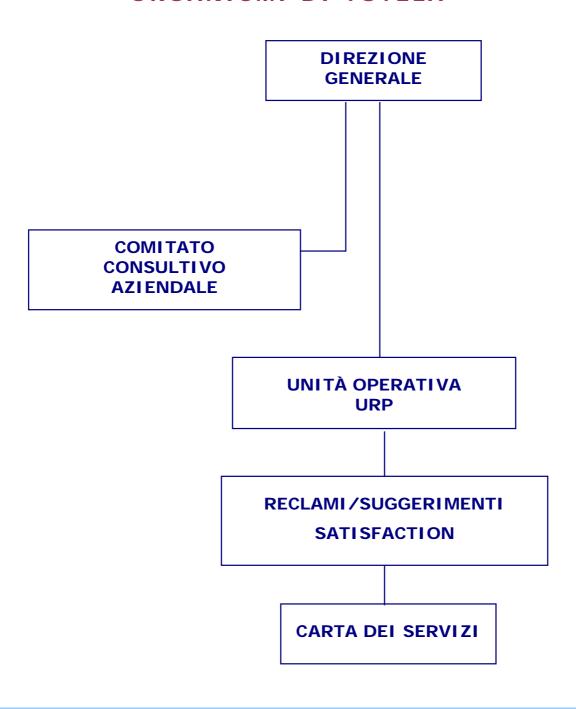
Al termine dell'attività di rilevazione, la Unità Operativa URP procede alla realizzazione di una pubblicazione monotematica che, inviata alla Direzione aziendale, diviene potenziale strumento di gestione da affiancare agli altri per il governo dell'ente. Negli ultimi anni il documento di sintesi del lavoro relativo alla satisfaction viene pubblicato anche sul sito internet 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 tel. 091 7032383

Poliambulatorio "Biondo" Via La Loggia, 5 tel. 091 7033263

Poliambulatorio "Giovanni Paolo II" Via Papa Sergio I, 5

tel. 091 7036691

P.O. "Ingrassia" C.so Calatafimi, 1002 tel. 091 7033611

Bagheria Poliambulatorio Via Mattarella, 82 tel. 091 991326

Carini P.T.E. Piazza S. Francesco tel. 091 8620171

Corleone Poliambulatorio Via Don G. Colletto tel. 091 8450644

Lercara Freddi Poliambulatorio Via F. Calì tel. 091 8256242

P.O. "Civico" Via Circonvallazione tel. 091 8911227

Petralia Sottana Poliambulatorio Via V. Veneto 40 tel. 0921 640330

Termini Imerese P.O. "Cimino" Via S. Cimino, 2 tel. 091 8151353

Poliambulatorio Via Osp. Civico, 10 Tel. 091 8153133

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI PALERMO DIREZIONE GENERALE Unità Operativa

Modulo Reclamo



Ufficio Relazioni con il Pubblico Via G. Cusmano, 24, 90141 Palermo Telefax 091-7032068

<u>h</u>	tp://www.asppalermo.org		e-mail: <u>uourp@asppale</u>	ermo.org
<u>Ufficio URP</u> :	Punto Informativo URF Unità Operativa Centr	azione riservata D:ale – Via G. Cusmano n°24	SCHEDA di:	[]Reclamo []Segnalazione []Suggerimento
Prot.N°	del			
I sottoscritt	Sig./la Sig.ra			abitante
a	Indirizzo	C.A.P	Tel	, nella qualità di:
(segnare solo la ca	sella di pertinenza)			
[] utente dire	ttamente interessato;			
[] parente o	affine entro il 4°grado dell'	utente direttamente inter	ressato;	
o presso l Denomina Indirizzo_	tante di organismi di volon a AZIENDA SANITARIA P zione	ROVINCIALE DI PALER	MO (specificare)	a Regione Siciliana
dopo aver pres	o visione del Regolamento	Aziendale di Pubblica 1	utela degli utenti fa pres	ente che:
Il giorno	alle ore	presso (Indicare	la struttura/ il luogo del d	disservizio)
	i del Decreto Legislativo 30 Giug 4 del D.Lvo 196/2003 ed esclusiv			
Data		Firma _		
	Con	npilazione riservata all	Ufficio	
Ricevuto da		il	Firma	

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 affinchè 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
- Rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti, afferenti all'Azienda.

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

II 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.Qualità

