AZIENDA ASP PALERMO
CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI
Organizzazione, principi e programmi

La Carta dei servizi è il documento con il quale l'Azienda ASP Palermo si rivolge ai cittadini per presentare i propri principi, programmi e servizi che si impegna a garantire. Per questo la Carta dei servizi è, per i cittadini, uno strumento di partecipazione e di tutela dei diritti e, per l'Azienda, un importante mezzo per il miglioramento della qualità dei propri servizi.

La Carta dei servizi si compone di questo documento che illustra l'organizzazione, i programmi e gli impegni dell'Azienda ASP Palermo nel suo complesso, e si completa con i documenti e gli strumenti di seguito richiamati, strettamente correlati:

- le specifiche Carte Accoglienza dei reparti o servizi aziendali;
- il Regolamento di pubblica tutela;
- le procedure di servizi o di attività aziendali;
- il Piano Integrato di Attività e Organizzazione - PIAO
- la Relazione annuale sulla performance;
- il sito internet aziendale www.asppalermo.org, che amplia e completa le informazioni contenute in questo documento e che consente di scaricare i materiali sopra indicati.

Ulteriori informazioni in merito all'organizzazione e alle funzioni di questa Azienda ASP Palermo sono presentate nell'Atto aziendale, anch'esso pubblicato sul sito internet aziendale.

STANDARD DI QUALITÀ
I cittadini e le Associazioni possono esprimere pareri in merito a questa Carta dei Servizi rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, urp@asppalermo.org

LA MISSIONE DELL'AZIENDA

L'Azienda Sanitaria Provinciale (**ASP**) di Palermo svolge la funzione di tutela e promozione della salute degli individui e della collettività.

L'Azienda sanitaria si impegna a promuovere la salute e il benessere dei cittadini attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione. Garantisce i Livelli Essenziali di Assistenza (**LEA**) e coordina l'assistenza territoriale e ospedaliera per offrire servizi di alta qualità. L'Azienda collabora con altre aziende sanitarie e strutture private per ottimizzare le risorse e rispondere al meglio alle esigenze dei cittadini.

L'Azienda si impegna a garantire alla popolazione del proprio territorio l'accesso a prestazioni sanitarie di qualità, appropriate ed efficienti. Promuove lo sviluppo di sistemi di qualità per garantire la massima accessibilità ai servizi sanitari, l'equità nell'erogazione delle prestazioni e la collaborazione con gli enti locali, le altre organizzazioni sanitarie e le associazioni di volontariato. L'Azienda ottimizza e integra le risorse e le risposte assistenziali per rispondere al meglio alle esigenze dei cittadini.

L'Azienda sanitaria si impegna a garantire la salute e il benessere dei cittadini attraverso una serie di servizi e prestazioni erogati direttamente o acquisiti da altre aziende ospedaliere e strutture accreditate. L'Azienda pone particolare attenzione alle esigenze dei soggetti fragili e cronici, promuovendo la prevenzione, la riabilitazione e la sicurezza negli ambienti di vita e di lavoro. Si impegna inoltre a garantire equità, solidarietà e riduzione delle disuguaglianze nell'accesso e nella fruizione dei servizi sanitari, anche attraverso percorsi che limitano il ricorso inappropriato all'ospedalizzazione. L'Azienda sviluppa l'offerta territoriale diffusa dei servizi e dei meccanismi che tendono, laddove possibile, alle cure domiciliari, facilitando e snellendo l'accesso amministrativo alle prestazioni anche mediante servizi informatizzati con estensione provinciale del Centro Unificato Prenotazioni e Sportelli Online (Referti Online, Esenzione per Reddito Online, Cambio Medico Online).

Sfoglia l'**Atto aziendale** che enuncia la missione, la visione e i valori di riferimento dell'Azienda su https://www.asppalermo.org/amm-trasparente/regolamenti-2/

LA VISIONE DELL'AZIENDA

I fondamenti della vision dell'Azienda possono essere individuati nei seguenti elementi:

- Realizzazione di una struttura organizzativa complessa e di tipo reticolare, differenziata e integrata, internamente ed esternamente, nel vasto territorio provinciale e in riferimento agli altri attori istituzionali e no, che configurano la rete dei servizi socio-sanitari territoriali.

  In tal senso l'azione dell'Azienda è volta alla ricerca di sinergie con le altre Aziende sanitarie della Regione Sicilia e in particolare con le Aziende Ospedaliere ricadenti nel territorio provinciale
- Orientamento delle proprie scelte alla centralità dei bisogni della persona, in particolare fragile e/o con patologia cronica
- Uso sistematico della metodologia e degli strumenti di un sistema di gestione della qualità orientato al miglioramento continuo dell'offerta sanitaria
- Organicità e unitarietà dell'azione sull'area metropolitana di Palermo
- Articolazione delle macrostrutture previste negli ambiti territoriali montani o comunque aventi disagevoli comunicazioni, adeguata a rafforzare l'incisività delle stesse

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda ASP Palermo riconosce il diritto alla salute, come indicato dalla Costituzione, quale valore a cui si ispirano le proprie strutture sanitarie e sociali.
Il cittadino ha diritto alle cure e alle prestazioni erogate dall'Azienda, la quale si impegna a garantirle, secondo le disposizioni vigenti, ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA

I Servizi operano secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, provenienza, ceto, religione e opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

I Servizi adottano verso gli utenti comportamenti rispettosi, equi e imparziali.

CONTINUITÀ

I Servizi erogano le prestazioni in maniera continuativa e senza interruzioni, con modalità definite da disposizioni nazionali e regionali o da regolamenti aziendali.

POSSIBILITÀ DI SCELTA

Ove la legislazione lo consenta, l'utente può scegliere tra i soggetti erogatori del servizio, quello che ritiene possa meglio soddisfare le sue esigenze, entro i limiti previsti per ragioni organizzative.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE DEL CITTADINO

Il cittadino ha diritto di ottenere le informazioni che lo riguardano e che garantiscono la corretta espressione del suo consenso. Inoltre, ha diritto di proporre suggerimenti e osservazioni, collaborando al miglioramento del Servizio.
La partecipazione e la consultazione è garantita anche attraverso l'azione delle Associazioni di Volontariato e di Tutela.

ORIENTAMENTO ALLA QUALITÀ

L'Azienda si impegna a garantire servizi efficaci, rilevanti per la salvaguardia della salute, integrati tra di loro ed erogati secondo criteri di efficienza e accessibilità.
L'Azienda si impegna a porre alla base dei programmi di progettazione, di organizzazione e di sviluppo dei propri Servizi il progressivo adeguamento a coerenti standard di qualità.
L'Azienda si impegna affinché tutte le attività siano orientate verso l'umanizzazione delle cure per rendere i luoghi e gli interventi sanitari "aperti, sicuri e senza dolore", conciliando politiche di accoglienza, informazione e comfort, con percorsi di cura e di accompagnamento il più possibile condivisi e partecipati dal cittadino.

INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA

Nell'erogare i propri servizi, l'Azienda si impegna a promuovere la massima integrazione tra ambito sanitario e sociale e a favorire la piena presa in carico della persona, della famiglia e della comunità.

RELAZIONI TRA I CITTADINI E L'AZIENDA

L'Azienda ASP Palermo riconosce ai cittadini precisi diritti il cui esercizio comporta anche il rispetto di alcuni doveri che si richiamano principalmente ai valori della convivenza e del rispetto reciproco. Ciò consente a tutti di poter accedere e utilizzare i servizi in maniera equa e a migliorare i servizi erogati.

I DIRITTI

L'Azienda sollecita i cittadini, le Amministrazioni locali, le Associazioni e i Gruppi di volontariato locale, le Organizzazioni sindacali e imprenditoriali attraverso le forme previste dalle leggi e dai contenuti di questa Carta, a partecipare e a collaborare nel realizzare il processo di miglioramento dei servizi offerti e a esprimere nuove proposte e iniziative.
È con questo spirito che ASP Palermo si impegna a riconoscere i Diritti di seguito indicati:

Diritto all'assistenza

Il cittadino ha diritto a un'appropriata assistenza, cura e prevenzione, fornite con premura e attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e senza alcuna discriminazione di razza, provenienza, cultura, convinzioni religiose, sesso, stato sociale ed economico.

Diritto al riconoscimento

Il cittadino ha diritto a essere riconosciuto con il proprio nome e cognome e a essere tutelato nel godimento dei propri diritti di salute e in quelli previsti dalle leggi vigenti. Ha, inoltre, diritto a poter identificare immediatamente gli operatori dell'Azienda con cui si relaziona.

Diritto all'informazione e alla formazione

Il cittadino ha diritto a ottenere informazioni complete e comprensibili sul suo stato di salute. Salvo i casi di urgenza, il cittadino ha diritto a ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi. Le informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Il cittadino ha, altresì, il diritto a essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi a quelli erogati dall'Azienda.

I cittadini hanno diritto a interventi educativi, formativi e di promozione della salute orientati alla prevenzione e allo sviluppo delle capacità di tutela.

Diritto alla privacy

L'Azienda garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel pieno rispetto dei diritti e della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

Diritto alla qualità

Il cittadino ha diritto a un corretto accesso alle liste di attesa e a conoscere i criteri che le regolano.

L'utente ha diritto, per le prestazioni che richiede, di conoscere le tariffe relative e le modalità di prenotazione ed erogazione.

Il cittadino ha diritto a fruire di prestazioni coordinate e organizzate fra di loro, in relazione ai bisogni manifestati, in modo tale che i Servizi assicurino una piena presa in carico.

Diritto alla trasparenza

Ogni cittadino ha il diritto di ricevere informazioni chiare e trasparenti in ogni fase del suo rapporto con chi eroga il servizio o la prestazione.

Diritto alla tutela

I cittadini che usufruiscono dei servizi dell'Azienda ASP Palermo hanno diritto alla tutela, così come illustrato nel Regolamento di Pubblica Tutela che disciplina le modalità di gestione delle segnalazioni.

Diritto a non soffrire inutilmente e alla dignità

Ogni persona ha diritto a vedere alleviata la propria sofferenza nella maniera più efficace e tempestiva possibile. Gli operatori sanitari e sociali hanno il dovere di "ascoltare" e di credere al dolore che la persona comunica. Inoltre, ogni persona ha diritto a una morte dignitosa e a trascorrere le ultime ore di vita con il conforto dei familiari, parenti e amici.

INFORMAZIONE E CONSENSO

Ogni procedura diagnostica o terapeutica proposta a un paziente è preceduta da una adeguata informazione a cui segue l'adesione e il suo consenso.

In molti casi tale informazione preventiva non è necessaria, poiché la procedura da eseguire è semplice e nota (ad esempio: una iniezione, un elettrocardiogramma, ecc.). Quando la procedura è complessa, questa viene descritta al paziente con i risultati attesi, le possibili complicanze, i rischi, le eventuali alternative, utilizzando anche materiale illustrativo.

Come per l'informazione, anche il consenso è spesso implicito per le procedure semplici, mentre per quelle più complesse, il paziente sottoscrive un modulo specifico con il quale attesta di essere stato informato e di aderire alla procedura scelta.

Nei casi di urgenza ed emergenza il personale sanitario è obbligato a intervenire anche senza il consenso, nell'interesse del paziente.

TUTELA

L'Azienda, coerentemente con la normativa vigente, offre al cittadino diversi strumenti di tutela:

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico**: ha il compito di orientare gli utenti nell'accesso ai servizi e di ascoltarli, fornendo risposta alle loro segnalazioni direttamente o tramite i Servizi coinvolti. Per questo dispone di alcuni sportelli dedicati nelle sedi distrettuali e di un numero unico: 091 8286815. Il numero è raggiungibile da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e il martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30. I cittadini possono anche scrivere un reclamo, un ringraziamento o richiedere un'informazione attraverso le modalità indicate nella pagina dell'URP sul sito aziendale:
  https://www.asppalermo.org/amministrazione/unita_organizzativa/u-r-p/

- **Regolamento Pubblica Tutela**: definisce la procedura per la gestione delle segnalazioni, per l'attività in carico alla Commissione Mista Conciliativa.
  Vedi https://www.asppalermo.org/ammtrasparente/regolamenti-2/

- **Comitati di Rappresentanza della Cittadinanza e del Privato Sociale**: hanno il compito di garantire la partecipazione dei cittadini nelle attività e nelle funzioni dell'Azienda.

- **Comitato Etico Locale Palermo 1**: Il Comitato Etico Locale Palermo 1 (CEL Palermo 1) è un organismo indipendente, istituito ai sensi del DA n. 746 del 25 luglio 2023, con delibera della Direzione Generale dell'AOUP "Paolo Giaccone" di Palermo n. 1017 del 19 luglio 2023 con sede in Palermo in via del Vespro 129.

  Esprime pareri di natura etica su qualsiasi studio sperimentale o osservazionale che si svolga entro le strutture ad esso afferenti e a condizione che non si tratti di sperimentazioni cliniche sui dispositivi medici e sui medicinali per uso umano e di indagini cliniche sui dispositivi medici e studi osservazionali farmacologici, che ricadono nella competenza del CET Sicilia.

  Il CEL esprime pareri su:
  1) Studi interventistici non su farmaco e non su dispositivo medico;
  2) Studi clinici osservazionali retrospettivi e/o prospettici non su farmaco;
  3) Studi sull'impiego di procedure chirurgiche e cliniche;
  4) Studi su prodotti alimentari;
  5) Uso terapeutico di medicinale sottoposto a sperimentazione clinica (uso compassionevole);
  6) Valutazione di richieste di farmaci off label;
  7) Valutazione di procedure chirurgiche e/o cliniche;
  8) Registri;
  9) Consulenze etiche in relazione a questioni etiche connesse con le attività di ricerca allo scopo di proteggere e promuovere i valori della persona;

- **Indagini di gradimento**: rilevano il grado di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi di cui hanno fruito, consentendo all'Azienda di individuare percorsi di miglioramento.

- **Trasparenza e anticorruzione**: l'Azienda, anche tramite il responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, redige piani contro la corruzione e a favore della trasparenza. L'Azienda ha inoltre prodotto un codice di comportamento del personale secondo le strategie definite a livello nazionale.
  I cittadini, sulla base della normativa, possono richiedere all'Azienda ASP Palermo informazioni, documenti o dati (accesso civico). A tutela della trasparenza e imparzialità del suo operato, l'Azienda ASP Palermo pubblica sul proprio sito gli atti amministrativi e riconosce il diritto di accesso agli stessi nel rispetto delle normative vigenti.

Per avere informazioni in merito alle politiche di trasparenza dell'Azienda ASP Palermo consulta **Amministrazione Trasparente** su www.asppalermo.org/amministrazione-trasparente/

PRIVACY

Questa azienda si impegna a garantire il rispetto dei diritti e della dignità dei cittadini che entrano in contatto con le diverse strutture sanitarie e amministrative.

Il personale ha cura di rispettare la "privacy" quando svolge operazioni delicate negli ambienti ove l'utente si trova. Vengono inoltre attuati gli accorgimenti necessari per evitare il riconoscimento pubblico dell'utente (ad esempio: chiamata all'ambulatorio tramite un codice).
Le informazioni inerenti lo stato di salute vengono fornite solo ai familiari o alle persone che il paziente indica tramite specifico modulo.

Prima di procedere alla raccolta di informazioni, l'utente viene informato sull'utilizzo dei dati che vengono richiesti e sulle modalità di raccolta e conservazione degli stessi. I dati personali e sensibili raccolti in forma cartacea e digitale vengono trattati adottando le necessarie misure di sicurezza e riservatezza. In merito a tali dati il cittadino potrà esercitare i diritti previsti dagli articoli 15-22 del GDPR (Regolamento europeo sulla protezione dei dati).

Per maggiori informazioni sulla **Privacy** vedi il sito www.asppalermo.org/informativa-privacy/ alla pagina dedicata.

RESPONSABILITÀ DEL CITTADINO

I cittadini che accedono alle strutture dell'ASP Palermo sono invitati ad assumere un comportamento corretto e responsabile, nella comprensione e nel rispetto dei diritti degli altri utenti, in particolare se ammalati o bisognosi di assistenza, e del personale.

Per contribuire al miglioramento dei servizi forniti è importante:

- impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari
- fornire massima collaborazione verso gli operatori per rendere il più efficace possibile la loro attività
- rispettare le regole e le procedure comprese quelle igienico-sanitarie
- rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli arredi e il personale
- rispettare gli orari di svolgimento delle attività sanitarie e alberghiere stabiliti
- tenere un comportamento educato e rispettoso verso gli altri ammalati, gli specialisti e gli operatori
- evitare comportamenti che possono disturbare e mettere a disagio altri ospiti delle strutture ed evitare affollamenti nelle stanze di degenza
- rispettare il divieto di fumo, a tutela della salute degli altri e per mantenere un ambiente più sano
- usare in modo attento e educato il cellulare nelle strutture sanitarie, per non disturbare.

Gli operatori, secondo la loro competenza, sono impegnati a far rispettare le norme di comportamento enunciate e quelle in vigore nelle singole strutture per salvaguardare il buon andamento dei servizi e a tutela degli utenti.

L'AZIENDA E LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo si è costituita il 1° settembre del 2009, in attuazione della L.R. del 14 aprile 2009, n. 5 "Norme di riordino del Sistema Sanitario Regionale" ed è un Ente con personalità giuridica di diritto pubblico, dotato di autonomia imprenditoriale. Il Legale rappresentante dell'Azienda è il Direttore Generale, supportato da un Direttore Sanitario e da un Direttore Amministrativo.

Il patrimonio dell'Azienda è costituito da tutti i beni mobili e immobili ad essa appartenenti, ivi compresi quelli da trasferire o trasferiti alla stessa dallo Stato o da altri enti pubblici, in virtù di leggi o di provvedimenti amministrativi, nonché da tutti i beni comunque acquisiti nell'esercizio della propria attività o a seguito di atti di liberalità, come risultanti a libro cespiti. L'Azienda dispone del proprio patrimonio secondo il regime della proprietà privata, ferme restando le disposizioni di cui all'art. 830, comma 2, del Codice civile. A norma dell'art. 5, comma 2, del D.lgs. n.502/92 come modificato dal D.lgs. n.229/1999, gli atti di trasferimento a terzi di diritti reali su immobili sono assoggettati a preventiva autorizzazione della Regione. I beni mobili e immobili che l'Azienda utilizza per il perseguimento dei propri fini istituzionali costituiscono patrimonio indisponibile dell'Azienda, e sono soggetti alla disciplina dell'art. 828, comma 2, del Codice civile e, pertanto, non possono essere sottratti alla loro destinazione se non nei modi stabili dalla legge.

L'Azienda vanta una notevole estensione territoriale che coincide con quello della Provincia di Palermo (compresa l'isola di Ustica), più le isole di Lampedusa e Linosa della provincia di Agrigento. Comprende un territorio pari a 5.018,06 Kmq suddivisi in 83 Comuni (82 della provincia di Palermo + il Comune delle isole di Lampedusa e Linosa). La popolazione complessiva è di n. 1.199.626, a cui si aggiungono i 6.360 abitanti del comune di Lampedusa e Linosa per un totale di 1.205.986, residenti al 01/01/2022 (dati ISTAT)

L'Azienda è articolata territorialmente in un'Area Territoriale comprendente 10 Distretti Sanitari coincidenti con gli ambiti territoriali dei Distretti socio-sanitari della provincia di Palermo di cui al DPR.S. del 22/11/2002 "Linee guida per l'attuazione del piano socio-sanitario della Regione Siciliana, e in 3 Distretti Ospedalieri

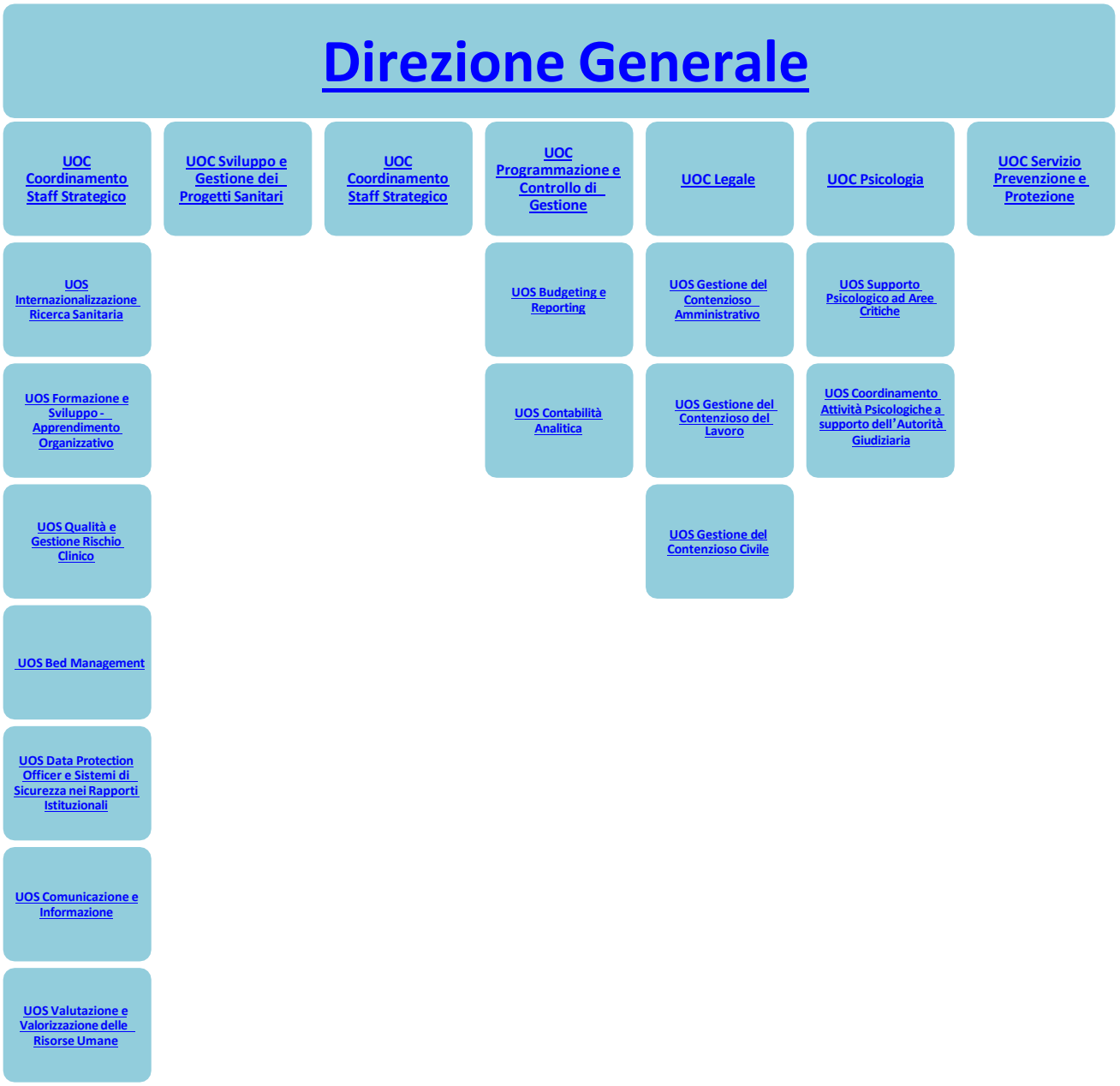
L'organizzazione aziendale si basa sulle seguenti strutture:

- Direzione Generale
- Direzione Amministrativa
- Direzione Sanitaria
- I Dipartimenti Amministrativi
- I Dipartimenti Sanitari
- Il Distretto socio-sanitario
- L'Ospedale

Direzione Generale

Il Direttore Generale è responsabile della gestione complessiva dell'Azienda ed è tenuta ad assicurarne il regolare funzionamento anche attraverso l'esercizio dei poteri di indirizzo e controllo.

Si avvale di Unità Operative di Staff e di una Segreteria, alle sue dirette dipendenze, per l'espletamento dell'attività e dei compiti attribuiti dalle norme vigenti.



Direzione Amministrativa

Il Direttore Amministrativo dirige le Strutture amministrative dell'Azienda ed è responsabile del coordinamento e della funzionalità delle stesse, in conformità agli indirizzi generali di programmazione ed alle disposizioni del Direttore Generale.

Partecipa alla direzione dell'azienda, unitamente al Direttore Generale, che ne ha la responsabilità. Assume diretta responsabilità attribuita per le linee di azioni riferite alla sua esclusiva sfera di competenze. Il Direttore Amministrativo si avvale di una Segreteria, alle sue dirette dipendenze, per l'espletamento delle attività e dei compiti attribuiti dalle norme vigenti.

Direzione Amministrativa

- UOC Coordinamento Amministrativo dei Presidi Ospedalieri e Territoriali Area 1
- UOC Coordinamento Amministrativo dei Presidi Ospedalieri e Territoriali Area 2
- UOC Coordinamento Amministrativo dei Presidi Ospedalieri e Territoriali Area 3
- UOS Facility Management
- UOS Facility Management
- UOS Facility Management

Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario dirige le Strutture sanitarie dell'Azienda, sotto l'aspetto organizzativo ed igienico-sanitario ed è responsabile del coordinamento e della funzionalità delle stesse, in conformità agli indirizzi generali di programmazione ed alle direttive del Direttore Generale. Nell'ambito delle linee strategiche generali definite dalla Direzione Aziendale, esercita anche funzioni di indirizzo tecnico-scientifico e di verifica. Il Direttore Sanitario si avvale di una Segreteria, alle sue dirette dipendenze, per l'espletamento delle attività e dei compiti attribuiti dalle norme vigenti.

Direzione Sanitaria

- UOC Centro Gestione Screening
- UOS Sistema Informativo e Statistico
- UOS Sorveglianza Sanitaria
- UOS Educazione alla Salute Aziendale
- UOS Professioni Sanitarie, Infermieristiche e Ostetriche
- UOS Professioni Sanitarie di Riabilitazione
- UOS Professioni Sanitarie Tecnico-Sanitarie
- UOS Professioni Sanitarie Tecniche di Prevenzione, Vigilanza ed Ispezione
- UOS Servizio Sociale Professionale

I Dipartimenti

I Dipartimenti sono strutture con autonomia tecnico-professionale e gestionale, nei limiti degli obiettivi assegnati e delle risorse attribuite, e operano con riferimento al piano annuale di attività e di risorse negoziate con la **Direzione Generale** nell'ambito della programmazione aziendale. Raggruppano unità operative, complesse e semplici, preposte alla produzione ed erogazione di prestazioni e servizi omogenei e all'organizzazione e gestione delle risorse a tal fine assegnate. Il Dipartimento è il modello ordinario di gestione operativa dell'attività dell'Azienda e va considerato quale 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.

Il Dipartimento, nello svolgimento delle funzioni proprie del suo specifico ambito di attività, si propone di conseguire i seguenti obiettivi:

- Integrazione dei processi sociosanitari e tecnico-amministrativi ospedale-territorio
- La convergenza di competenza ed esperienza
- L'Interdisciplinarietà anche attraverso processi di integrazione interaziendali
- La garanzia di continuità delle prestazioni
- L'accorpamento secondo criteri di efficienza ed efficacia pratica

Nell'ambito dei Dipartimenti si procede allo studio, applicazione e verifica dei sistemi (linee guida, protocolli, etc.) per conferire la massima omogeneità alle procedure organizzative, amministrative, assistenziali e di utilizzo delle apparecchiature. È incentivata l'individuazione e promozione di nuove attività e modelli operativi nello specifico campo di competenza.

Le funzioni dei Dipartimenti, sia Amministrativi/tecnici che Sanitari, comprendono, in particolare, la definizione di progetti e programmi, l'individuazione di obiettivi prioritari, l'allocazione di risorse e di mezzi.

I Dipartimenti sono quelli elencati di seguito, salve le modifiche e le integrazioni che saranno ritenute necessarie per una sempre migliore razionalizzazione dei servizi e dell'assistenza, nel rispetto del Piano Sanitario Regionale.

I Dipartimenti Amministrativi

- Risorse Tecnologiche, Finanziarie e Strutturali (RTFS)
- Risorse Umane

I Dipartimenti Sanitari

- Medicina
- Chirurgia
- Dipartimento di Prevenzione
- Prevenzione Veterinario
- Salute Mentale, Dipendenze Patologiche e Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza
- Interaziendale Farmaceutico
- Cure Primarie
- Salute della Famiglia
- Diagnostica per Immagini
- Emergenza Urgenza
- Interaziendale di Diagnostica di Laboratorio
- Attività Ospedaliere
- Integrazione Socio-Sanitaria
- Interaziendale di Medicina Fisica e Riabilitativa

Il Distretto socio-sanitario

Il **Distretto Socio-Sanitario** costituisce l'articolazione territoriale dell'Azienda Sanitaria Provinciale all'interno della quale sono erogate le prestazioni in materia di prevenzione individuale o collettiva, diagnosi, cura, riabilitazione ed educazione sanitaria della popolazione che, per le loro caratteristiche, devono essere garantite in maniera diffusa ed omogenea sul territorio.

I Distretti Sanitari gestiscono direttamente i PTA (Presidi Territoriali di Assistenza) e le strutture ricadenti nel loro ambito territoriale, attraverso le risorse loro assegnate e ospitano le risorse dei Dipartimenti Strutturali operanti sul territorio con l'obiettivo di assicurare ai propri residenti un'adeguata offerta di servizi.

Il Distretto Sanitario contribuisce alla missione aziendale assicurando alla popolazione residente la disponibilità, secondo criteri di equità, accessibilità, appropriatezza, dei servizi di tipo sanitario e sociale ad elevata integrazione sanitaria. Le articolazioni territoriali dei Dipartimenti Strutturali istituiti trovano allocazione nel Distretto al fine di garantire le prestazioni da erogare.

Vengono assegnate al Distretto le attività relative al Punto Unico d'Accesso (PUA), le Case di Comunità (CdC), gli Ospedali di Comunità (OdC), le Centrali Operative Territoriali (COT), le Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), i Servizi per le Disabilità e i Servizi per le Cronicità.
Il Punto Unico d'Accesso (PUA) rappresenta la porta d'accesso ai servizi territoriali che comportano la presa in carico dei cittadini con problematiche sanitarie e sociosanitarie, accogliendo le domande e indirizzandole verso gli adeguati ambiti assistenziali. In particolare, pone specifica attenzione alle persone affette da patologie croniche; alle persone affette da disabilità grave e gravissima; ai minori con patologie gravi, psichiche, fisiche, sensoriali e relazionali.

Il PUA rappresenta inoltre un nodo fondamentale nell'integrazione dei servizi sanitari erogati dall'Azienda Sanitaria e da quelli sociali erogati dai Comuni.

Riguardo le patologie a lungo termine, l'attività del Distretto, mira a realizzare specifici percorsi assistenziali, garantendo servizi integrati multidisciplinari e multiprofessionali, individuazione di case manager, gestione attiva dei pazienti, raccordo con i Medici di assistenza primaria e Pediatri di libera scelta da una parte, e reparti ospedalieri dall'altra, anche attraverso lo sviluppo di un adeguato sistema informativo-informatico.

Sono compiti specifici del Distretto:

- Assicurare l'Assistenza Primaria relativa alle attività sanitarie e socio-sanitarie ed il necessario rapporto tra i Medici di Medicina Generale, i Pediatri di Libera Scelta, i servizi di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) notturna e festiva e presidi specialistici ambulatoriali, attraverso l'analisi dei bisogni di salute espressi dalla comunità locale, individuando, in relazione alle capacità operative, i livelli aggregati di erogazione dell'offerta;
- Assicurare il raccordo funzionale della propria attività con quella dei Dipartimenti territoriali e dei presidi ospedalieri;
- Garantire la fruizione dei servizi prodotti dai presidi distrettuali e quelli forniti da altri presidi, assicurando l'integrazione tra servizi ospedalieri e territoriali;
- Attivare ed attuare protocolli diagnostici e terapeutici adottati dall'Azienda anche sulla base di linee guida regionali;
- Sviluppare iniziative di educazione sanitaria e di informazione agli utenti;
- Concorrere, con le proprie risorse, ai programmi di prevenzione concordati con i Dipartimenti di Prevenzione e di Prevenzione Veterinario.

Il territorio dell'Azienda, conformemente alle previsioni normative, è suddiviso in dieci Distretti Sanitari.
In ognuno di essi sono erogate prestazioni analoghe anche se, in rapporto alla popolazione ed al territorio di competenza, può essere prevista una differente complessità organizzativa.

DISTRETTO	COMUNI
Distretto 33 Cefalù	Campofelice di Roccella, Castelbuono, Collesano, Cefalù Gratteri, Isnello, Lascari, Pollina, San Mauro Castelverde
Distretto 34 Carini	Capaci, Carini, Cinisi, isola delle Femmine, Terrasini, Torretta
Distretto 35 Petralia Sottana	Alimena, Blufi, Bompietro, Castella Sicula, Gangi, Geraci Siculo, Petralia Soprana, Petralia Soprana, Petralia Sottana, Polizzi Generosa
Distretto 36 Misilmeri	Baucina, Bolognetta, Campofelice di Fitalia, Cefalà Diana, Ciminna, Godrano, Marineo, Mezzojuso, Misilmeri, Ventimiglia di Sicilia, Villafrati
Distretto 37 Termini Imerese	Aliminusa, Caccamo, Caltavuturo, Cerda, Montemaggiore Belsito, Sciara, Scillato, Sclafani Bagni, Termini Imerese, Trabia
Distretto 38 Lercara Friddi	Alia, Castronovo di Sicilia, Lercara Friddi, Palazzo Adriano, Prizzi, Roccapalumba, Valledolmo, Vicari
Distretto 39 Bagheria	Altavilla Milicia, Bagheria, Casteldaccia, Ficarazzi, Santa Flavia
Distretto 40 Corleone	Bisacquino, Campofiorito, Chiusa Sclafani, Contessa Entellina, Corleone, Giuliana, Roccamena
Distretto 41 Partinico	Balestrate, Borgetto, Camporeale, Giardinello, Montelepre, Partinico, San Cipirello, San Giuseppe Jato, Trappeto
Distretto 42 Palermo	Altofonte, Belmonte Mezzagno, Lampedusa – Linosa (AG), Monreale, Palermo, Piana degli Albanesi, Santa Cristina Gela, Ustica, Villabate

Pediatri di Libera Scelta (PLS) e Medici di Medicina Generale (MMG)

Costituiscono il primo riferimento degli assistiti per i loro problemi di salute. Essi erogano prestazioni di:

- diagnosi, terapia e riabilitazione di primo livello
- medicina preventiva (individuale e familiare)
- educazione sanitaria, nell'ambito dell'attività assistenziale, per favorire così lo sviluppo e la diffusione della cultura sanitaria e della conoscenza del Servizio sanitario nazionale.

I medici e i pediatri di famiglia possono partecipare all'erogazione dell'assistenza domiciliare programmata e integrata rivolta a cittadini con particolari necessità assistenziali.
I medici di famiglia possono lavorare secondo diverse modalità di associazionismo che garantiscono maggiori disponibilità di accesso ai pazienti: gli assistiti, in caso di assenza del proprio medico, possono rivolgersi a qualsiasi medico dell'associazione.

Servizio di Continuità Assistenziale (Ex Guardia Medica)

Assicura prestazioni sanitarie non rinviabili negli orari notturni, prefestivi e festivi. Si accede telefonicamente dalle 20.00 alle 8.00 dei giorni feriali e dalle 10.00 dei giorni prefestivi alle 8.00 dei giorni post-festivi. Il Servizio è organizzato in sedi territoriali; è gratuito per i cittadini residenti in Sicilia ed è a pagamento per tutti gli altri.

L'accesso agli ambulatori della guardia medica avviene esclusivamente su indicazione del medico di guardia a seguito di comunicazione telefonica.

La guardia medica può:	La guardia medica NON può:
• prescrivere farmaci per terapie non differibili nella quantità sufficiente a coprire un ciclo massimo di tre giorni • rilasciare certificati di malattia, se necessario per un periodo massimo di tre giorni • rilasciare certificati di riammissione al lavoro per lavoratori alimentaristi • proporre un ricovero • constatare un decesso • effettuare visite mediche presso le sedi della Guardia Medica • effettuare visite domiciliari in casi di emergenza o quando lo ritenga opportuno	• trascrivere su ricettario prescrizioni di altri medici non convenzionati • somministrare vaccinazioni • applicare o rimuovere punti di sutura o gessi • eseguire radiografie o altri esami che richiedono l'utilizzo di apparecchiature • prescrizione di esami strumentali o di visite specialistiche • fare iniezioni per terapia già avviata

La guardia medica - territori di riferimento e contatti:

DISTRETTO	COMUNE	INDIRIZZO	TELEFONO
Distretto 33 Cefalù	Cefalù	Via Mazzini, 8	0921-423623
	Campofelice di Roccella	Piazza Garibaldi, 3	091-7036258
	Castelbuono	Salita S. Antonino	0921-672796
	Collesano	Via Alberto Amedeo	0921-661301
	Finale di Pollina	Via Boccaccio, angolo Via Vittorio Emanuele Orlando	0921-426233
	Gratteri	Piazza Monumento	0921-429498
	Isnello	Via Roma, 49	091-7036259
	Lascari	Via San Giuseppe, 1	0921-427275
	Pollina	Via Lombardo Radice, 1	091-7036350
	San Mauro Castelverde	Corso Umberto, 111	0921-674076
Distretto 34 Carini	Carini	Piazza Badalamenti	091-7036143
	Capaci	Via Vittorio Emanuele, 200	091-7036377
	Cinisi	Via Venuti, 76	091-7036375
	Isola delle Femmine	Via Mattarella	091-7036379
	Terrasini	Via Pozzo Vallone, 1	091-7038483
	Torretta	Piazza Vittorio Emanuele III	091-7036165
Distretto 35 Petralia Sottana	Petralia Sottana	Via Pirilla	091-7036281
	Alimena	Via Frate Umile da Petralia	0921-646050
	Blufi	Via Indipendenza	0921-648139
	Bompietro	Via Cavour, 1	0921-647456
	Castellana Sicula	Via Leone XIII, 1	0921-642041
	Gangi	Via Vittorio Emanuele, 93	091-7036381
	Geraci Siculo	Via San Salvatore,1	0921-643389
	Petralia Soprana	Corso Umberto, 36	0921-641684
	Polizzi Generosa	Piazza Medici, 16	091-7036402

Distretto 36 Misilmeri	Misilmeri	Casa di Comunità Via Alcide De Gasperi, 1	091-7035281
	Baucina	Largo dei Ragazzi del ‘99	091-7036378
	Bolognetta	Via Romano, 12	091-7038514
	Campofelice di Fitalia	Via Croce, 8	091-7036344
	Ciminna	Via G. Falcone, 2	091-7036263
	Godrano	Via Roccaforte, 7	091-7038509
	Marineo	Via Agrigento, 1	091-7038505
	Mezzojuso	Via Palermo, 30	091-7038523
	Ventimiglia di Sicilia	Piazza Santa Rosalia, 1	091-7036332
	Villafrati	Casa di Comunità di Via Procida, 4	091-7038510
Distretto 37 Termini Imerese	Termini Imerese	Via S. Cimino, 2 c/o P.O. Cimino	091-7039323
	Caccamo	Piazza Sant’Agostino	091-7037825
	Caltavuturo	Via Mazzini, 16	091-7037805
	Cerda	Via Alcide De Gasperi	091-7037854
	Montemaggiore Belsito	Via Gessaioli	091-7037816
	Sciara	Via Anime Sante, 18	091-7037860
	Scillato	Via Colonnello G. Lima	091-7036349
	Sclafani Bagni	Rione S. Antonio, 17	091-7037883
	Trabia	Via Verga, 1	091-7036348
Distretto 38 Lercara Friddi	Lercara Friddi	Via S. D'Acquisto, 9	091-7037735
	Alia	Via Montemaggiore	091-7036340
	Castronovo di Sicilia	Via Tirrito	091-7037776
	Palazzo Adriano	Via F. Crispi	091-8348256
	Prizzi	Corso Umberto I	091-7037781
	Roccapalumba	Via Leonardo Avellone, 29	091-7037795
	Valledolmo	Via Stagnone, 2	091-7037771
	Vicari	Via Sant’Anna	091-7037789

Distretto 39 Bagheria	Bagheria	Via Luigi Capitano Giorgi, 167	091-7036333
	Altavilla Milicia	Via Guglielmo Oberdan, 23	091-7036314
	Aspra	Via S. Diego di California	091-7036334
	Casteldaccia	Largo Salaparuta, 17	091-7036327
	Ficarazzi	C.so Umberto I, 392	091-7036331
	Santa Flavia – Porticello	Via De Gasperi, 41– Porticello	091-7036306
Distretto 40 Corleone	Corleone	Via Papa Giovanni XXIII, 25	091-7037414
	Bisacquino	Contrada Catrini snc	091-8351570
	Campofiorito	Via dei Pioppi	091-8466389
	Chiusa Sclafani	Via Conte	091-8353627
	Contessa Entellina	Via Roma, 20	091-8355375
	Giuliana	Piazza Pompei	091-8356278
	Roccamena	Via Turati, 1	091-8465158
Distretto 41 Partinico	Partinico	Via Benevento, 24	091-7031176
	Balestrate	Via Giliberti, 42	091-7036362
	Borgetto	Piazza V.E. Orlando, 1	091-7036138
	Camporeale	Via Triangolo	091-7036465
	Giardinello	Corso Vittorio Emanuele, 207	091-7038515
	Montelepre	Via Francesco Purpura, 82	091-7038768
	San Cipirello	Via Sanfilippo	091-7036187
	San Giuseppe Jato	Piazza del Popolo	091-7036364
	Trappeto	Via Fiume, 53	091-7038500

Distretto 42 PALERMO	Palermo	Piazza delle Stigmate (già Piazza degli Aragonesi)	091-7036495
		Via La Loggia n.5 - Padiglione "Biondo" 2 del PTA "Biondo" - Stanze 20-21 - Piano terra	091-7033331
		Via Massimo D'Azeglio, 6/a	091-7032171
		Via Iandolino, 12	091-7036901, 091-7036903
		Via Villagrazia, 46	091-7037250
		Corso dei Mille, 930	091-7037253
	Lampedusa	Contrada Grecale	091-7037918
	Linosa	Via Vittorio Alfieri, 13	091-7037939
	Ustica	Largo Gran Guardia	091-7037934
	Belmonte Mezzagno	Via Placido Rizzotto, 4/a	091-7036421
	Grisì	Via Firenze,6	091-8785158
	Monreale	Presso Casa di Comunità Spoke Piazzale Florio, 1 - Contrada Cirba	091-7036496
	Piana degli Albanesi	C.da Ponte Rosso snc	091-7036462
	Pioppo	Salita Garibaldi, 1	091-6404310
	San Martino delle Scale	Piazza Platani, 11	091-448880
	Altofonte	Via Cavour, 34	091-437203
	Villabate	Corso Vittorio Emanuele, 138	091-7037254
INDIRIZZI DELLE POSTAZIONI DI GUARDIA MEDICA TURISTICA	Altavilla Milicia	Via Guglielmo Oberdan, 23	091-991338
	Balestrate	Via Giliberti, 42	091-8786790
	Campofelice di Roccella	Piazza Garibaldi, 3	0921-428607
	Piano Battaglia Dal 15 Dicembre al 15 Marzo	Piano Battaglia, snc	0921-649957
	Cefalù	Via Mazzini, 8	0921-423623
	Mondello - Valdesi	Via Iandolino, 12	091 7036903
	Terrasini	Fondo Pozzo Vallone, 1	091-8682855
	Lampedusa	Contrada Grecale	091-7037918
	Linosa	Via Vittorio Alfieri, 13	091-7037939
	Ustica	Largo Gran Guardia	091-7037934

Percorsi di accoglienza dedicati ai cittadini stranieri

Per facilitare l'accesso dei cittadini immigrati ai servizi del Sistema Sanitario Nazionale, l'Asp di Palermo offre interventi di mediazione linguistico culturale attivabili in tutti i Presidi Territoriali e Ospedalieri dell'Azienda.

L'attività si realizza:

- nei setting clinici ambulatoriali ed ospedalieri;
- in occasione degli arrivi via mare, durante il triage sul molo;
- presso gli uffici aziendali ove si svolgono le procedure burocratiche legate alla salute (scelta del Medico di Famiglia, esenzione ticket, assistenza integrativa…)

Interventi di mediazione linguistico culturale - Modalità di richiesta

La richiesta di mediazione si effettua inoltrando l'apposito modulo, compilato in ogni sua parte, con protocollo informatico all'UOS Medicina delle Migrazioni, almeno 24 ore prima dell'intervento (entro le ore 12.00 del venerdì per il lunedì successivo).

Alla ricezione del modulo seguirà una conferma, da parte dell'UOS Medicina delle Migrazioni, della disponibilità del mediatore per la lingua richiesta.

Dopo l'intervento, il richiedente ed il mediatore dovranno firmare la scheda con la descrizione e la durata dell'intervento stesso. Sarà cura del mediatore consegnare la scheda all'UOS Medicina delle Migrazioni.

Gli interventi di mediazione linguistico culturale possono essere attivati nelle seguenti lingue: Amarico, Arabo, Bambara, Bengali, Boulé, Ceco, Edo, Esan, Francese, Fulani, Georgiano, Hindi, Inglese, Kinyarwanda, Kirundi, Konia, Malinke, Mandinka, Moldavo, Pidgin, Portoghese, Rumeno, Russo, Serer, Sosso, Spagnolo, Susu, Swahili, Tedesco, Twi, Ucraino, Wolof e Yoruba.

Recapiti:
Ambulatorio Medico - 091 7035465
Coordinamento Mediatori - 091 7035449
Assistente Sociale - 091 7035448
Ambulatorio Ginecologia - 091 7035521
Portineria - 091 7035949
Email: medicina.migrazioni@asppalermo.org

Per maggiori informazioni, consulta la pagina di Medicina delle Migrazioni

Consultori Familiari e Percorsi Nascita

I Consultori costituiscono un punto di offerta diffuso nel territorio, prossimo ai cittadini, rappresentando un servizio fondamentale in cui promuovere attività di prevenzione, educazione alla salute, supporto alle persone e alle famiglie.
Per l'elenco dei Consultori e le attività, **clicca qui**.

Al fine di rafforzare nelle madri e nelle coppie la fiducia in se stessi e nelle proprie capacità di affrontare la gravidanza, il parto, la cura, l'accudimento del bambino, l'allattamento e la genitorialità, equipe integrate formate da operatori dei Consultori familiari e operatori dei Punti Nascita del Dipartimento della Salute della Famiglia, con una formazione specifica in allattamento, organizzano per le donne in gravidanza e per i loro caregivers ***Percorsi di Accompagnamento alla Nascita (PAN)*** ed ***Incontri Tematici (IT)*** in una prospettiva di continuità degli interventi territorio-ospedale-territorio e di consolidamento e sostegno dell'allattamento al seno. L'accesso al percorso è completamente gratuito.
Per maggiori informazioni, clicca qui.

Centro per la Cura degli Esiti delle Relazioni Violente

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo promuove e realizza iniziative volte alla prevenzione della violenza di genere attraverso attività e percorsi dedicati svolti da un'equipe multidisciplinare.

Modalità d'accesso

- Accesso spontaneo tramite contatto telefonico o email;
- Invio da parte dei Servizi (Servizi Sociali Territoriali, Consultori Familiari, altri Servizi ASP, Scuole, Enti della Rete Antiviolenza Cittadina, Associazioni del Territorio, CAV). L'accesso può avvenire tramite invio da parte dei Servizi, Istituzioni, Forze dell'Ordine e Privato Sociale che accolgono la richiesta di aiuto. Le segnalazioni possono pervenire tramite email indicando il contatto dell'operatore di riferimento del caso, per i raccordi operativi volti alla presa in carico della persona;
- Segnalazione da parte del Pronto Soccorso tramite apposita scheda dedicata;
- Segnalazione da parte dell'Autorità Giudiziaria tramite apposito decreto.

Primo contatto telefonico attraverso compilazione di apposita scheda. Segue programmazione dei primi colloqui di accoglienza che vengono fissati entro sette giorni dalla richiesta, per l'inquadramento del caso, l'analisi della domanda e la rilevazione di indicatori/fattori di rischio attualmente presenti, anche tramite batteria psicodiagnostica. Segue presa in carico della persona per percorso di sostegno psicosociale/psicoterapeutico.

Contatti

Sede: Palermo – Via Massimo D'Azeglio, 6
Telefono: 091 7032300
Email: curarelazioniviolente@asppalermo.org
Giorni e orari di apertura al pubblico:
* dal Lunedì al Venerdì 9.00 – 13.00
* Martedì e Giovedì 15.00 – 17.00

Per maggiori informazioni, **clicca qui**.

Hospice

L'Hospice, all'interno del Distretto 42, si occupa delle cure palliative territoriali. Attraverso la promozione dell'integrazione socio-sanitaria, garantisce continuità assistenziale ed interventi mirati per persone affette da patologie progressive e in fase avanzata. L'obiettivo che l'Hospice si pone è quello di garantire la migliore qualità della vita possibile, accompagnando il paziente nella fase di fine vita.

Al fine di favorire la presenza dei familiari durante il percorso assistenziale, l'Hospice garantisce un ampio orario di visita, dalle ore 11:00 alle ore 20:00. Per ciascun paziente è consentito l'accesso fino a quattro familiari al giorno. Nei casi di ricovero presso le terapie intensive, può inoltre essere autorizzata la permanenza di un familiare, in aggiunta alle visite previste.

Qualora non sia possibile l'accesso dei visitatori alla struttura, l'organizzazione adotta provvedimenti finalizzati a consentirla continuità dei rapporti con i familiari attraverso modalità di comunicazione a distanza, come videochiamate.

Recapiti:
Stanza Responsabile: 091 7034835
Stanza Medici: 091 7034495
Coord. Infermieristico: 091 7034494
Reception: 091 7034343
Ambulatorio 1 Cure Palliative e Terapia del Dolore: 091 7034597
Ambulatorio 2 Cure Palliative e Terapia del Dolore: 091 7034596
Giorni e orari di apertura al pubblico:
* da Lunedì a Venerdì 8.30 - 13.30

Ambulatorio Accessi Vascolari Nuovi Impianti
* Venerdì 8.30 - 13.00 (previa programmazione)
Medicazioni
* Lunedì e Mercoledì 9.00 - 13.00 e 15.00 - 17.00 (previa programmazione)

L'Ospedale

L'Ospedale assicura al proprio bacino d'utenza l'assistenza ospedaliera, secondo livelli di intervento stabiliti dalle norme nazionali e regionali. Svolge questo compito integrandosi con gli altri servizi sanitari e socio-sanitari, coerentemente con la pianificazione sanitaria regionale, comprendendo anche attività di formazione e di ricerca.

Sul territorio esistono 3 Presidi Ospedalieri che comprendo 6 diverse strutture così suddivise:

- **Distretto Ospedaliero Pa 1**

  P.O. "Civico" di Partinico e P.O. "Dei Bianchi" di Corleone
- **Distretto Ospedaliero Pa 2**

  P.O. "S. Cimino" di Termini Imerese e P.O. "Madonna SS. Dell'Alto" di Petralia Sottana
- **Distretto Ospedaliero Pa 3**

  P.O. "G.F. Ingrassia" e Centro riabilitativo di alta specializzazione "Villa delle Ginestre" di Palermo

L'assistenza ospedaliera prevede prestazioni di:

- **Pronto soccorso.** Il Pronto Soccorso svolge la sua attività 24 ore su 24. Il compito principale di questo servizio è di gestire le emergenze e le urgenze mediche, stabilizzando i pazienti con alterazioni delle funzioni vitali per poterli poi affidare, in caso di ricovero, al reparto specifico di degenza o, in caso di dimissione, al medico di famiglia.

  Al Pronto Soccorso ha la precedenza il paziente più grave e non chi arriva per primo. Arrivare in ambulanza al Pronto Soccorso non significa essere visitati in tempi più rapidi.

  All'ingresso in Pronto Soccorso i pazienti vengono accolti e sottoposti a una prima valutazione (triage) da parte di un infermiere, il quale assegna un codice colore che stabilisce la priorità di accesso:
  - Codice ROSSO per chi si trova in condizioni critiche e in pericolo di vita;
  - Codice ARANCIONE per chi si trova in condizioni stabili, ma con alto rischio evolutivo;
  - Codice GIALLO per chi si trova in condizioni stabili con un basso rischio evolutivo;
  - Codice VERDE per chi non è in pericolo di vita, ma ha un grave livello di sofferenza;
  - Codice BIANCO, è considerato non urgente.

  Disposizioni normative definiscono i casi in cui applicare la quota fissa di accesso al Pronto Soccorso e il ticket sulle prestazioni erogate (Delibera 548 del 05/10/2013)

- **Ricovero ordinario:** i pazienti con problemi o patologie acute sono assistiti dal medico e dall'infermiere in modo prolungato nel corso dell'intera giornata. Essi accedono rapidamente alle prestazioni cliniche, farmaceutiche, strumentali e tecnologiche utili a inquadrare la diagnosi, la terapia e i controlli clinici e strumentali.

- **Day surgery:** è un modello organizzativo dell'attività chirurgica senza ricovero dopo l'intervento. L'ospedale organizza il day surgery secondo le regole fissate dalla Regione e dalle linee guida delle società scientifiche, per garantire efficacia e sicurezza.

- **Day hospital**. In Day Hospital si erogano prestazioni programmate appartenenti a branche specialistiche diverse per patologie o problemi acuti che richiedono inquadramento diagnostico, terapia e accertamenti nonché assistenza medico e infermieristica prolungata, non eseguibili in ambulatorio.

- **Riabilitazione e lungodegenza post-acuzie.** Nella fase immediatamente successiva a un ricovero ordinario per acuti possono essere assicurate:

  - Funzione Riabilitativa: si rivolge a pazienti con disabilità che necessitano di un trattamento di riabilitazione intensiva erogabile solo all'interno di un ricovero. La finalità è di ridurre al minimo la disabilità e portare il paziente al massimo grado di autonomia possibile;
  - Funzione di Lungodegenza: si rivolge a pazienti – adulti o anziani - che hanno superato la fase acuta di malattia, sono affetti da polipatologia ad elevato rischio di disabilità e necessitano di assistenza sanitaria e infermieristica continuativa erogabile solo in ambiente ospedaliero.

- **Attività trasfusionali**. Le attività trasfusionali sono garantite dal Dipartimento Interaziendale di Medicina Trasfusionale (DIMT) che coordina il circuito che va dalla raccolta delle donazioni nelle diverse tipologie all'assegnazione degli emocomponenti al paziente che ne ha bisogno.

- **Attività ambulatoriale** sono erogate presso i Poliambulatori Ospedalieri e distrettuali o presso specifici Servizi o ambulatori. Si tratta di prestazioni di primo o di secondo livello: generalmente alle prime è possibile accedere con una prescrizione del medico di famiglia, mentre alle seconde vi si accede solo tramite prescrizione del medico specialista.

L'Azienda si avvale di **Strutture Convenzionate Accreditate** per completare la sua offerta di prestazioni ambulatoriali o di ricovero. I servizi accreditati sul territorio sono consultabili sul Strutture Convenzionate

Le Strutture:

- Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico "Paolo Giaccone"
- Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Villa Sofia-Cervello"
- A.R.N.A.S. Ospedali Civico Di Cristina Benfratelli

NON fanno parte dell'ASP Palermo

L'ACCESSO AI SERVIZI

I Livelli Essenziali di Assistenza

Le prestazioni che il Servizio Sanitario Nazionale garantisce tramite le sue strutture a tutti i cittadini sono definite nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA). Le Regioni garantiscono di erogare i LEA coerentemente con gli obiettivi e i principi individuati dallo Stato (dignità umana, salvaguardia dello stato di salute della persona, diritto all'assistenza, solidarietà nei confronti dei soggetti, efficacia e appropriatezza degli interventi, efficienza ed equità).

Accesso alle prestazioni: priorità e tempi di attesa

Il Servizio Sanitario Nazionale ha tra i suoi obiettivi quello di garantire l'accesso alle prestazioni ambulatoriali in maniera equa, in base ai bisogni di salute della popolazione. Per consentire ai pazienti con i problemi più seri di essere esaminati per primi sono state definite 4 classi di priorità, che tengono conto del tipo di patologia, del rischio di andare incontro a eventi avversi o della presenza di dolore. Per ogni classe di priorità è stato specificato il tempo entro cui la prestazione va eseguita dall'Azienda ASP Palermo ove il cittadino risiede. Le classi di priorità devono corrispondere a una reale esigenza clinica e non devono essere utilizzate in modo arbitrario.

U = Urgente: la prestazione va garantita entro 72 ore. Questo codice va utilizzato nei casi di reale rischio per la salute del paziente
B = Breve: la prestazione va eseguita entro 10 giorni dalla prenotazione
D = Differita: la prestazione può essere erogata entro 30 giorni dalla prenotazione delle visite ed entro 60 giorni dalla prenotazione degli esami strumentali
P = Programmabile: la prestazione può essere erogata entro 90 giorni dalla prenotazione delle visite ed entro 180 giorni dalla prenotazione degli esami strumentali

Per ampliare e completare la sua offerta di prestazioni specialistiche, l'ASP Palermo si avvale anche di strutture convenzionate con il Servizio Sanitario Regionale con le quali definisce degli accordi contrattuali inerenti il tipo e la quantità di prestazioni da erogare in convenzione. È necessario tenere presente che alcune prestazioni non possono essere erogate dalla struttura convenzionata (come, ad esempio, le visite per certificazioni) o sono erogate al di fuori della convenzione e dunque a pagamento, nella forma della libera professione. Infine, il proseguimento delle cure, come nel caso di prestazioni di fisioterapia successive alla visita, vanno proseguite nella struttura convenzionata che ha effettuato la visita. Per questi motivi è dunque sempre necessario approfondire tali aspetti al momento della prenotazione.

Come prenotare

Per accedere a una prestazione con il Servizio Sanitario Nazionale è necessario disporre dell'impegnativa (promemoria bianco della ricetta elettronica o impegnativa rossa) e della tessera TEAM.
Prima di prenotare, verificare la correttezza di quanto riportato nell'impegnativa: dati anagrafici, tipologia esami richiesti, codice esenzione, priorità e data prescrizione.
L'impegnativa ha una validità di due anni dalla data di prescrizione, ad eccezione di quelle con priorità che devono essere fruite prima della scadenza dei termini della priorità.
Per maggiori informazioni: Prenotazioni

Tempi di attesa per gli interventi chirurgici di area oncologica
La Regione del Sicilia ha anche stabilito i tempi massimi per gli interventi chirurgici correlati alle classi di priorità che sono: Classe A: 30 giorni; Classe B: 60 giorni; Classe C: 180 giorni; Classe D per i casi clinici che non causano alcun dolore, disfunzioni, o disabilità, da trattare entro 12 mesi.

Ticket

Il ticket è la quota di partecipazione alla spesa stabilita dal Servizio Sanitario Nazionale per ogni prestazione.

Gli utenti non esenti che accedono in Pronto Soccorso e che vengono dimessi con codice bianco (e ammessi al triage con codice bianco o verde) pagano una quota fissa di 25 € e il ticket sulle eventuali prestazioni eseguite. Tale quota non è dovuta per gli assistiti di età inferiore ai 14 anni.

Il ticket massimo da pagare per ogni impegnativa è di 36,15 €. Ogni impegnativa può contenere richieste di prestazioni di un'unica branca specialistica (es. solo radiologia, solo laboratorio analisi, solo ortopedia, ecc.). In ogni impegnativa si possono specificare al massimo 8 prestazioni, che scendono a 6 per la medicina fisica riabilitativa e a 4 per l'odontoiatria.

Esenzione dal ticket

I cittadini che appartengono a particolari categorie o che rientrano in determinate fasce di età e reddito hanno diritto ad esenzioni totali o parziali. Solo il medico prescrittore può certificare tale diritto, specificando nell'impegnativa il codice di esenzione.

Come pagare il ticket

- Direttamente allo sportello (anche mediante POS - carta di credito/debito/prepagata)
- A mezzo bonifico bancario sul conto di tesoreria intrattenuto presso BNL sede di Palermo IBAN IT39 L 01005 04600 000000 218200, riportando la causale "ticket su prenotazione CUP N…"
- Online con carta di credito o debito direttamente sulla piattaforma nazionale PagoPA, attraverso l'applicazione IO oppure con addebito su c/c bancario (accedendo al portale della propria banca e cercando nel menu PagoPA);
- Per mezzo dei Prestatori di Servizi di Pagamento, presentando il foglio con QR Code allo sportello (cerca il logo PagoPA nei bar, edicole, farmacie, ricevitorie, supermercati e tabaccherie convenzionati).

Con la tessera sanitaria è possibile visualizzare le prenotazioni ancora da pagare inserendo la tessera nelle macchine riscuotitrici presenti nelle strutture dell'Azienda ASP Palermo.
La tessera permette inoltre di ottenere servizi sanitari anche nei paesi dell'Unione Europea.

Ritiro dei referti
Il servizio che eroga la prestazione indicherà la sede e la data per ritirare il referto. Il referto deve essere ritirato entro 30 giorni, pena il pagamento per intero della prestazione usufruita, anche se è esente.
Ritiro referti online: Sportello Online

Disdetta
Nel caso non ci si possa presentare all'appuntamento fissato per una visita o per un esame, è necessario disdire la prenotazione. Ciò consente di rendere disponibile la prestazione contribuendo alla riduzione dei tempi di attesa, senza incorrere nelle previste sanzioni pecuniarie. La disdetta deve essere effettuata almeno tre giorni lavorativi prima del giorno dell'appuntamento, direttamente agli sportelli del CUP o inviando una e-mail all'indirizzo **disdettacup@asppalermo.org**

Per altri motivi che non permettano la disdetta entro i tempi previsti, si rimanda alla Delibera n. 570 del 10/10/2024.
Per disdire una prenotazione è necessario presentare o trasmettere la seguente documentazione:
1. foglio di promemoria prenotazione;
2. la richiesta della visita da disdire;
3. documento di riconoscimento in corso di validità dell'intestatario della ricetta;
4. recapito telefonico;
5. documentazione giustificativa.

Informazioni su: CUP

La Libera Professione
La Libera Professione è un servizio a pagamento svolto dai medici specialisti al di fuori dell'orario di lavoro utilizzando strumenti e ambienti dell'Azienda.
Con la Libera Professione i cittadini possono scegliere uno specialista o un'équipe medica senza impegnativa.
La prestazione è sempre a pagamento e l'attività è gestita attraverso un regolamento aziendale.
Informazioni su: ALPI

Il Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale
Il Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale è costituito dall'insieme di dati e documenti che riguardano la salute delle persone. Così ogni cittadino dispone in modo digitale della documentazione che è stata prodotta nell'occasione di accessi presso le strutture pubbliche della Sicilia. Inoltre, gli specialisti, con il consenso dell'interessato, possono accedere ai dati del fascicolo con finalità di cura.
Il cittadino può infine autonomamente oscurare dati e documenti presenti nel proprio fascicolo relativi a un determinato evento clinico: così facendo tali dati e documenti saranno visibili esclusivamente dall'interessato, anche se ha rilasciato il consenso alla consultazione da parti di terzi.
Informazioni su: Fascicolo Sanitario

L'assistenza farmaceutica

L'erogazione dei farmaci da parte del Servizio Sanitario Nazionale avviene, principalmente, attraverso due canali: l'assistenza farmaceutica territoriale e l'assistenza farmaceutica ospedaliera.
Sulla base della rimborsabilità da parte del Servizio Sanitario Nazionale, i farmaci sono suddivisi in tre classi:

- **Classe A**: impiegati per patologie gravi, croniche e acute, sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale perciò gratuiti per il cittadino. Le Regioni hanno comunque la possibilità di introdurre delle quote di compartecipazione fissa. Sono prescritti dal medico di famiglia o pediatra, dai medici di guardia, di pronto soccorso, specialisti ambulatoriali e ospedalieri.
- **Classe C**: sono farmaci utilizzati per la cura di patologie minori e sono a carico del cittadino.
- **Classe H**: farmaci a carico del Servizio Sanitario solo se utilizzati esclusivamente in ambito ospedaliero o in struttura assimilabile.

Vi sono infine Farmaci soggetti a nota AIFA e/o Piano Terapeutico: la prescrizione di questi farmaci può avvenire solo da parte di centri autorizzati o specialisti specificatamente individuati dalla Regione. A seguito di un Piano Terapeutico, redatto dallo specialista autorizzato, il medico o il pediatra di famiglia può proseguire la terapia.

APPROFONDIMENTO – Farmaci e Farmacovigilanza

- I farmaci devono essere usati solo quando davvero servono, nelle dosi e nei tempi indicati dal medico.
- Avverti il medico o il farmacista se sospetti che un disturbo possa essere legato all'assunzione di un farmaco.

Farmaci equivalenti: sono farmaci il cui principio attivo non è più coperto da brevetto ed hanno uguale composizione, forma farmaceutica, (cioè stesso aspetto, ad esempio compressa, fiala, pomata) ed indicazioni terapeutiche delle specialità corrispondenti.
Venduti a circa il 50% del prezzo del farmaco "di marca" sono soggetti a controlli che ne garantiscono uguale qualità, efficacia e sicurezza e sono prescritti con le stesse modalità.

Farmacovigilanza: è l'insieme delle attività utili a identificare, valutare e prevenire gli effetti avversi o qualsiasi altro problema legato all'uso dei medicinali, al fine di assicurare un rapporto "beneficio/rischio" favorevole per la popolazione.

Informazioni su: Farmaco Sorveglianza

Denominazione: Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo (ASP PA)
Sede Legale: Via G. Cusmano, 24 - 90141 Palermo
P. IVA/Codice Fiscale: 05841760829
Sito Web istituzionale: www.asppalermo.org

PNRR

Integrazione Territorio-Ospedale-Territorio in ottica PNRR-DM 77/2022

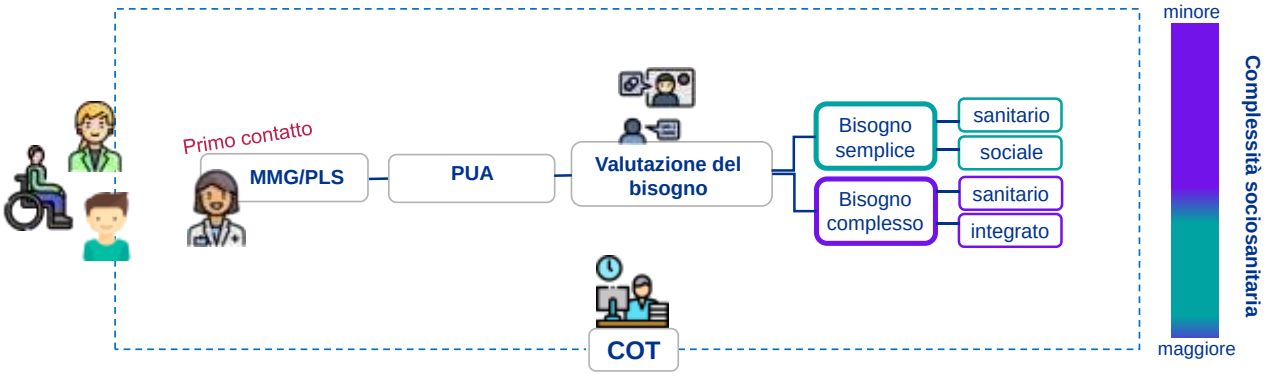
Il PNRR e il DM 77/22 rappresentano l'occasione per riformulare l'attuale modello di assistenza territoriale con l'obiettivo di garantire in parallelo le migliori condizioni possibili di equità di accesso alle cure, tempestività e qualità degli interventi valorizzando il patrimonio di esperienze già avviate in ambito SSR.
In linea con le tendenze nazionali, da tempo la Regione Siciliana ha inteso promuovere azioni di razionalizzazione della rete ospedaliera mediante lo sviluppo della sanità territoriale come principale risposta ai bisogni dei cittadini, promuovendo il ricorso ai servizi di assistenza primaria ed intermedia per snellire l'iter di presa in carico e indirizzamento degli utenti.
Il riequilibrio dei ruoli tra ospedale e territorio e una più adeguata attenzione ai livelli di intensità di cura costituiscono oggi gli obiettivi di politica sanitaria verso cui la Regione Siciliana e l'ASP di Palermo intendono indirizzarsi per dare risposte concrete a nuovi bisogni di salute determinati dagli effetti delle tre transizioni – epidemiologica, demografica e sociale – che hanno modificato il quadro di riferimento negli ultimi decenni.
Il nuovo piano territoriale prevede il potenziamento e la riorganizzazione della rete di assistenza territoriale in una prospettiva di integrazione tra servizi ospedalieri, servizi territoriali e servizi sociali che sinergicamente garantiscano la risposta ai bisogni di salute e la presa in carico del paziente, con riferimento soprattutto alla persona affetta da malattie croniche ed ai pazienti fragili.
Presso l'ASP di Palermo è in corso l'implementazione della Rete Territoriale con le nuove strutture di assistenza sanitaria e socio-sanitaria previste dal DM 77/2022 (**12 COT, 10 OdC e 38 Case della Comunità**) per potenziare l'integrazione Territorio-Ospedale-Territorio, adattando i processi di funzionamento di queste nuove strutture al contesto della Rete Territoriale già esistente.

L'ASP di Palermo ha già attivato le 12 Centrali Operative Territoriali (COT) a valenza distrettuale previste dal PNRR, un primo Ospedale di Comunità in via sperimentale nel Distretto di Petralia Sottana presso il secondo piano del P.O. "Madonna dell'Alto" ed una Casa di Comunità sperimentale nel Distretto 42 di Palermo presso il PTA "Palermo Centro".

Casa della Comunità - CdC

Attivazione: 28/03/2024 - Sede: Via Giuseppina Turrisi Colonna 43, Palermo - Direttore: Dr. Giuseppe Termini.

La CdC introduce un modello organizzativo di approccio integrato e multidisciplinare attraverso la modalità operativa dell'équipe multiprofessionale territoriale. Essa rappresenterà il luogo in cui il SSN si coordinerà ed integrerà con il sistema dei servizi sociali degli enti locali dell'area di riferimento proponendo un raccordo intrasettoriale dei servizi in termini di percorsi e soluzioni basati sull'integrazione delle diverse dimensioni di intervento e dei diversi ambiti di competenza.
All'interno della CdC, che sarà ubicata presso il PTA Centro, saranno avviati percorsi sperimentali classificati in base ai livelli di stratificazione del rischio, considerando i bisogni socio-sanitari della popolazione.
Inoltre, è previsto, presso il PTA Centro, un potenziamento dei PDTA relativo alla presa in carico delle persone con patologie croniche.
Per la ridefinizione dei modelli organizzativi socio sanitari, coerentemente con il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto, la rete dei servizi deve superare la verticalizzazione dei sistemi disegnando "un'architettura organizzativa", che parta dai bisogni del paziente (sanitari e/o sociali), e che coinvolga le strutture attraverso le relazioni tra professionisti nei diversi livelli di cura.



Livelli di stratificazione del rischio sulla base dei bisogni socio sanitari:

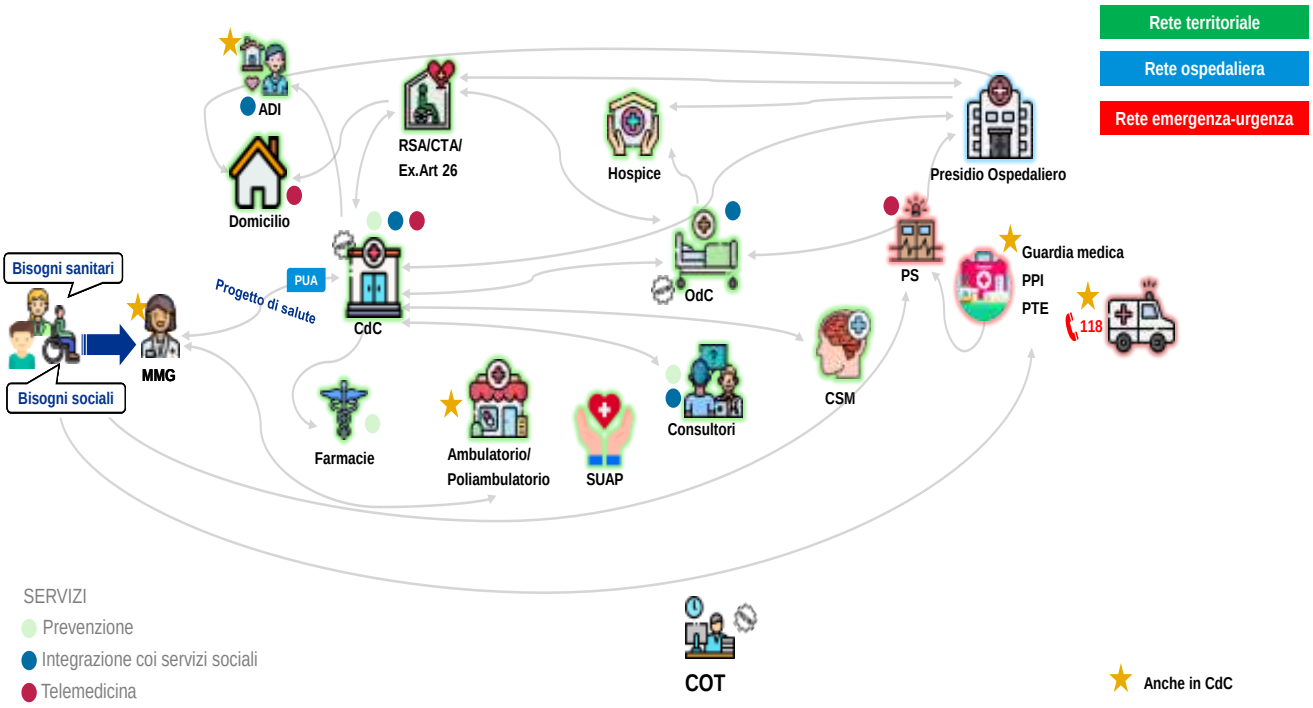
	Classificazione del bisogno sociosanitario	Condizione: Clinica	Condizione: Sociale	Bisogno/intensità assistenziale	Azioni (presa in carico derivante)
1	Persona in **salute**	**Assenza** di condizioni patologiche	**Assenza** di determinanti sociali deficitari	**Assenza di necessità** assistenziali	Azioni di **promozione** della salute e di **prevenzione** primaria
2	Persona con **complessità** clinico/assistenziale **minima** o limitata nel tempo	**Assenza** di cronicità/fragilità	**Assenza** di determinanti sociali deficitari	**Utilizzo sporadico** dei servizi	Azioni proattive di **stratificazione del rischio** basato su familiarità e stili di vita
3	Persona con **complessità** clinico/assistenziale **media**	**Presenza** di cronicità e/o fragilità e/o disabilità inizialmente prevalentemente mono patologica perdurante nel tempo.	**Assenza** di determinanti sociali deficitari	**Bassa/media frequenza** di utilizzo dei servizi	Azioni coordinate semplici di **presa in carico**, supporto proattivo e di orientamento
4	Persona con **complessità** clinico/assistenziale **medio/alta** con o senza fragilità sociale	**Presenza** di cronicità/fragilità/disabilità con patologie multiple complesse	**Eventuale presenza** di determinanti sociali deficitari	**Elevato utilizzo** dei servizi sanitari e sociosanitari con prevalenti bisogni extra-ospedalieri o residenziali	Azioni coordinate complesse, **integrazione tra setting assistenziali**, **presa in carico multiprofessionale**, supporto attivo ed orientamento alla persona o al caregiver, in relazione ai bisogni socioassistenziali
5	Persona con **complessità** clinico/assistenziale **elevata** con eventuale fragilità sociale	**Presenza** di multimorbilità, limitazioni funzionali (parziale o totale non autosufficienza)	**Presenza** di determinanti sociali deficitari perduranti nel tempo	**Bisogni assistenziali** prevalenti e **continuativi** di tipo domiciliare, ospedaliero, semi residenziale o residenziale	
6	Persona in **fase terminale**	Patologia evolutiva in fase avanzata, per la quale non esistano più possibilità di guarigione		Bisogni sanitari prevalentemente **palliativi**	

Per ogni caso d'uso, sono stati ipotizzati dei percorsi identificando gli input/output, le fasi del processo e gli attori coinvolti; per ciascun percorso sono previste le seguenti macrofasi, riassunte come segue:

- Valutazione dei bisogni socio-sanitari-assistenziali del paziente
- Programmazione clinica e organizzazione amministrativa
- Erogazione delle prestazioni

Gli snodi tra diversi *setting assistenziali* del distretto Socio Sanitario (100.000 abitanti)

Nella figura sottostante sono rappresentati tutti i potenziali snodi correlati ai vari punti di offerta nel territorio. Da ciascun *setting*, si diramano "*n*" percorsi che seguono i sei livelli di stratificazione del bisogno sociosanitario.



Le CdC rappresentano un nodo centrale della rete dei servizi territoriali sotto la direzione del Distretto. La loro centralità è data, sul lato del governo della domanda, dalle funzioni di sanità di iniziativa, di presa in carico, di accesso unitario, di filtro di accesso e indirizzo dei pazienti; sul lato dell'offerta dal lavoro multiprofessionale, dall'integrazione tra unità di offerta afferenti a materie e discipline diverse, dal coordinamento tra sociale e sanitario; sul lato della governance dal coinvolgimento attivo della comunità e dei pazienti

Essa rappresenta il luogo in cui il SSN si coordina e si integra con il sistema dei servizi sociali proponendo un raccordo intrasettoriale dei servizi in termini di percorsi e soluzioni basati sull'integrazione delle diverse dimensioni di intervento e dei diversi ambiti di competenza, con un approccio orizzontale e trasversale ai bisogni tenendo conto anche della dimensione personale dell'assistito. Costituisce un progetto di innovazione in cui la comunità degli assistiti non è solo destinataria di servizi ma è parte attiva nella valorizzazione delle competenze presenti all'interno della comunità stessa: disegnando nuove soluzioni di servizio, contribuendo a costruire e organizzare le opportunità di cui ha bisogno al fine di migliorare qualità della vita e del territorio, rimettendo al centro dei propri valori le relazioni e la condivisione.

L'attuale PTA è una struttura che presenta caratteristiche e servizi affini al modello di CdC previsto dal DM 77/22. Per questo motivo, è stata selezionata come struttura "*pilota*" nel progetto Agenas. Inoltre, fa parte delle strutture coinvolte nel progetto sperimentale "*A Casa Insieme*", avviato alla fine del 2022.

Date le attuali capacità dei servizi e la presenza dei PDTA attivi per le patologie croniche come Scompenso, BPCO, Diabete

e Nutrizione clinica, la struttura è pronta per avviare la sperimentazione dei percorsi già attivi che richiedono un potenziamento e un'implementazione. Inoltre, è prevista l'attivazione del servizio ADI e dei primi pazienti presi in carico in telemedicina.

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati potrà rappresentare un'opportunità per tutte le altre CdC appartenenti all' ASP ad oggi non coinvolti. In particolare, sarà possibile individuare metodologie e procedure che potranno essere riconosciute come delle *best practice* che permetteranno il miglioramento delle performance aziendali.

Di seguito sono elencati i servizi attualmente attivi presso l'attuale Punto di Aggregazione Territoriale (PTA), così come quelli da attivare per la CdC.

	Servizi	
Piano	Attivi	Da attivare/potenziare
-1	Radiologia (Diagnostica, T.C., Mammografia, R.M. Settoriale, Ecografia)	
Piano terra	9 Sportelli FO 7/7: N. 3 Sportello centro unico di prenotazione - CUP N. 3 Anagrafe assistiti N. 3 cassa ticket Punto Unico di Accesso (PUA) Punto di primo intervento (PPI) Assistenza protesica, presidi e ausili Mediatore culturale Sportello dell'informazione e dell'educazione dell'adulto con diabete Esenzione ticket per età e reddito attivazione/rilascio tessera sanitaria Esenzione ticket per patologia e invalidità civile Odontoiatria Vaccinazioni (dip prevenzione)	ADI
1°	Ambulatorio infermieristico Nutrizione clinica Geriatria Neurologia e Parkinson Ci sarà: Telemedicina – MMG; Sportello pz. cronico	Telemedicina
2°	Angiologia Audiologia Chirurgia Diabetologia Ortopedia Pneumologia Otorinolaringoiatria Allergologia Dermatologia Medicina interna Oncologia Reumatologia Endocrinologia	
3	Medicina dello Sport Ambulatorio audiologia Ambulatorio oculistica Ambulatorio urologia Ambulatorio ginecologia Angiologia Cardiologia	Medicina dello sport
4°	Fisiochinesiterapia Fisiatria	

Centrale Operativa Territoriale - COT

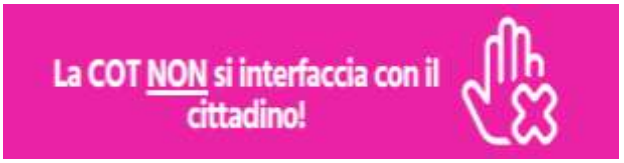
Attivazione:

- 31/03/2024 – n° 2 COT in Via V. Villareale n. 23;
- 30/04/2024 – n° 4 COT presso il Padiglione 17 del complesso “Casa del Sole” – Via Sarullo n. 19;
- 31/05/2024 – n° 6 COT presso il Padiglione 11 del complesso “P. Pisani” – Via La Loggia n. 5.

La Centrale Operativa Territoriale (COT) è una struttura che si basa sul nuovo modello organizzativo previsto dal PNRR svolgendo una funzione di coordinamento della presa in carico della persona e raccordo tra servizi e professionisti coinvolti nei diversi setting assistenziali: attività territoriali, sanitarie, socio-sanitarie, socio-assistenziali, ospedaliere, e dialoga con la rete dell’emergenza-urgenza.

La COT assicura continuità, accessibilità ed integrazione dell’assistenza sanitaria e socio-sanitaria, e opera come vettore di coordinamento e raccordo tra i nodi e i professionisti delle diverse reti di prossimità che hanno la necessità di rapportarsi con una moltitudine di soggetti e servizi che vanno dall’ospedale al territorio (e viceversa) al fine di garantire un’ottimale integrazione Territorio-Ospedale-Territorio.

La COT non si interfaccia con il cittadino.



Il nuovo percorso assistenziale trasversale gestito dalle COT consente, attraverso un ruolo di coordinamento e monitoraggio, di raccogliere e strutturare le informazioni relative alla presa in carico, alla transizione e al trasferimento di pazienti cronici e fragili.

Lo scopo è quello di offrire cooperazione pro-attiva tra servizi e strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-assistenziali, al fine di garantire una piena presa in carico del bisogno cronico e non acuto, garantendo quanto più possibile la “prossimità di cura” e la “presa in carico”, come previsti dal nuovo modello di assistenza territoriale del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale, specialmente nei confronti dei soggetti “fragili”, anziani e con bisogni complessi, migliorando la qualità dell’offerta sanitaria territoriale e conseguentemente provando a decongestionare la richiesta sanitaria ospedaliera da accessi “impropri”.

Nel nuovo Modello per lo sviluppo dell'assistenza territoriale secondo il DM 77/22, il distretto sociosanitario è individuato ogni 100.000 ab. circa, con variabilità secondo criteri di densità di popolazione e caratteristiche orografiche del territorio.

L’ASP di Palermo ha così individuato 5 Aree Socio-Sanitarie (Aree Vaste), di seguito riportate.

	Distretti	Popolazione
AREA 1	Palermo	730.710
AREA 2	Termini – Cefalù - Petralia	126.890
AREA 3	Partinico - Carini	156.432
AREA 4	Bagheria	96.565
AREA 5	Misilmeri – Lercara - Corleone	104.582

Tabella 1 - Le A\ree Vaste dell'ASP di Palermo (delibera n° 001108 del 20 luglio 2023)

In considerazione della vasta articolazione aziendale territoriale, l'ASP di Palermo ha previsto quindi un modello organizzativo di Centrali Operative Territoriali sviluppato su due livelli, uno distrettuale ed uno aziendale.

La COT viene attivata dai professionisti sanitari per i soggetti con bisogni clinico-assistenziali complessi che necessitano di supporto nella TRANSIZIONE tra i vari setting assistenziali (transitional care), al fine di garantire un'assistenza efficace, efficiente ed appropriata in linea con i principi fondanti di tutela della salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività ed al contempo di appropriatezza ed economicità delle prestazioni e dei servizi erogati.

Ruoli e funzioni

La responsabilità del funzionamento della gestione e del coordinamento del personale della COT è affidata ad un Coordinatore infermieristico che dipende dal Direttore del Distretto territorialmente competente. La COT assolve al suo ruolo di raccordo tra i vari servizi attraverso funzioni distinte e specifiche, seppur tra loro inter-dipendenti:

- Coordinamento e ottimizzazione della presa in carico della persona assistita, tra i servizi e i professionisti sanitari e sociali coinvolti nei diversi setting assistenziali;
- Ammissione/dimissione nelle strutture residenziali (RSA, Hospice, SUAP);
- Ammissione/dimissione nelle strutture di ricovero intermedio (Ospedale di Comunità);
- Ammissione/dimissione nei setting di assistenza domiciliare (ADI e cure palliative);
- Tracciamento e monitoraggio delle transizioni tra i diversi luoghi di cura o livelli assistenziali;
- Supporto informativo e logistico sulle attività ed i servizi distrettuali, offerto ai professionisti della rete assistenziale;
- Raccolta, gestione e monitoraggio dei dati di salute del paziente e dei percorsi integrati di cronicità, anche attraverso strumenti di telemedicina, al fine di raccogliere, decodificare e classificare il bisogno.

Inoltre, la COT si interfaccerà telefonicamente anche con la Centrale Operativa 116117 (NEA: Numero Europeo Armonizzato) - attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7 – servizio telefonico gratuito per la popolazione, per la gestione di richieste di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie non urgenti a bassa intensità assistenziale ed anche per l'individuazione ed il trasferimento delle richieste di soccorso sanitario urgente al 118/112.

Il Direttore del Distretto Sanitario della COT di riferimento, ha il compito di dotare il proprio personale di tutto il materiale (contatti telefonici ed email di: MMG/PLS, responsabili distrettuali, Professionisti sanitari e sociali, etc…) utile alla concreta funzionalità delle attività previste.

La COT potrà essere contattata attraverso le seguenti modalità:

- TELEFONO: Il numero telefonico per chiamare la COT è unico per tutta l'ASP di Palermo – 091 7038600; la voce registrata descriverà il servizio offerto e si avranno 12 direttrici telefoniche diverse che smisteranno le chiamate in attesa alle 12 COT;
- MAIL (vedi tabella sottostante).

COT	Distretto Sanitario di riferimento	Area Vasta di riferimento
PADIGLIONE 17 – CASA DEL SOLE - VIA L. SARULLO 19 - PALERMO		
COT 1 cot.bagheria@asppalermo.org	DS 39 BAGHERIA Altavilla Milicia, Bagheria, Casteldaccia, Ficarazzi, Santa Flavia	AREA VASTA 4
COT 2 cot.misilmeri@asppalermo.org	DS 36 MISILMERI Baucina, Bolognetta, Campofelice di Fitalia, Cefalà Diana, Ciminna, Godrano, Marineo, Mezzojuso, Misilmeri, Ventimiglia di Sicilia, Villafrati	AREA VASTA 5
COT 3 cot.lercara@asppalermo.org	DS 38 LERCARA FRIDDI Alia, Castronovo di Sicilia, Lercara Friddi, Palazzo Adriano, Prizzi, Roccapalumba, Valledolmo, Vicari	
COT 4 cot.corleone@asppalermo.org	DS 40 CORLEONE Bisacquino, Campofiorito, Chiusa Sclafani, Contessa Entellina, Corleone, Giuliana, Roccamena	
PADIGLIONE 11 – PISANI - VIA G. LA LOGGIA 5 - PALERMO		
COT 5 sovracot@asppalermo.org	AZIENDALE ASP PA	-
COT 6 cot.palermo@asppalermo.org	DS 42 PALERMO PTA Biondo, PTA Centro, PTA Casa del Sole, PTA E. Albanese, PTA Guadagna Altofonte, Belmonte Mezzagno, Monreale, Piana degli Albanesi, Santa Cristina Gela, Villabate, Ustica, Lampedusa, Linosa	AREA VASTA 1
COT 7 cot.palermo@asppalermo.org		
COT 8 cot.cefalu@asppalermo.org	DS 33 CEFALU' Campofelice di Roccella, Castelbuono, Cefalù, Collesano, Gratteri, Isnello, Lascari, Pollina, San Mauro Castelverde	AREA VASTA 2
COT 9 cot.petralia@asppalermo.org	DS 35 PETRALIA SOTTANA Alimena, Blufi, Bompietro, Castellana Sicula, Gangi, Geraci Siculo, Petralia Soprana, Petralia Sottana, Polizzi Generosa	
COT 10 cot.termini@asppalermo.org	DS 37 TERMINI IMERESE Aliminusa, Caccamo, Caltavuturo, Cerda, Montemaggiore Belsito, Sciara, Scillato, Sclafani Bagni, Termini Imerese, Trabia	
VIA VILLAREALE 23 - PALERMO		
COT 11 cot.carini@asppalermo.org	DS 34 CARINI Capaci, Carini, Cinisi, Isola delle Femmine, Terrasini, Torretta	AREA VASTA 3
COT 12 cot.partinico@asppalermo.org	DS 41 PARTINICO Balestrate, Borgetto, Camporeale, Giardinello, Montelepre, Partinico, San Cipirello, San Giuseppe Jato, Trappeto	

Ospedale di Comunità – OdC: Attivazione 31/05/2024

Attivazione: 31/05/2024

Sede: II° piano del P.O. "Madonna dell'Alto" - Petralia Sottana, Contrada Sant'Elia snc.

N° Posti letto: 18 Posti Letto.

L'Ospedale di Comunità (OdC) è una struttura sanitaria di ricovero (prevista dalla nuova riforma sanitaria DM 77/2022), afferente alla rete dell' assistenza sanitaria territoriale di "*cure intermedie*", per pazienti che, pur essendo dimissibili dall'ospedale per acuti, non possono andare presso il proprio domicilio poiché ancora bisognosi di cure oppure si trovano presso il proprio domicilio e necessitano di un opportuno periodo di ricovero e cura presso l'OdC.
Gli OdC sono, pertanto, strutture di ricovero intermedie che si collocano tra una degenza ordinaria per acuti di tipo ospedaliero e un ricovero di tipo assistenziale-residenziale (RSA).

Il target di pazienti ammissibili presso l'OdC sono i post-acuti e/o cronici riacutizzati **stabili dal punto di vista clinico ed a bassa intensità di cure**. Gli obiettivi, degli OdC, sono molteplici:

- evitare ricoveri impropri presso i reparti per acuti;
- favorire i turnover ospedalieri, rispettando al contempo i termini minimi di ricovero e affinando l'appropriatezza dei DRG;
- favorire le dimissioni protette presso l'OdC e con esse la prosecuzione delle cure in nuovi setting clinico-assistenziali e terapeutico-riabilitativi volti al recupero funzionale;
- ridurre gli accessi al Pronto Soccorso
- favorire una adeguata integrazione ospedale - territorio;
- ridurre la spesa sanitaria complessiva.

A seguito di un episodio di acuzie o di riacutizzazione di patologie croniche, i pazienti possono ancora necessitare di interventi sanitari a bassa intensità di cure, nonché di una sorveglianza socio-sanitaria e assistenziale infermieristica continuativa nelle 24 ore, non erogabile a domicilio, anche per fattori propriamente logistici legati all'ambiente (barriere architettoniche…), oppure per non sufficiente assistenza da parte del caregiver.
L'OdC, pertanto, costituisce quel setting assistenziale, in grado di garantire, nel panorama dell'offerta sanitaria, una risposta appropriata a condizioni cliniche "intermedie" anche quando l'assistenza domiciliare integrata (ADI) potrebbe risultare "non sufficiente".

L'OdC potrebbe costituire quel setting assistenziale di supporto e monitoraggio per quei "cittadini-pazienti" che presentino uno stato di iniziale scompenso della patologia cronica base la cui evoluzione, potrebbe comportare il peggioramento delle condizioni cliniche generali, tali da richiedere un ricovero ospedaliero in un reparto per acuti.
Qualora i pazienti cronici, soggetti "vulnerabili" e quindi "fragili", manifestino sintomi riconducibili ad una evoluzione peggiorativa della malattia di base, potrebbero essere gestiti e trattati anche con strumenti propri della medicina di prossimità (telemonitoraggio e telemedicina), al fine di prevenirne l'ospedalizzazione.

L'OdC, pur essendo dotato di un'autonomia funzionale, è in rete con altri servizi socio-sanitari e socio-assistenziali, con la rete delle cure intermedie, con i servizi di assistenza specialistica ambulatoriale, con le cure domiciliari residenziali, con i servizi di emergenza urgenza territoriali grazie all'utilizzo di procedure operative che consentono la continuità assistenziale e la tempestività degli interventi per ogni setting operativo. Ruolo fondamentale in questo è rivestito dalla grande professionalità del personale COT (Centrale Operativa Territoriale) che indirizza il paziente ad un adeguato percorso di cura, in relazione a bisogni socio-sanitari ed assistenziali specifici.

L'ASP Palermo ha istituito 1 Ospedale di Comunità ogni 100.000 abitanti.
Nella Provincia di Palermo sono stati progettati n. 10 Ospedali di Comunità (Tabella 2).
Allo stato attuale è stato attivato in via sperimentale il primo Ospedale di Comunità, presso il secondo piano del P.O. "Madonna SS dell'Alto" di Petralia Sottana, dotato di 18 posti letto (di cui 1 p.l. di isolamento).

5 OdC nella Città di Palermo	n° Posti Letto	5 OdC nella Provincia di Palermo	n° Posti Letto
1 OdC Padiglione 19 "Casa del Sole"	15	1 OdC IV° Piano Ospedale di Petralia Sottana	20
1 OdC Padiglione 19 "Casa del Sole"	10	1 OdC PTE di Palazzo Adriano	15
1 OdC Padiglione 18 "Casa del Sole"	15	1 OdC I° Piano Poliambulatorio di T. Imerese	18
1 OdC Padiglione D "PTA Guadagna"	16	1 OdC I° Piano Poliambulatorio di Lercara Friddi	15
1 OdC Palazzo Lanza di Scalea "E. Albanese"	10	1 OdC un'ala dell'R.S.A. di Piana degli Albanesi	19

Tabella 1 Ospedali di Comunità – ASP Palermo

L'ammissione in OdC è possibile sia per pazienti provenienti dal proprio domicilio o dalla Casa di Comunità, sia per pazienti provenienti dall'Ospedale per acuti o da altre strutture residenziali (RSA, Hospice) o dal Pronto Soccorso, in una visione circolare di assistenza integrata Territorio - Ospedale -Territorio:

1. nei casi di un paziente del TERRITORIO (proveniente dal proprio domicilio o da una Casa di Comunità o da una RSA) il medico a ruolo unico di Assistenza Primaria (MMG, MEDICI DI C.A.) o lo specialista ambulatoriale interno (Casa di Comunità e PTA) che hanno in carico il paziente, provvederanno a inoltrare la proposta di ospitalità completa (SIT + SVAMA + Consenso informato), allegandola alla richiesta di valutazione multidimensionale a domicilio, avvalendosi della modulistica già in uso per l'attivazione dell'assistenza socio-sanitaria (utilizzando il campo "altro" e specificando OdC) e scaricabile dal sito aziendale al seguente link http://www.asppalermo.org/modulistica/.

2. nei casi di richiesta di accesso di un paziente già ricoverato presso un reparto di Ospedale per acuti, l'Ufficio Territoriale provvederà a inoltrare al COT la proposta di ospitalità completa (SIT + SVAMA + Consenso informato), allegandola al modulo di segnalazione di dimissione protetta, avvalendosi della modulistica già in uso per l'attivazione dell'assistenza socio-sanitaria e scaricabile dal sito aziendale al seguente http://www.asppalermo.org/modulistica/.

Al fine di favorire la presenza dei familiari durante il percorso assistenziale, l'Hospice garantisce un ampio orario di visita, dalle ore 11:00 alle ore 20:00. Per ciascun paziente è consentito l'accesso fino a quattro familiari al giorno. Nei casi di ricovero presso le terapie intensive, può inoltre essere autorizzata la permanenza di un familiare, in aggiunta alle visite previste.

Qualora non sia possibile l'accesso dei visitatori alla struttura, l'organizzazione adotta provvedimenti finalizzati a consentirla continuità dei rapporti con i familiari attraverso modalità di comunicazione a distanza, come videochiamate.

Impegni e standard di qualità

Aspetti relazionali e umanizzazione

Impegno	Indicatore	Standard	Verifica
L'Azienda garantisce la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	Numero di persone dotato di cartellino di riconoscimento / totale personale	100 % del personale	Controlli periodici
L' Azienda si impegna a garantire il miglioramento dei rapporti tra utenti e il personale a contatto con essi	Numero reclami sugli aspetti relazionali / numero totale dei reclami	Decremento percentuale reclami sugli aspetti relazionali Almeno n. 1 corso sulla comunicazione e umanizzazione delle cure	Verifica segnalazioni e reclami Verifica corsi comunicazione/umanizzazione effettuati
Nei Presidi ospedalieri l'Azienda si impegna a consentire, per la degenza dei bambini, la presenza continuativa di un familiare e spazi dedicati al gioco	Numero dei reparti di pediatria con spazi dedicati al gioco / totale reparti pediatria	100 % dei reparti	Verifica all'interno dei PP.OO.
Presenza di servizi accoglienza per cittadini immigrati	Numero servizi sul numero Distretti Sanitari	100%	Verifica presso Direzioni Distrettuali

Informazione e comunicazione

Impegno	Indicatore	Standard	Verifica
L'Azienda garantisce la Relazione con il Pubblico all'interno del territorio di riferimento	URP dotati di locali adeguati per il ricevimento del pubblico e del numero unico per suggerimenti, richieste di informazione e reclami	Almeno un operatore dedicato per ogni Distretto Sanitario	Verifica periodica del funzionamento del numero unico
Nell' Azienda vengono eseguite indagini sulla soddisfazione dell'utenza	Report elaborati e distribuiti	Elaborazioni semestrali	Verifica periodica banca dati URP
L'Azienda si impegna a rispondere ai reclami entro trenta giorni dal ricevimento	Numero reclami a cui l' Azienda ha risposto entro trenta giorni / numero totale dei reclami	Almeno 80%	Verifica banca dati URP

Comfort Strutture e prestazioni alberghiere

Impegno	Indicatore	Standard	Verifica
Presenza segnaletica esterna e interna adeguata	Aggiornamento costante segnaletica	80 % strutture con segnaletica aggiornata	Verifica periodica delle Direzioni Distrettuali e Ospedaliere
Parcheggi riservati ai portatori d'handicap presso ospedali e poliambulatori	Numero di parcheggi con posti riservati sul totale parcheggi	100 % parcheggi	Verifica Direzioni Distrettuali e Ospedaliere
Possibilità di scelta tra almeno due opzioni a pasto per ricoverati a menù libero	Commissione vitto per ogni presidio ospedaliero	100 % presidi ospedalieri	Verifica presso le Direzioni Ospedaliere
Adeguatezza del comfort alberghiero (Ospedali)	Supervisione periodica dell'igiene e dell'adeguatezza degli spazi dedicati all'assistenza.	80% soddisfazione con esiti positivi	Somministrazione customer satisfaction
Accessibilità e confort degli spazi dedicati all'attesa (Ambulatori)	Supervisione periodica dell'igiene e dell'adeguatezza degli spazi dedicati all'assistenza.	80% soddisfazione con esiti positivi	Somministrazione customer satisfaction