



EDIZIONE 2019

INDICE

Premessa	_____	1
Profilo	_____	3
Reparti e servizi	_____	4
Principi fondamentali	_____	28
Ricoveri e ambulatori	_____	30
Come fare per	_____	34
Standard di qualità	_____	41
Meccanismi di tutela e verifica	_____	43
Recapiti utili	_____	44

PREMESSA

La Carta dei Servizi è stata realizzata e aggiornata secondo il principio ispiratore della centralità dell'utente che costituisce il fulcro dell'azione della Direzione Strategica e di tutto il personale aziendale. Riteniamo, infatti, doveroso esplicitare diritti e doveri dell'Azienda e fornire informazioni aggiornate e chiare sui servizi da essa resi. A questo tende la Carta dei Servizi che, in osservanza di specifica Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, la Pubblica Amministrazione rende disponibili ai propri utenti gli standard del proprio servizio, dichiarando gli obiettivi che intende raggiungere e riconoscendo specifici diritti al cittadino-utente.

Rispetto, però, alle precedenti versioni, l'ultima delle quali risalente al 2018, alcune innovazioni caratterizzano questa edizione della Carta dei Servizi. Ispirandoci al principio di orientamento all'utente, così come nella precedente edizione, abbiamo infatti ritenuto di anticipare la parte informativa vera e propria rispetto a quella più generale: le prime pagine, quindi, sono costituite da una sorta di "Guida rapida" ai servizi dell'ospedale, che gli utenti potranno consultare in maniera più diretta, mentre standard di qualità e principi ispiratori sono pubblicati nella seconda parte. In mezzo, il lettore troverà informazioni generali sul profilo e sui numeri dell'Azienda.

Per consentire la maggiore completezza e rispondenza delle informazioni pubblicate, la Carta è stata aggiornata rispetto alla versione del degli anni precedenti oltre che con la modifica di responsabili di UU.OO., con l'attivazione di nuovi servizi, come quelli per le prenotazioni ambulatoriali o per l'interpretariato telefonico. Anche stavolta è stata realizzata l'edizione web della Carta dei Servizi, in modalità adattata alle caratteristiche di Internet. L'edizione 2019 è stata ulteriormente aggiornata con i cambiamenti nel frattempo intervenuti (spostamenti di reparti, variazione di orari di apertura, attivazione di nuovi servizi). Abbiamo ritenuto di rispondere ai doveri di comunicazione verso l'utenza, dando centralità alla trasparenza che caratterizza l'operato dell'Azienda Cannizzaro.

*Il Direttore Generale
Dott. Salvatore Giuffrida*



PROFILO

Struttura di riferimento regionale di III livello per l'emergenza, l'Azienda ospedaliera per l'emergenza "Cannizzaro" di Catania è sede di strutture di alta specializzazione, con dotazioni di tecnologie diagnostico-terapeutiche avanzate ed innovative, che costituiscono riferimento per un vasto bacino di utenza anche pluriregionale. L'ospedale ha come mission la gestione delle patologie ad alta complessità, con vocazione alla gestione delle urgenze e delle emergenze, attraverso un approccio multidisciplinare.

Nel nuovo sistema sanitario regionale, secondo il Decreto Assessoriale 629/2017 "Riorganizzazione della rete ospedaliera ai sensi del D.M. 2 aprile 2015, n. 70", l'AOEC è individuata come hub per l'emergenza regionale, in quanto Dea (Dipartimento di emergenza e accettazione) di II livello.

Da segnalare che nel corso del 2018 l'attività sanitaria erogata è stata caratterizzata da un incremento della complessità della casistica trattata, attestata dal valore del peso medio pari a 1,32, che, nell'anno precedente aveva raggiunto il valore di 1,31.

Articolato in un monoblocco con due torri e vari padiglioni, il complesso ospedaliero si estende per circa 16 ettari su una collina che domina il mare, nella zona a nord-est di Catania. Inizialmente pensata per essere destinata a centro psichiatrico, con l'introduzione della legge n. 180/78 nota come Legge Basaglia, che aboliva i "manicomi", la struttura fu riconvertita: nel maggio 1981 il "Cannizzaro" divenne un poliambulatorio e nel 1983 fu ulteriormente trasformato in Unità Sanitaria Locale. Pochi anno dopo, nel 1989, grazie all'apertura delle prime Unità Operative e del Pronto Soccorso, esso divenne anche centro di degenza e ricovero. Nel 1995, poi, in seguito alla riforma attuata dal d.lgs 502/92, il complesso ospedaliero si costituì in forma aziendale, quale Azienda Ospedaliera di riferimento regionale di III livello per l'emergenza.

REPARTI E SERVIZI

Dipartimento di emergenza e accettazione

Direttore: dott.ssa Maria Concetta Monea

Unità Operative

Medicina e Chirurgia d'Accettazione e Urgenza (MCAU)

Sede: F2 piano 3-4

Pronto Soccorso e Osservazione Breve Intensiva (OBI): F1 piano terra

Accettazione e primo soccorso chirurgico: F2 piano 4

Direttore: dott. Salvatore Mazza

Contatti

Tel. accettazione 0957263824 – 0957263821

Percorso per donne vittime di violenza: 333 9000312 (Centro Antiviolenza)

Accesso, visite e colloqui

L'accesso dei pazienti avviene solo tramite Pronto Soccorso. L'OBI non prevede orari di visita standardizzati, dato il rapido turn-over dei pazienti: i medici si rendono quindi disponibili per le informazioni dopo aver visitato i pazienti. Presso la sezione divisionale, le visite sono possibili dalle 13.30 alle 15.30.

Centro Grandi Ustioni

Terapia intensiva e semintensiva: F3, 9° piano

Ambulatorio: F3, piano 2

Direttore: dott. Rosario Ranno

Contatti

Tel. direzione 095 726 4542

Accesso, visite e colloqui

I pazienti accolti in terapia intensiva sono ricoverati previo accordi telefonici con i vari Pronto Soccorso di provenienza e/o 118 in base alla disponibilità dei posti letto. Alla chirurgia plastica generale ed oncologica si accede

elettivamente, dopo visita ambulatoriale e conseguente lista d'attesa distinta in modalità urgente o differita.

L'ambulatorio è aperto da lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.00

Le visite ai reparti si eseguono da lunedì a sabato dalle 16.00 alle 17.00, domenica anche dalle 11.00 alle 12.00

Il colloquio con i parenti è fissato tutti i giorni alle ore 17.00.

Chirurgia Generale

Sede: F2, piano 4

Ambulatori: F2, piano -1

Direttore: prof. Domenico Russello

Contatti

Tel. segreteria 0957263584, fax 0957263234

Accesso, visite e colloqui

I degenti possono ricevere visite nei giorni feriali dalle 12:30 alle 14:00 e dalle 18:00 alle 19:00 e nei giorni festivi dalle 12:30 alle 14:30 e dalle 18:00 alle 19:00.

La visita è consentita a turno ad una sola persona.

I familiari possono contattare il medico di reparto dopo la visita medica alle ore 12:30. Il Direttore è disponibile su richiesta tutti i giorni alle ore 9:00 prima della sala operatoria.

Orari Ambulatori:

Chirurgia Generale: dal lunedì al sabato 8-12.30

Malattie Proctologiche: lunedì e giovedì 8,30-12,30

Stomaterapia: martedì dalle 15 alle 18

Endocrinochirurgia: venerdì 8.30- 12.30

Malattie Epatobilio-Pancreatiche e Follow-up oncologico: martedì e/o giovedì 8,30- 12,30 (F2, piano 4)

Malattie funzionali ed infiammatorie apparato digerente: da lunedì al sabato 8-14 (padiglione M2)

Chirurgia Mininvasiva Epatobiliare

Sede: F2, piano 4

Responsabile: prof. Gaetano La Greca

Contatti: tel 0957263584 - 095 7263586

Diagnostica Ecografica in Urgenza

Sede: F2, piano 4

Responsabile: dott. Mario Scuderi

Contatti: tel 0957263199

Gastroenterologia e Diagnostica Endoscopia in Urgenza

Sede: F2, piano 1

Responsabile: dott. Santo Grasso

Contatti: tel 0957263104

Odontoiatria

Sede: edificio L1, piano 1

Direttore: dott. Vincenzo Saita

Contatti

Tel. accettazione 095 7262030, Infermeria/Medicheria 095 7262032

Accesso, visite e colloqui

Accesso su indicazione da PS o da altri reparti. Prenotazioni tramite i numeri aziendali. L'Unità Operativa di Odontoiatria formalmente afferisce all'UOC di Otorinolaringoiatria ed eroga prestazioni ambulatoriali e in regime di Day Surgery.

Chirurgia plastica e ricostruttiva

Sede: F3, piano 8

Direttore: prof. Rosario Emanuele Perrotta

Contatti

Tel. segreteria 095 7264514

Accesso, visite e colloqui

L'accesso alle visite avviene su prenotazione numero verde, per le urgenze tramite Pronto Soccorso. Le **visite ai pazienti** rispettano gli orari: nei giorni feriali 15-17, nei festivi anche 10-12. I colloqui con i Medici sono possibili tutti i giorni 13-14, con il direttore il giovedì 12-13.

Anestesia e rianimazione con Trauma Center e Tipo

Sede: F1, piano 0 / F2 piano 1 - Gruppo operatorio, F2 piano 0 - Terapia intensiva post-operatoria (T.I.P.O.), F3 Piano 0 - Camera Iperbarica e Ambulatorio

Direttore: dott.ssa Maria Concetta Monea

Contatti

Tel. direzione 095 7263807 - Fax 095 7263648

Tel. 095 7263068 Fax 095 7263071, ambulatorio visita anestesiológica: 095 7263063

Accesso, visite e colloqui

Accesso su indicazione da PS o da altri reparti. Orario visite: ogni giorno 13-13:30, colloqui con i parenti ogni giorno 13-13:30.

Terapia intensiva post-operatoria: le notizie sul decorso clinico vengono date dal personale medico e dal Direttore dell'Unità Operativa tutti i giorni in due fasce orarie: alle ore 12:00 e alle ore 17:30; dopo aver ricevuto notizie cliniche, un solo familiare, tranne eccezioni concordate con il Direttore, può avere accesso alla Terapia Intensiva per la visita al proprio congiunto. Gli orari sono suscettibili di modifiche in base alle esigenze assistenziali.

Accettazione ambulatori: 095 7264611-4911

UTIR (Unità Terapia Intensiva Respiratoria)

Sede: edificio S, piano 1 (ambulatorio: piano terra)

Responsabile: dott. Sandro Maria Distefano

Contatti: direzione 095 7264819, medici 0957264932, fax 0957263910

SUES 118

Sede: Centrale Operativa 118 CT-RG-SR edificio N2

Responsabile: dott.ssa Isabella Bartoli

Contatti

Segreteria - Richiesta schede 118 095 7262355, direzione 095 7264595, fax 095 7125392

Accesso, visite e colloqui

Rapporti con l'utente. L'utente può richiedere la scheda di intervento sanitario del 118 presso l'Ufficio Amministrativo della Centrale telefonando al numero 095/7262355 (Signor G. Patané). La scheda sarà consegnata entro una settimana dalla richiesta. Sarà cura dell'Ufficio Amministrativo chiamare l'utente in caso di chiarimenti per difficoltà nella ricerca della scheda.

Gli Uffici sono aperti al pubblico dalle ore 08.30 alle ore 12.30 del Lunedì, Mercoledì e Venerdì, e dalle ore 15.00 alle ore 17.00 il Giovedì. Per qualsiasi informazione è possibile chiamare allo stesso numero 095/7262355 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.30 alle ore 12.00.

All'interno della Centrale Operativa 118 è presente un referente per i reclami o suggerimenti, cui è possibile rivolgersi telefonando al numero 095/7264596 (signora Atkinson) dalle ore 09.30 alle ore 11.30 di tutti i giorni ad eccezione del sabato..

Dipartimento dei servizi sanitari

Direzione Medica di presidio

Sede: M1, piano 0

Contatti

Tel 095 7262464 – 2342 fax 095/7262466

Accesso, visite e colloqui

Per l'ufficio SDO (Schede dimissioni ospedaliere) contattare il numero 095 7262337.

Medicina Trasfusionale

Sede: F2, piano I

Direttore: dott. Mario Lombardo

Contatti

Tel. 095 7263077 (h24, Assegnazione e Distribuzione, Diagnostica Laboratorio, Consulenze; Aferesi Terapeutica per ricoverati), 095 7263084 (Raccolta), 095 7263081 (Raccolta, Ambulatorio TAO, Aferesi Terapeutica per esterni), fax 095 7263083

Accesso, visite e colloqui

Raccolta sangue intero ed emocomponenti in aferesi dalle ore 08.15 alle 11.30 dal lunedì al sabato; assegnazione e distribuzione emocomponenti h24; raccolta e gestione emocomponenti autologhi dalle 11:30 alle 13:30 martedì e venerdì; ambulatorio pazienti in terapia anticoagulante orale dal lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 10.30 (raccolta campioni) e dalle 12.30 alle 13.30 (consegna referti/visite brevi).

Anatomia Patologica

Sede: Edificio Q, piano terra

Direttore: dott. Filippo Fraggetta

Contatti

Tel. accettazione 095 7262388

Accesso, visite e colloqui

Per utenza esterna accettazione campioni tutti i giorni senza prenotazione. Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00; il sabato dalle 9.00 alle 12.30. La consegna del materiale avviene solo dopo pagamento (dove necessario) del Ticket. Risposta entro dieci giorni.

Patologia Clinica

Sede: F2, piano 2 e 3

Contatti

Tel. 095 7264 221 - 222

Accesso, visite e colloqui

Il laboratorio è aperto all'accesso ogni giorno, escluso i festivi, con orario 8.30-10.30. Tutte le prestazioni vengono eseguite ad accesso libero con richiesta del medico curante. Per le curve da carico di glucosio, telefonare al reparto per prenotare. Per gli screening neonatali, rivolgersi in Ostetricia.

Farmacia

Sede: F3, piano 1

Direttore: dott.ssa Agata La Rosa

Contatti

Tel. direzione 095 7264207, fax 095 7264211

Accesso, visite e colloqui

La Farmacia è aperta al pubblico da lunedì a sabato dalle ore 9 alle ore 13.30. Il direttore riceve il giovedì dalle 10 alle ore 12, i farmacisti dalle 10 alle 12.

Dipartimento delle tecnologie avanzate

Diagnostica per immagini

Sede: F3, piano 3 (Ecografia, TC, RM, Angiografia e Radiologia Interventistica), F1 piano 0 adiacente Pronto Soccorso (Radiologia Tradizionale, TC)

Direttore: dott. Domenico Patanè

Contatti

Accettazione e prenotazione tel. 095 7264569 - 4951

Accesso, visite e colloqui

La prenotazione delle prestazioni viene effettuata attraverso CUP aziendale. Per gli utenti esterni è necessario esibire, al momento della prenotazione, la prescrizione del Medico curante o dei Medici Ambulatoriali dell'Azienda Cannizzaro: è infatti indispensabile ritirare allo sportello una modulistica fondamentale per la corretta preparazione ed esecuzione della prestazione diagnostico-terapeutica.

Per ritiro esami e informazioni: Sportello Accettazione (piano 3, ingresso F3), ore 10.00-12.00 da lunedì a venerdì.

Diagnostica per Immagini in Emergenza

Sede: F1, piano 0

Responsabile: dott. Giuseppe Corsale

Contatti: tel. 095 7263042- fax 095 7263526

Fisica Sanitaria

Sede: edificio L, piano 0

Responsabile: dott.ssa Maria Gabriella Sabini

Contatti: tel 095 7262026 – 095 7262027 - fax 095 7262000

Medicina Nucleare e PET

Sede: F2, piano -2

Direttore: dott. Massimo Ippolito

Contatti

Segreteria PET: tel. 095 7263003/3596 – Segreteria Med. Nuc. Convenzionale: 095 7263002 – Fax: 095 7263598 – Email: centro_pet@ospedale-cannizzaro

Accesso, visite e colloqui

Per prenotare gli esami e per avere informazioni necessarie per la preparazione ai diversi tipi di indagine diagnostica occorre recarsi presso l'ufficio accettazione del reparto (edificio F2, piano -2) o contattare la segreteria ai numeri indicati. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 16.00.

Radioterapia

Sede: edificio R, piano terra

Direttore: dott. Francesco Marletta

Contatti

Tel. segreteria 095 7264015, fax 095 7264613; radioterapia@ospedale-cannizzaro.it

Accesso, visite e colloqui

L'accesso alle prestazioni avviene previo appuntamento con la segreteria. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.30. La segreteria risponde dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00.

Medicina Fisica e Riabilitativa e Diagnostica Strumentale

Sede: edificio G, piano terra

Contatti

Tel. reparto 095 7262442 - 7264893 (attivo nei giorni feriali dalle ore 08:00 alle 13:00), fax 095 7262441

Accesso, visite e colloqui

Per visita fisiatrica (prima visita, controllo, prescrizione ausili), prenotazioni tramite numero verde 800837621. Per visita fisiatrica per trattamento

spasticità, visita neurofisiatrice, ricarica pompe, infiltrazioni, mesoterapia antalgica, medicina manuale e protocolli riabilitativi, prenotazioni al numero 0957262442.

Dipartimento medico

Medicina Generale

Sede: edificio L4, piano 3 (Ambulatori e Day-Hospital: edificio L1, piano terra)

Direttore: dott. Lorenzo Malatino

Contatti

Tel. reparto 095 7262593 – 095 7262586, Direzione 095 7262582; fax 095 7262053 – 095 7262063

Accesso, visite e colloqui

Per le visite ambulatoriali, prenotazioni al numero verde 800837621. Le visite ai degenti nei giorni feriali e festivi sono consentite dalle ore 12,30 alle 14 e dalle ore 18,30 alle 20. I colloqui con i medici sono previsti dalle ore 12,30 alle ore 13,30.

Oncologia Medica

Sede: edificio L4, piano 1

Medico referente: dott.ssa Giuseppa Scandurra

Contatti: tel. 095 7262208 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13). Per info prenotazioni: 095 7262805 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12.30). Email oncologiacatania@yahoo.com

Malattie Metaboliche e Diabetologia

Sede: edificio Q, piano terra (ambulatori Piede Diabetico: edificio Q, piano 1)

Direttore: prof. Massimo Buscema

Contatti

Tel / fax 0957262403

Accesso, visite e colloqui

Per l'accettazione in Diabetologia, contattare il numero 095 7262405. Per il Piede Diabetico, 095 7262411.

Cardiologia

Sede: F2, piano 3 (degenza cardiologica); piano 0 (Ambulatori e Servizio di Cardiologia), piano 2 (UTIC, Semintensiva e sale operatorie).

Direttore: dott. Francesco Amico

Contatti

Tel. 095 7263116 (piano 2) - 095 7263153 (piano 3) - 095 7263046 (Servizio di Cardiologia - piano 0) - 095 7263540 (ambulatorio cardiostimolazione – piano 0)

Accesso, visite e colloqui

I ricoveri avvengono tramite accesso da Pronto Soccorso o Rete per l'Infarto per i pazienti con patologie cardiovascolari acute; trasferimenti interni, per pazienti ricoverati in altri reparti; ricoveri in elezione, per pazienti in lista d'attesa con problematiche cardiovascolari. Orario di visite ai ricoverati: tutti i giorni, dalle ore 13 alle 15; orario colloqui: tutti i giorni feriali, dalle ore 13 alle 14. Per accesso agli ambulatori, prenotare attraverso il CUP (800837621)

Emodinamica e Cardiologia Interventistica

Sede: F2, piano 2

Contatti: tel. 095 726 3116

Cardiostimolazione ed Elettrofisiologia

Sede: F2, piano 3

Contatti: tel. 095 726 3513

Servizio di Cardiologia con diagnostica strumentale non invasiva

Sede: F2, piano 0

Contatti: tel. 095 726 3046

Malattie dell'apparato respiratorio

Sede: edificio L2, piano terra

Direttore: dott.ssa Francesca Gibellino

Contatti

Tel 095 7262602 – 0957264913, 095/7262092

Accesso, visite e colloqui

Le prenotazioni per tutte le prestazioni vengono effettuate tramite CUP (800 837621, 095 7262107), ad eccezione del patch test che viene prenotato presso l'Unità Operativa al numero sopra indicato. Nell'UO è attivo il Centro Antifumo, cui accedono con ricetta del medico curante i fumatori che desiderano intraprendere un percorso di disassuefazione dal fumo.

Audiologia e Foniatria

Sede: F3, piano 2 (ambulatori)

Contatti

Tel 095 7264215

Accesso, visite e colloqui

Per informazioni e prenotazioni, telefonare al numero 095 7264215 da lunedì a venerdì dalle ore 9 alle ore 13.

Scienza dell'Alimentazione e Dietetica

Sede: edificio Q, piano 1

Contatti

Tel 095 7262435, 095726 2418, 095 7262422; fax 0957262428

Accesso, visite e colloqui

Per la prima visita e la presa in carico, prenotazione tramite numeri aziendali. Per i pazienti ricoverati, viene richiesta consulenza dai reparti. Dopo l'accettazione tramite prenotazione e la prima visita (visita medica specialistica, rilevamento antropometrico, indagine alimentare etc.), le visite successive (per consegna dieta, controlli etc.) vengono stabilite secondo la necessità clinica paziente per paziente. Gli ambulatori sono attivi dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; lunedì e mercoledì anche dalle 15.30 alle 17.30.

Malattie Infettive

Sede: edificio L (ingressi L3 – L7), piano terra

Direttore: dott. Carmelo Iacobello

Contatti

Segreteria tel 095 7262639, fax 095 7262007. Email:

malattieinfettive@ospedale-cannizzaro.it

Accesso, visite e colloqui

Il paziente viene ricoverato d'urgenza o previo contatto telefonico, sulla base della lista d'attesa. Alla dimissione viene rilasciata una relazione clinica da consegnare al Medico di Base, in cui vengono indicati eventuali successivi controlli sia clinici che laboratoristici, specificandone il giorno, l'orario ed il luogo. Per tutti i pazienti è previsto un controllo clinico dopo la dimissione.

Diagnosi e cura dell'AIDS e delle Epatopatie infettive croniche

Sede: edificio L (ingressi L3-L7), piano terra

Contatti: tel 095 7262022 – 2021, fax 095 7262007

Nefrologia e Dialisi

Sede: F2, piano 7

Direttore Dott. Antonio Granata

Contatti

Tel medicheria 095 7263369, emodialisi 095 7263376-78-72, ambulatorio 095 7263380 – fax 095 497396.

Accesso, visite e colloqui

L'accesso all'ambulatorio avviene su prenotazione tramite CUP aziendale. Il tempo di attesa per il ricovero programmato è fissato dai medici in riferimento alla priorità clinica del caso e al tipo di patologia. La trasparenza delle procedure di ricovero programmato è assicurata dalle liste di attesa.

Dipartimento chirurgico

Oculistica

Sede: F3, piano 7 (degenza), F3 piano terra e edificio Q (ambulatori)

Direttore: dott. Massimo Fichera

Contatti

Tel 095 7264456, 095 7264432, 0957262423

Accesso, visite e colloqui

Prenotazioni tramite CUP. Visite ai parenti secondo gli orari 15-17 nei giorni feriali, 15-17 e 10-12 nei festivi. I colloqui con i medici di reparto si svolgono, nei giorni feriali, dalle 15 alle 17.

Ortopedia e Traumatologia

Sede: edificio E, piano 4

Ambulatorio, Day Surgery, Day Service: edificio E, piano 0

Direttore: dott. Gianfranco Longo

Contatti

Tel. segreteria 095 7264704 - fax 095 7262258

Accesso, visite e colloqui

Il **ricevimento** dei parenti osserva l'orario 12.30-13.30 e 18.30-19.30. Le notizie sui pazienti vengono fornite dai medici dalle ore 13:00 alle ore 14:00.

Trattamenti ambulatoriali in traumatologia

Sede: F1, piano 0

Contatti: tel 095 7263642, fax 095 7263641

Otorinolaringoiatria

Sede: F3, piano 7 (ambulatorio: F3, piano 2)

Direttore: dott. Vincenzo Saita

Contatti

Tel 095 7264419, 095 7264456

Accesso, visite e colloqui

Prenotazione tramite CUP. Le visite vengono effettuate tutti i giorni dalle 9 alle 12. All'UO afferisce la struttura semplice di Chirurgia cervico-facciale ad indirizzo oncologico, in precedenza denominata Fonochirurgia.

Audiologia e micro-chirurgia auricolare

Sede: F3, piano 2 (ambulatori)

Responsabile: dott. Salvatore Pricoco

Contatti Tel 095 7264215

Chirurgia Vascolare

Sede: F2, piano 6 (ambulatorio: F2, piano -1)

Direttore: dott. Antonino Scolaro

Contatti

Tel 095 7263343, 095 7263342 - fax 095 7263343, email
chvascolare@ospedale-cannizzaro.it

Accesso, visite e colloqui

Le prenotazioni vengono effettuate tramite CUP aziendale, per informazioni utilizzare i numeri sopra indicati. Il ricevimento parenti si svolge tutti i giorni dalle ore 15 alle ore 17, i giorni festivi anche dalle ore 10 alle 12.

Chirurgia endovascolare aortica e mini-invasiva

Sede: F2, piano 6

Responsabile: dott. Antonino Scolaro

Contatti: tel 095 7263337, fax 095 7263343

Chirurgia Toracica

Sede: F2, piano 6 (ambulatorio: F2, piano -1)

Direttore: dott. Maurizio Nicolosi

Contatti

Tel 095 7263317, fax 095 7263308

Accesso, visite e colloqui

Prenotazioni tramite CUP. Visite ai parenti secondo gli orari 15-17 nei giorni feriali, 15-17 e 10-12 nei festivi. L'ambulatorio di Chirurgia toracica è aperto lunedì e mercoledì dalle ore 10,30 alle 13.

Tecniche endoscopiche e Videochirurgia toracica

Sede: F2, piano 6 (ricoveri) e -1 (diagnostica)

Responsabile: dott. Francesco Calanducci

Contatti: tel 095 7263627, fax 095 7263021

Urologia

Sede: F2, piano 5

Direttore: dott. Michele Pennisi

Contatti

Tel 095 726 3285 – 095 726 3288

Accesso, visite e colloqui

La visita specialistica ambulatoriale è prenotabile tramite l'ufficio prenotazioni e ticket aziendale. Per l'ambulatorio andrologico, ufficio prenotazioni e ticket aziendale; per l'ambulatorio oncologico: prenotazione interna ad opera del personale medico. Le visite ai degenti sono possibili tutti i giorni, dalle ore 15 alle 17. All'UOC di Urologia afferisce l'Unità Operativa Semplice di Neurourologia, di cui è responsabile il dott. Michele Pennisi.

Dipartimento materno-infantile

Direttore: prof. Paolo Scollo

Ginecologia e Ostetricia

Sede: edificio E2, piano 0 (degenza, ambulatori e direzione) e -1 (pronto soccorso, sala parto, sale operatorie, PMA)

Direttore: prof. Paolo Scollo

Contatti

Tel segreteria Direzione 095 7262274, fax 095 7262264, medici 095 7262275, ambulatori 095 7262261, PMA 095 7262256. E-mail: [GINECOLOGIA@OSPEDALE-CANNIZZARO.IT](mailto:ginecologia@ospedale-cannizzaro.it)

Accesso, visite e colloqui

Il ricovero d'urgenza avviene attraverso il Pronto Soccorso ostetrico/ginecologico. Per il ricovero ordinario (lunedì ed il mercoledì mattina), serve richiesta di un medico e l'accettazione si effettua direttamente presso il reparto. Il ricovero in day-hospital prevede martedì mattina l'esecuzione di esami diagnostici ed elettrocardiogramma, sabato mattina la compilazione della cartella ginecologica ed anestesiologicala, martedì o venerdì mattina l'effettuazione della procedura chirurgica. Presso l'UO è attivo un Ambulatorio Solidale, aperto venerdì ore 9-14 (tel. 0957262261).

Visite ai degenti previste nei giorni feriali ore 15-17, nei festivi 10-12 e 15-17. I colloqui avverranno ogni pomeriggio (dal lunedì al venerdì) dalle ore 15 con il

medico di reparto. I colloqui con il direttore dovranno essere concordati con la segreteria.

Chirurgia Ginecologica Mininvasiva

Sede: E2, piano 0

Responsabile: dott. Giuseppe Scibilia

Contatti: 095 7262274

Accettazione e Primo Soccorso ostetrico e ginecologico

Sede: E2, piano -1

Contatti: 095 7262273

Centro di Procreazione Medicalmente Assistita

Sede: E2, piano -1

Contatti: 095 7262256 - 366 6626696 (reperibilità h 24)

pma@ospedale-cannizzaro.it

Pediatria

Sede: F3, piano 5

Direttore: dott.ssa Antonella Di Stefano

Contatti

Tel 095 7264334 - 095 7264332, fax 095 7264338

Accesso, visite e colloqui

Ricovero urgente tramite Pronto Soccorso o per trasferimento da altri ospedali, ricovero ordinario programmato tramite accesso diretto con richiesta SSN. Ricoveri in DH e/o DS con richiesta SSN.

Per i genitori o per chi assiste il bambino non ci sono limitazioni dell'orario di visite, per gli altri il flusso sarà vigilato dal personale in base al numero di visitatori e alle condizioni del paziente, secondo gli orari seguenti: da lunedì a sabato ore 15-17, domenica e festivi ore 11-12 e 15-17.

Il direttore riceve i genitori tutte le mattine dopo le ore 13,00, i medici sono disponibili al colloquio con i genitori tutti i giorni durante la visita del mattino e nel pomeriggio dopo le ore 17.

Accettazione e Primo Soccorso pediatrico

Sede: F1, piano terra

Contatti: 095 7263823

Neonatologia con UTIN

Sede: E, piano 1

Direttore: dott. Pietro D'Amico

Contatti

Tel. direzione 095 7263806, coordinatore inf. 0957262213, ambulatorio 095 7262223

Accesso, visite e colloqui

L'UO effettua ricoveri: di nuovi nati dalla sala parto (neonati "inborn"), tramite Pronto Soccorso Pediatrico, tramite 118, in rientro per esecuzione esami strumentali complessi o esigenze assistenziali particolari (es. prima vaccinazione nei neonati estremi pretermine). Per visite ambulatoriali, prenotazione tramite CUP aziendale. I genitori possono entrare in reparto tutti i giorni, di norma dalle ore 16:30 alle 18, al di fuori dei suddetti orari, compatibilmente con le esigenze assistenziali, per favorire l'allattamento al seno. I parenti possono entrare tutti i giorni, di norma dalle ore 16:30 alle 18, attraverso il percorso dedicato. I colloqui giornalieri, a letto del neonato o in sala riunioni, sono previsti durante l'orario di visita.

Unità Multidisciplinare di Senologia

Sede: F3, piano 4 (diagnostica senologica: F3, piano 2)

Direttore: dott.ssa Francesca Catalano

Contatti

Tel reparto 095 7262208 - 095 7262805, ambulatorio Diagnostica senologica
095 7264519

Accesso, visite e colloqui

Le Prenotazioni di tutte le prestazioni erogate dall'U.O.C. Multidisciplinare si effettuano con il num telefonico 0957262805 dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00. Per ecografie mammaria è attivo il numero verde 800837621. Queste ecografie si effettuano ambulatorio 2 presso Ginecologia, Edificio E (piano terra).

Dipartimento di neuroscienze

Neurologia

Sede: F3, piano 6

Direttore: F.F. Maria Giovanna Pennisi

Contatti

Segreteria tel 095 7264355, fax 095 7264373. Email:
info@neurologiacannizzaro.com

Accesso, visite e colloqui

I colloqui con i medici sono previsti tutti i giorni (salvo i festivi) dalle ore 15 alle 17. Le prenotazioni si effettuano tramite CUP aziendale ogni 15 del mese per Neurologia generale e ambulatori specialistici. Per le Demenze - Unità valutazione Alzheimer, rivolgersi all'associazione AIMA ai numeri 3488398890 – 3389419930. Le visite ai degenti sono consentite tutti i giorni dalle ore 15 alle 17, nei giorni festivi dalle 10 alle 12 e dalle 15 alle 17.

Neuroradiologia

Sede: F3, piano 2

Direttore: prof. Concetto Cristando

Contatti

Tel. accettazione tel 095 7264569, email neuroradiologia@aoec.it

Accesso, visite e colloqui

L'accesso agli Esami Diagnostici per pazienti esterni avviene solo su prescrizione di un medico interno alla struttura. La richiesta va presentata allo sportello di accettazione al 3° piano monoblocco F3.

Neurochirurgia e Gamma Knife

Sede: F2, piano 8 (ambulatori: F2, piano -1; gamma knife F3, piano 0)

Direttore: dott. Salvatore Cicero

Contatti

Segreteria direzione (ore 9-13) tel 0957263435, fax 095 7263428; segreteria Gamma Knife (ore 12-14) tel 095 7264606, fax 095 7264605

Accesso, visite e colloqui

Accesso in urgenza da Pronto Soccorso o da altri Ospedali. Per l'accesso in elezione, dopo visita di un medico del reparto presso l'ambulatorio di neurochirurgia, il paziente viene inserito in lista d'attesa e ricoverato in base alla priorità della patologia. Le visite specialistiche possono essere prenotate tramite CUP aziendale. Il ricevimento di familiari e visitatori è previsto nei giorni feriali e festivi dalle 13 alle 14 e dalle 19 alle 20.

GAMMA KNIFE

Valutazione di primo accesso. Il paziente accede agli ambulatori specialisti (Unità Operative di Neurochirurgia o Radioterapia) previa prenotazione telefonica ai numeri: 095 7263435 (segreteria Neurochirurgia); 095 7264015 (segreteria Radioterapia), dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13.

Modalità di accesso al trattamento GK. In caso di patologia oncologica, il team multidisciplinare è rappresentato da un Neurochirurgo, un Radioterapista Oncologo ed un Oncologo medico individuati dai direttori delle rispettive UUOCC. In caso di patologia non oncologica (Mav, angioma cavernoso,

neuralgia del trigemino) e/o in caso di patologie funzionali (epilessia, morbo di Parkinson), il team sarà rappresentato esclusivamente da un Neurochirurgo e da un Radioterapista oncologo. Una volta scelta la strategia terapeutica più idonea, verrà programmato il trattamento e l'inserimento in agenda attraverso il sistema in dotazione "Mosaiq"; verranno specificate, oltre alla data di esecuzione, anche le caratteristiche tecniche del piano di cura da parte del Radioterapista Oncologo; numero di frazioni (se singola o più frazioni), sistema di immobilizzazione. Il piano di cura proposto verrà valutato dai Neurochirurghi e dai Radioterapisti Oncologi ognuno per le proprie competenze e successivamente approvato dai Radioterapisti Oncologi. Il successivo follow up, in accordo alle linee guida inerenti la patologia trattata, verrà effettuato presso gli ambulatori dell'UO a cui il paziente ha riferito per la prima volta.

Unità Spinale

Sede: edificio S (degenza piano 1, ambulatori piano terra, piscina e palestre sportiva e neuromotoria piano 4)

Direttore: dott.ssa Maria Pia Onesta

Contatti

Tel accoglienza 095 7263900, reparto: 095 7264984

Accesso, visite e colloqui

Per la prenotazione di visite specialistiche ambulatoriali e valutazione pre-ricovero: visita fisiatrica, visita neurologica, visita neuro urologica, visita terapia del dolore, telefonare all'accettazione tel 0957263900 (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 - sabato dalle 8.00 alle 14.00). Per la richiesta di un ricovero presso la nostra struttura, scaricare la scheda di valutazione disponibile sul sito web aziendale, compilarla con l'aiuto del medico curante e spedirla a mezzo fax al numero 095 7264247.

Le visite ai degenti sono possibili: in reparto, da lunedì a venerdì ore 17-19, domenica e festivi ore 11.30-13.30 e 17-19.30; in soggiorno, da lunedì a sabato ore 12.30-13.30 e 17-19, domenica e festivi 12.30-13.30 e 17-19.00

SERVIZIO PSICHIATRICO

Edificio I, piano 1

Contatti: tel accettazione 095 7262515

ASSISTENZA SOCIALE

In Azienda è attivo un Servizio Sociale, con il compito di supportare i pazienti ricoverati per favorirne le dimissioni protette. A tal fine, il SS collabora con i servizi territoriali per l'attivazione di supporti al domicilio, segue il trasferimento in istituti di riabilitazione, in RSA, in Hospice, in Case di Cura per convalescenza e in reparti post-acuti. Il Servizio opera in partnership con l'Autorità Giudiziaria (Tribunale per i minori etc.) per il trasferimento in centri accoglienza/dormitori; segretariato sociale; attivazione di mediazione culturale.

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno dell'Azienda si trovano una Chiesa Cattolica (edificio P) ed una cappella (piano terra F2) per le funzioni religiose. La Santa Messa è celebrata nel seguente orario:

Feriali: cappella piccola – ore 12.00; Festivi: cappella grande – ore 10.00;

Nei giorni feriali, la Santa Comunione viene distribuita su richiesta ai pazienti impossibilitati perché allettati, mentre nei giorni festivi i Ministri Straordinari dell'Eucarestia passano in tutti i reparti e in tutte le stanze. Gli utenti appartenenti ad altre confessioni religiose possono ricevere assistenza religiosa rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività dell'Azienda si ispira ai principi di:

- **Uguaglianza:** nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche; per consentire a tutti uguale opportunità di fruizione dei servizi e delle prestazioni, l'Azienda si impegna ad assicurare un'informazione diffusa e ad eliminare gradualmente gli eventuali ostacoli al pieno esercizio del diritto all'uguaglianza.
- **Imparzialità e trasparenza:** i comportamenti degli operatori dell'Azienda nei confronti dei cittadini-utenti sono ispirati a criteri di imparzialità e trasparenza; le liste d'attesa sono gestite in ordine cronologico, fatte salve le patologie di particolare gravità ed urgenza. I cittadini possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) per richiedere notizie sulle prestazioni e sui relativi tempi d'attesa. Per tutte le prestazioni di assistenza erogate a carico del SSR non è dovuto alcun compenso al personale dell'Azienda. L'attività libero professionale (ALPI) svolta all'interno dell'Azienda è regolamentata da precise norme interne pubblicizzate attraverso appositi canali informativi. Per ogni prestazione in libera attività professionale viene sempre rilasciata all'utente regolare ricevuta o fattura attestante il pagamento.
- **Continuità assistenziale:** l'Azienda opera affinché i servizi legati all'emergenza/urgenza siano attivi 24 ore su 24, tutti gli altri servizi sono predisposti in modo da garantire prestazioni continue, regolari e senza interruzioni. Qualora il funzionamento sia irregolare o si debba interrompere l'erogazione del servizio e/o delle prestazioni, i cittadini sono tempestivamente informati dei motivi dell'interruzione e vengono adottate tutte le misure necessarie per minimizzare i disagi.
- **Diritto di scelta:** nell'ambito delle prestazioni specialistiche ambulatoriali e diagnostiche erogate dall'Azienda, il cittadino ha libertà di scegliere l'ambulatorio o il laboratorio per l'erogazione della prestazione, esercitando

il proprio diritto di scelta in rapporto alle corrette informazioni fornitegli sui servizi erogati. A tal fine presso l'Azienda è presente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) con il compito di fornire al pubblico tutte le informazioni utili sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi.

- **Partecipazione:** l'Azienda, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce il perseguimento della semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente e si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli operatori aziendali, secondo le modalità disciplinate dalle legge n. 241/90 e dal D.lgs 33/2013 per quanto riguarda l'accesso civico. Ai sensi dell'art. 5 del citato decreto l'Azienda rende noti i documenti, le informazioni o i dati, riconoscendo il diritto di chiunque di richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione. La legittimazione soggettiva del richiedente è gratuita e va presentata al Responsabile della Trasparenza dell'Amministrazione. L'utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, avendone dall'Azienda immediato riscontro.
- **Efficienza ed efficacia:** l'Azienda programma i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza che costituiscono elementi di qualità dell'assistenza. Si impegna, inoltre, a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure di accesso ai servizi, di prenotazione delle prestazioni, di pagamento delle tariffe e di ritiro della documentazione sanitaria, prevedendo l'invio a domicilio.

L'ASSISTENZA SANITARIA: RICOVERI E AMBULATORI

Ricovero d'urgenza e di emergenza

Il trattamento dei pazienti in emergenza-urgenza rappresenta la mission principale dell'Azienda Cannizzaro, che assicura il ricovero d'urgenza per situazioni la cui gravità esige l'immediato trattamento diagnostico e terapeutico. Il ricovero urgente è disposto dal medico di Pronto Soccorso che, oltre ad assicurare gli interventi di diagnosi e di terapia di urgenza, necessari a risolvere il problema clinico ed a stabilizzare le condizioni del paziente, valuta, attraverso la consulenza di specialisti o attraverso l'esecuzione di esami diagnostici strumentali e di laboratorio, la gravità delle condizioni dell'utente e la conseguente necessità di ricovero.

Una volta giunto al Pronto Soccorso, il paziente accede alla visita medica secondo un ordine regolato dall'utilizzo di codici di priorità corrispondente al grado di urgenza. Questa procedura si chiama triage. Esso usa 4 colori per rendere universalmente identificabile l'urgenza del trattamento per ogni singolo utente, come di seguito riportato:

■ CODICE BIANCO: assegnato a casi non gravi, cioè non a carattere d'urgenza e che comunque possono essere differiti e risolti anche al di fuori dell'ospedale (medico di famiglia, PPI, guardia medica, etc.).

■ CODICE VERDE: assegnato ai pazienti che non presentano una compromissione delle funzioni vitali e che necessitano comunque di una valutazione clinica differibile rispetto ai casi più urgenti.

■ CODICE GIALLO: assegnato ai pazienti che presentano una compromissione parziale delle funzioni vitali, per i quali si ritiene non ci sia un immediato pericolo di vita, ma si prevede comunque l'assistenza nel più breve tempo possibile.

■ CODICE ROSSO: assegnato a quei pazienti che presentano una o più funzioni vitali compromesse, tali essere ritenuti in immediato pericolo di vita. Il paziente viene assistito d'urgenza e trasferito immediatamente in area critica per la sua stabilizzazione.

Ricovero ordinario

L'Azienda assicura il ricovero ordinario per patologie il cui trattamento non riveste carattere d'urgenza. Ciò può avvenire su proposta del medico di medicina generale o da altro medico di fiducia del cittadino; tale proposta viene sempre vagliata dallo specialista ospedaliero. Il ricovero ordinario, di norma, è programmato. Prima del ricovero, i medici del reparto interessato attivano, se necessario, le procedure di pre-ricovero disponendo gli accertamenti diagnostici e/o terapeutici preliminari volti a limitare il periodo di degenza.

Il ricovero ordinario programmato viene disposto:

- dal medico di famiglia;
- dal medico della guardia medica territoriale;
- da un medico specialista;
- dal medico di reparto preposto all'accettazione che, valutata la reale necessità, provvede al ricovero in caso di disponibilità di posti letto o all'inserimento nella lista dei ricoveri programmati della propria divisione.

Per il ricovero è necessario essere muniti di:

- documento di riconoscimento valido;
- tessera sanitaria non scaduta;
- la proposta di ricovero del medico di famiglia o dello specialista ambulatoriale o ospedaliero;
- la documentazione sanitaria personale, compresi l'elenco dei farmaci che si stanno assumendo e le terapie in corso, le lettere di dimissioni, nonché le copie delle cartelle cliniche relative ai ricoveri precedenti e i risultati degli ultimi esami eseguiti.

I cittadini dell'Unione Europea, in temporaneo soggiorno in Italia, oltre al documento di riconoscimento, devono presentare la Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM). Per i cittadini dei Paesi extracomunitari, oltre al documento di riconoscimento e la tessera sanitaria, è necessario il permesso di soggiorno.

L'AOE Cannizzaro provvede all'inserimento delle generalità del paziente in un apposito Registro delle Prenotazioni. L'interessato può chiedere notizie sulle prenotazioni e sui tempi di attesa presso la Segreteria o al Coordinatore infermieristico dell'U.O. di pertinenza.

Ricovero in Day Hospital

Il Day Hospital, ricovero ordinario a ciclo diurno, è caratterizzato da ricoveri o cicli di ricovero in forma programmata, ciascuno di durata inferiore ad una giornata. Consiste in prestazioni di carattere diagnostico, terapeutico e riabilitativo che non comportano la necessità del ricovero ordinario ma che, per la loro natura o complessità di esecuzione, richiedono che sia garantito un regime di assistenza medica ed infermieristica continua multidisciplinare non ottenibile in ambito ambulatoriale. Il ricovero in Day Hospital è proposto direttamente dallo specialista ospedaliero dopo che ha valutato la patologia e la situazione sociale dell'utente.

Ricovero in Day Surgery

Per Day Surgery si intende l'effettuazione di interventi chirurgici in anestesia locale, loco-regionale o generale, nel corso di un ricovero programmato limitato alle sole ore diurne, solitamente compreso tra le 7:00 e le 18:00, e, comunque, di durata inferiore alle 24 ore. È un tipo di assistenza preceduto sempre dal pre-ricovero chirurgico per gli accertamenti preoperatori. Queste modalità di ricovero vengono proposte a pazienti che rispondono a precisi requisiti e che hanno una situazione familiare ed abitativa adeguata.

Ricovero in Day Service

In attuazione del Decreto assessoriale della Regione Siciliana pubblicato nella GURS n. 30 del 3/7/2009, attraverso il Day Service i medici prescrittori attivano i PAC (Pacchetti Ambulatoriali Complessi) trasferendo le prestazioni dal regime di ricovero al regime ambulatoriale integrato, assicurato dal Day Service.

Assistenza specialistica ambulatoriale

Per le attività cliniche che non richiedono il ricovero, l'Azienda offre l'assistenza specialistica ambulatoriale, consistente in visite specialistiche, prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio, nonché le altre prestazioni previste dal nomenclatore delle prestazioni specialistiche. Per poter accedere alle prestazioni specialistiche ambulatoriali l'utente deve munirsi della richiesta del medico di famiglia o specialista su ricettario regionale, nella quale

siano specificati i dati anagrafici dell'assistito, il codice dell'impegnativa, la tipologia della prestazione richiesta, il quesito diagnostico.

Prestazioni e servizi a pagamento

L'AOE Cannizzaro è dotata di una Struttura per il ricovero per Attività Libero-Professionale Intramoenia dotata di camere singole, la cui fruizione prevede il pagamento di tariffe comprendenti:

- particolari comfort alberghieri aggiuntivi;
- prestazioni sanitarie in regime di attività libero-professionale in costanza di ricovero.

La gestione di questi spazi a pagamento non comporta comunque la riduzione degli standard garantiti nelle camere di degenza ordinaria.

L'area a pagamento è situata al IV piano dell'edificio F/3. In questa sede il personale medico svolge l'attività libero-professionale in regime di ricovero, su libera scelta dell'assistito. È possibile conoscere la tipologia, struttura ed operatori disponibili, modalità di accesso, tariffe e condizioni di pagamento rivolgendosi alla singola Unità Operativa. Ulteriori informazioni potranno essere acquisite al numero 095 7264293.

L'OSPEDALE MULTICULTURALE

Il servizio di interpretariato telefonico

Presso l'Azienda ospedaliera per l'emergenza Cannizzaro è attivo un servizio di interpretariato linguistico telefonico da remoto, volto a favorire l'accesso ai servizi da parte di utenti stranieri.

Il servizio, denominato "Helpvoice®", consiste nella possibilità di ottenere traduzione in simultanea per 120 lingue, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, chiamando dalle utenze aziendali il numero dedicato 015 0990851 o il numero verde 800 432 665.

COME FARE PER

Prenotare una visita o un esame

Il servizio di prenotazione telefonica aziendale (CUP: Numero Verde 800837621 da fisso; 095/7262107 da cellulare) è attivo da lunedì a venerdì 8:30-13:00.

Le prenotazioni del servizio CUP aziendale possono essere effettuate anche:

- via E-MAIL all'indirizzo di posta elettronica ufficioticket@aoec.it
- via FAX al n° 095/7262526, indicando un proprio recapito telefonico
- di presenza presso gli sportelli UFFICIO PRENOTAZIONI E TICKET (Edificio F2, piano 0). Mattina: da Lunedì a Sabato 8:30-13:00.
Pomeriggio: da Lunedì a Venerdì 15:00-17:30

Per poter procedere nella prenotazione telefonica bisogna essere in possesso della “RICETTA DEMATERIALIZZATA” (bianca)

Le prestazioni di “CONTROLLO” vengono prenotate direttamente dai medici specialisti che le richiedono

Le “VISITE CON CERTIFICAZIONE”, prescritte con ricettario del medico, vanno regolarmente prenotate

PRENOTAZIONI CON LA RICETTA ROSSA (da allegare)

Le prestazioni prescritte con la ricetta rossa possono essere prenotate soltanto:

- via e-mail all'indirizzo di posta elettronica ufficioticket@aoec.it
- via fax al n° 095/7262526, indicando un proprio recapito telefonico di presenza presso gli sportelli dell'Ufficio Prenotazioni e Ticket (Edificio F2 piano 0), con i seguenti orari di apertura al pubblico:
 - o Mattina (da Lunedì a Sabato 8:30-13:00)
 - o Pomeriggio (da Lunedì a Venerdì 15:00-17:30)

DISDETTA O VARIAZIONE DELLA PRENOTAZIONE

Contattare l'ambulatorio attraverso il ns. centralino (095/7261111) in caso di prenotazione effettuata direttamente con l'unità operativa interessata

Se la prestazione è stata prenotata mediante il ns. servizio prenotazione (CUP) si può effettuare la disdetta o variazione della prenotazione:

- contattando il CUP (N° Verde 800837621 da fisso oppure 095/7262107 da cell.)
- via e-mail all'indirizzo di posta elettronica ufficioticket@aoec.it
- via fax al n° 095/7262526, indicando un proprio recapito telefonico
- di presenza presso gli sportelli dell'Ufficio Prenotazioni e Ticket (Edificio F2 piano 0), con i seguenti orari di apertura al pubblico: Mattina (da Lunedì a Sabato 8:30-13:00), Pomeriggio (da Lunedì a Venerdì 15:00-17:30)

“DIAGNOSTICA PER IMMAGINI” (es. TAC e RMN)

“ENDOSCOPIA DIGESTIVA” (Gastroscopie e Colonscopie)

Prenotare tramite il N° verde ASP di Catania 800553131 (tasto 1)

PRENOTAZIONI DI AMBULATORIO CHIRURGIA GENERALE

Esclusivamente telefonando all'Unità Operativa (095/7263237, da Lunedì a Venerdì ore 11:00-13:00)

PRENOTAZIONI DI MEDICINA NUCLEARE

PET: 095/7263596-3003, Esami scintigrafici: 095/7263002

PRENOTAZIONI DIABETOLOGIA ED ENDOCRINOLOGIA

Direttamente presso il Servizio (numero di telefono 095/7262405, fax 095/7262421)

PRENOTAZIONI ATTIVITA' INTRAMOENIA

Numero Verde 800907999, via e-mail all'indirizzo alpi@aoec.it oppure via whatsapp al n° 3665717449

Copia della cartella clinica

RICHIESTA- Ad avvenuta dimissione, è possibile effettuare richiesta per rilascio copia cartella clinica scegliendo tra le opzioni indicate su Modalità richiesta documentazione sanitaria. La richiesta può essere presentata dall'intestatario o da un suo delegato, e prevede il pagamento dell'importo di Euro 12,00 (oppure Euro 19,00 in caso di spedizione mediante raccomandata postale R.R.). Nel caso di ricovero con trasferimento in diversi reparti, bisogna compilare un modulo di richiesta per ciascun "Reparto" ed effettuare un solo pagamento.

RITIRO. Dopo almeno 15/20 giorni si può contattare l'Ufficio Accettazione Ricoveri e Cartelle cliniche per sapere se la copia della cartella clinica è pronta per la consegna. Per il ritiro consultare Modalità ritiro documentazione sanitaria.

N.B. - Le copie delle cartelle cliniche, richieste e non ritirate, rimangono in giacenza presso questo Ufficio fino a tutto l'anno solare successivo a quello di richiesta. In caso di mancato ritiro entro i predetti termini sarà necessario effettuare una nuova richiesta.

Duplicazione RX-TAC-RMN

Il servizio prevede il pagamento delle seguenti tariffe:

- per la duplicazione su CD di TAC e RMN: Euro 20,00 (per la consegna "urgente", in giornata, Euro 30,00 complessive). Inoltre è possibile richiedere la spedizione, con un costo aggiuntivo di Euro 7,00;
- per le richieste di Radiografie, l'importo dovuto per la duplicazione su CD è di Euro 20,00, mentre se richiesta la duplicazione su Pellicola l'importo viene

differenziato in base alla tipologia di radiografia effettuata. La spedizione prevede con un costo aggiuntivo di Euro 7,00.

Certificati di ricovero/dimissioni

Moduli disponibili nella pagina del sito web “Modulistica Utente”. Se richiesta la spedizione, il servizio prevede soltanto il pagamento delle relative spese per effettuare raccomandata postale R.R. (Euro 7,00).

Verbale di Pronto Soccorso

E' possibile richiedere (vedi Modalità richiesta documentazione sanitaria) la copia del verbale di P.S. (il quale viene consegnato gratuitamente solo al momento delle dimissioni dal Pronto Soccorso) previo pagamento dell'importo di Euro 5,00 più eventuale spedizione. Per il ritiro vedi Modalità ritiro documentazione sanitaria. Inoltre, è possibile richiedere anche i referti/allegati delle prestazioni eseguite in Pronto Soccorso pagando Euro 7,00 complessivi.

Day Service

Per i non esenti, il pagamento del ticket sanitario per le prestazioni in Day-Service è di Euro 46,15. Tale pagamento dovrà essere effettuato presso gli sportelli dell'Ufficio Accettazione Ricoveri e Cartelle cliniche, previa esibizione, oltre che della richiesta del medico prescrittore, anche della comunicazione scritta, fornita dall'unità operativa che effettuerà la prestazione.

Visura P.S. / Ricovero

(solo per compagnie assicurative, agenzie investigative e altri aventi diritto): il servizio per il rilascio di visure (vedi Modalità richiesta documentazione

sanitaria) prevede il pagamento di Euro 5,00. La consegna delle visure effettuate è a cura della Direzione Sanitaria.

Raggiungere l'ospedale

L'ospedale Cannizzaro si trova nell'area nord-est di Catania, al confine con il Comune di Acicastello, nei pressi del km 91 della SS 114, in un punto facilmente accessibile, ben collegato e servito da un'ottima viabilità.

In auto - Se si proviene dall'autostrada A18 Messina-Catania: dopo il casello di San Gregorio, bisogna imboccare il primo svincolo in direzione Catania Centro, percorrere il raccordo ed uscire a Catania Est; ci si immette così sulla circonvallazione da percorrere in direzione Nord – Acireale, seguendo la segnaletica “Ospedale”. Se si proviene dalla A19 Palermo-Catania: lasciata l'autostrada, percorrere un tratto di tangenziale in direzione A18 fino a imboccare la circonvallazione di Catania, che si dovrà percorrere tutta in direzione Nord – Acireale, seguendo la segnaletica “Ospedale”.

In treno - Dalla stazione ferroviaria di Catania, è possibile raggiungere l'ospedale Cannizzaro con l'autobus urbano n. 448 dell'Amt (Azienda municipale trasporti), che osserva la fermata all'ingresso del complesso ospedaliero, da dove comincia il servizio di navetta interna. In alternativa, il taxi dalla stazione centrale di Catania impiega 10-15 min.

Mezzi Pubblici - Oltre alla n. 448, che dalla stazione conduce direttamente in ospedale, è possibile utilizzare anche la linea dell'Amt n. 244, che parte da Piazzale Sanzio e transita nella rotonda antistante l'ingresso, osservando una fermata nei pressi.

Trovare ospitalità

Nei dintorni dell'ospedale sono presenti diverse strutture che offrono ospitalità quali bed and breakfast, affittacamere, alberghi etc. Oltre che sui canali commerciali e informatici, è possibile acquisire informazioni attraverso gli strumenti informativi disponibili nelle apposite bacheche. Anche i capisala e il personale, qualora richiesto, potranno indirizzare i familiari a trovare la

sistemazione più adeguata. Da segnalare, nei pressi dell'ospedale, in via Messina n. 715, la "Casa del Sorriso", struttura di accoglienza della parrocchia Santa Maria delle Grazie in Carruba di Ognina, realizzata per dare ospitalità ai familiari dei ricoverati. Per accedere o avere informazioni, contattare il responsabile don Mario Torracca, attraverso il numero di telefono 095494223 oppure l'email pastorale.salute@diocesi.catania.it. I malati oncologici che devono effettuare lunghe terapie lontano da casa possono trovare ospitalità a "Casa Lina", struttura di accoglienza promossa da Medicare Onlus, che si trova in via Umberto Cagni n. 9 (zona Picanello). Per accedere o avere informazioni, contattare l'associazione al numero 347 7064563 o all'email info@medicareonlus.org.

Cosa portare in ospedale

Portare solo gli effetti personali che sono veramente necessari e gli oggetti per la pulizia personale: spazzolino da denti, dentifricio, pettine, sapone, rasoio, deodorante, biancheria personale, pigiama, vestaglia, tovagliolo, asciugamano e pantofole. È molto importante portare le lettere di dimissioni (in caso di ricoveri precedenti), gli accertamenti diagnostici (radiografie, ecografie), i risultati di esami strumentali; informare il personale sanitario su farmaci assunti abitualmente, diete particolari seguite, eventuali allergie.

È consigliabile portare una minima quantità di denaro, evitare anche di portare gioielli o altri oggetti di valore per evitare eventuali furti.

Per disposizioni di legge è assolutamente vietato fumare in tutto l'ospedale.

Servizi accessori e utilità

BANCA

MONTE DEI PASCHI DI SIENA: edificio D, piano terra; orario:

8:20-13:35/14:30-15:45; bancomat: h24

BAR

Da lunedì a venerdì 07:00-15:30, sabato 07:00-15:00.

Possibilità acquisto riviste e/o giornali e pasti per celiaci.

BUS NAVETTA INTERNO GRATUITO

Orario: 7:00-17:30 servizio continuativo; per particolari necessità contattare il numero 095 7262477

MENSA (aperta ai familiari di ricoverati, con accesso previa attestazione del reparto)

Edificio M4; Orario: 13:15-14:45

MORGUE

Edificio H; orario: 8:00-14:00; per il pomeriggio rivolgersi al Triage del P.S. o al Capo Sala del Reparto.

PARCHEGGIO (nelle aree consentite)

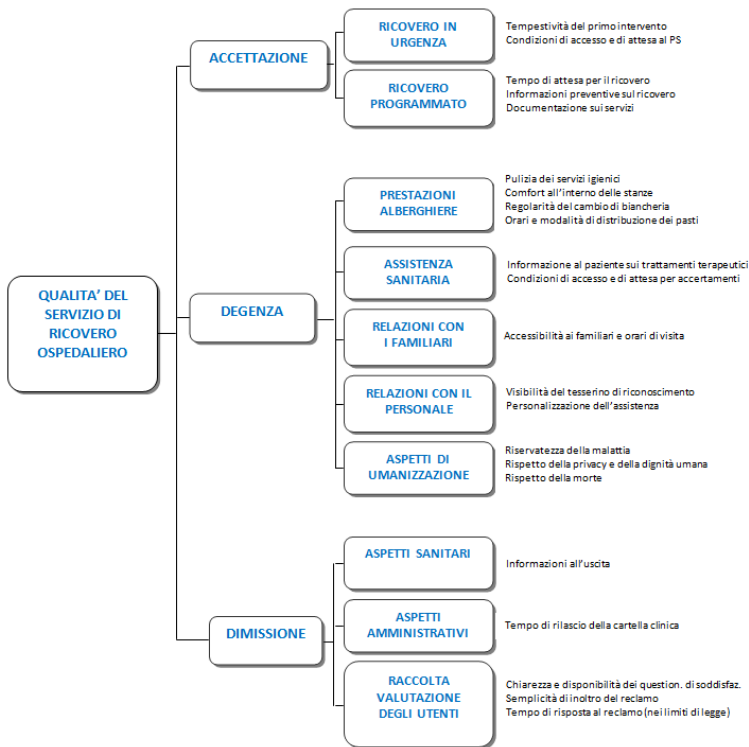
Orario: H24. Costo: Gratuito per i primi 15 minuti, superati i quali 0,50 € ogni ora e/o frazione. Le 24 h di ingresso al P.S. sono gratuite. La sosta è gratuita nelle aree prima delle sbarre di accesso. Per parcheggiare negli spazi disabili, esibire tesserino e documento di riconoscimento. Oltre che alla sbarra, è possibile pagare alle casse automatiche evitando così l'eventuale coda in uscita.

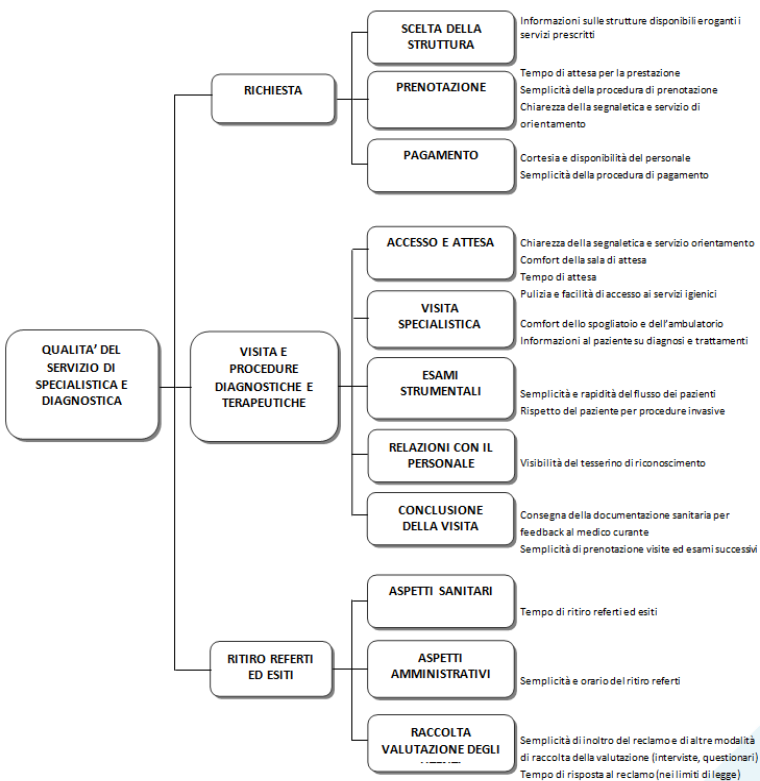
CENTRO CONGRESSI

Edificio P. Può accogliere circa 400 partecipanti ed è dotata di strumentazione audiovisiva. All'interno è disponibile un'ulteriore sala attrezzata da 80 posti.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E VALUTAZIONE

L'Azienda fissa standard di qualità dell'assistenza e mette a disposizione degli utenti un questionario quale strumento per la valutazione dei servizi ricevuti. L'Ufficio Qualità verifica gli indicatori definiti e valuta il raggiungimento degli obiettivi. Nel caso in cui dall'analisi emergano scostamenti tra lo standard di qualità definito e le misure rilevate, vengono puntualmente verificate le cause possibili e, se ritenuto, messe in atto adeguate azioni correttive. I risultati conseguiti e le attività di miglioramento vengono successivamente comunicati a tutto il personale ed agli stakeholders.





MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

L'AOE Cannizzaro si impegna a garantire la tutela dei cittadini-utenti dei suoi servizi in merito a qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia negato o limitato, al reclamante, la fruibilità delle prestazioni; e in merito a qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino la fruizione dei servizi sanitari.

La tutela è attivata tramite la presentazione di:

- una segnalazione, quando la negazione o limitazione delle prestazioni è conseguenza di un qualsiasi disservizio;
- un esposto, quando è stata negata o limitata da parte della Azienda la fruibilità delle prestazioni in maniera illegittima.

La tutela può essere richiesta a mezzo di:

- nota scritta inoltrata per posta o fax;
- compilazione di moduli appositamente predisposti dall'Azienda;
- colloquio telefonico con gli operatori dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico;
- colloquio con gli operatori dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e sottoscrizione della relativa verbalizzazione.
- posta elettronica.

L'URP E I RECLAMI

Edificio F2, piano terra

Telefono 0957263603, fax 095 7262466, email urp@ospedale-cannizzaro.it

Orario ricevimento: lunedì-venerdì 8.30 – 13.00, lunedì e mercoledì anche 15.30 – 17.30

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico favorisce la comunicazione tra cittadino e Azienda, orientando l'utenza nei servizi offerti, accrescendo la partecipazione alla vita dell'ospedale e ascoltando gli utenti per permettere il miglioramento dell'organizzazione e delle prestazioni.

L'URP quindi:

- fornisce informazioni ai cittadini sui servizi erogati dall'Azienda e sulle relative modalità d'accesso;

- gestisce i reclami, intervenendo immediatamente laddove possibile e curandone la procedura;
 - accoglie segnalazioni ed elogi;
 - supporta la realizzazione di indagini sulla soddisfazione degli utenti, monitorando la qualità percepita;
 - divulga ai cittadini la Carta dei servizi e diffonde materiale informativo vario.
- (Approfondimenti su www.aocannizzaro.it)

RECAPITI UTILI - UFFICI

Direzione Aziendale

Palazzina Uffici (edificio D), piano 2

DIREZIONE GENERALE	Tel.: 095 726.23.66 - Fax: 095 095 49.74.76 dirgen@ospedale-cannizzaro.it
DIREZIONE AMMINISTRATIVA	Tel.: 095 726.21.38 / 24.85 - Fax: 095 726.23.63 diramm@ospedale-cannizzaro.it
DIREZIONE SANITARIA	Tel.: 095 726.41.17 / 21.44 - Fax: 095 726.21.20 aoc.dirsan@ospedale-cannizzaro.it
UFF. DIREZ. AZ. E AFFARI GENERALI	Tel.: 095 726.41.13 / Fax: 095 726.23.63 lorenzagiusto@libero.it

Gestione Risorse Umane, Sviluppo Organizzativo e Relazioni Sindacali

Telefono: 095 726.21.88 Fax: 095 726.27.01

Email: person@ospedale-cannizzaro.it

Settore Tecnico

Responsabile Ing. Maurizio Rampello

Sede: Palazzina Uffici (Edificio D)- Piano Terra

Telefono: 095 726.43.00

Fax: 095 726.21.70

Email: ufftec@ospedale-cannizzaro.it

Settore Economico Finanziario e Patrimoniale

Responsabile Dott. Rosario Privitera

Sede: Palazzina Uffici (Edificio D) - Piano 3°

Telefono: 095 726.41.40

Fax: 095 726.21.58

Email: ecofin@ospedale-cannizzaro.it

Settore Provveditorato ed Economato

Responsabile Dott. Salvatore Torrisi
Sede: Palazzina Uffici (Edificio D) - Piano 3°
Telefono: 095 726.21.32
Fax: 095 726.23.75
Email: provveditorato@ospedale-cannizzaro.it

Servizio Legale

Responsabile Avv. Liliana Iachelli
Sede: Palazzina Uffici (Edificio D) - Piano 1°
Telefono: 095 726.21.39
Fax: 095 726.21.39
Email: servizio.legale@ospedale-cannizzaro.it

Servizio Prevenzione e Protezione

Responsabile Geom. Antonino Sciortino
Sede: Palazzina Uffici - Piano Terra
Telefono: 095 726.48.28
Fax: 095 726.21.70
Email: spp@ospedale-cannizzaro.it

Ufficio Controllo di Gestione

Responsabile Dr.ssa Maria Laura Mammana
Sede: Palazzina Uffici (Edificio D) - Piano 3°
Telefono: 095 726.41.41
Fax: 095 726.23.79
Email: marialaura.mammana@aoec.it

Ufficio Sistema Qualità Aziendale

Responsabile Dott. Mario Bollo
Sede: Direzione Sanitaria
Telefono: 095 726.23.28
Fax: 095 726.24.66
Email: aoc.dirsan@ospedale-cannizzaro.it

Rischio Clinico

Responsabile Dott.ssa Anna Maria Longhitano
Sede: Direzione Sanitaria
Telefono: 095 726.24.86
Fax: 095 726.24.66
Email: aoc.dirsan@ospedale-cannizzaro.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Responsabile Dott.ssa Gabriella Geraci
Sede: Ufficio Accettazione Ricoveri e URP
Telefono: 095 726.36.03
Fax: 095 726.23.56
Email: urp@ospedale-cannizzaro.it

Ufficio Sistema Informativo Statistico

Responsabile Dott. Alberto Favetta
Palazzina: Direzione Sanitaria
Telefono: 095 726.24.95
Fax: 095 726.24.66
Email: aoc.dirsan@ospedale-cannizzaro.it

Comunicazione Istituzionale – Ufficio Stampa

Responsabile Dott. Orazio Vecchio
Palazzina: Palazzina Uffici - Piano 2°
Telefono: 095 726.21.33
Fax: 095 726.23.63
Email: uffstampa@ospedale-cannizzaro.it

Protocollo Generale

Palazzina: Palazzina Uffici - Piano 2°
Telefono: 095 726.23.96
Fax: 095 726.23.79
Email: protocollo@ospedale-cannizzaro.it

Trasparenza - Prevenzione Corruzione

Responsabile Dr.ssa Mirella Cannada
Palazzina: Palazzina Uffici - Piano 2°
Telefono: 095 726.23.35
Fax: 095 726.21.24
Email: mirella.cannada@aoec.it

Programmi di sviluppo e innovazione

Referente Dott.ssa Giuliana Cardone
Palazzina: Palazzina Uffici - Piano 2°
Telefono: 095 726 2485
Email: giuliana.cardone@aoec.it



Carta dei servizi edita da
Azienda Ospedaliera per l'Emergenza "Cannizzaro"
Via Messina 829, CATANIA

Contenuti, immagini e impaginazione
a cura dell'Ufficio Stampa – Comunicazione Istituzionale

Aggiornata al 28 luglio 2017

