



Azienda Ospedaliera  
Ospedali Riuniti  
Papardo-Piemonte  
Messina

**Presidio Ospedaliero PAPARDO**



*Guida alle prestazioni  
ambulatoriali*

---

*.....guida alle prestazioni ambulatoriali*

*Gentile Signore/a,  
l'Azienda, per migliorare la  
comunicazione con l'utente,  
nei Presidi Ospedalieri e  
favorire l'accesso  
alle  
prestazioni ambulatoriali,  
mette a disposizione nel sito  
aziendale e nei dispenser,  
brochure, opuscoli  
e altro materiale informativo.*

*[www.aorpapardopiemonte.it](http://www.aorpapardopiemonte.it)*

*[urp@aorpapardopiemonte.it](mailto:urp@aorpapardopiemonte.it)*

*a cura dell'Ufficio relazioni con il Pubblico*

*.....guida alle prestazioni ambulatoriali*

Presso l'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Pardo-Piemonte sono erogate prestazioni specialistiche, diagnostico-strumentali e di laboratorio a favore dell'utenza esterna.

Per ottenere una visita o altra prestazione è necessario essere muniti di:

- ⇒ richiesta del medico di famiglia, redatta sul ricettario regionale,
- ⇒ prenotazione al Centro Unico Prenotazioni
- ⇒ pagamento del ticket, se dovuto.



.....guida alle prestazioni ambulatoriali

## come si raggiunge l'ospedale Papardo

### **Mezzo Proprio**

**Dalla via Consolare Pompea** svoltare verso salita Papardo. Proseguire dritto verso Contrada Papardo in Località Sperone.

**Dalla Panoramica dello Stretto**, verso nord, uscita Sperone-Serri, seguire le indicazioni per "Ospedale".

### **Parcheggio**

All'interno del Presidio sono previste zone di parcheggio e aree riservate ai disabili.

### **Bus – Linea 78**

La linea urbana fornita dall' Azienda municipalizzata ATM per raggiungere l'Ospedale Papardo è la linea 78.



a cura dell'Ufficio relazioni con il Pubblico

.....guida alle prestazioni ambulatoriali

### **INFORMAZIONI UTILI PER LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali specialistiche offerte dall'Azienda, **solo per la prima visita**, avviene mediante prenotazione telefonica, contattando da telefono fisso il **Centro Unico di Prenotazione (CUP)** al numero verde **800.332277** o a pagamento, tramite cellulare, al numero 0941.536681 dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 7.00 alle 14.00.

Al numero verde potranno essere anche prenotate prestazioni in Attività di Libera Professione Intramuraria (ALPI) con la scelta del medico, con costo a carico dell'assistito.

Per le prestazioni di diagnostica di laboratorio è previsto l'accesso diretto (senza prenotazione).

Prima di effettuare la prenotazione di prestazioni a carico del Servizio Sanitario Nazionale Regionale è necessario avere:

- ◆ Richiesta del medico curante o dell'impegnativa interna redatta dal Medico ospedaliero. Le eventuali prestazioni Urgenti devono essere richieste dal Medico prescrittore negli appositi spazi dell'impegnativa modulistica:
- ◆ **"U" Urgente:** da eseguire entro 72 ore dalla richiesta
- ◆ **"B" Breve:** da eseguire entro 10 giorni dalla richiesta
- ◆ **"D" Differita:** da eseguire entro 30 giorni dalla richiesta per le visite ambulatoriali; entro 60 giorni per la diagnostica strumentale
- ◆ **"P" Programmabile entro 180 giorni dalla richiesta**



.....guida alle prestazioni ambulatoriali

## Accettazione e TICKET

L'impegnativa con cui si prenota la prestazione deve essere presentata allo sportello Accettazione.

E' necessario avere con se:

- ⇒ La richiesta del Medico Curante o dello Specialista
- ⇒ La tessera sanitaria
- ⇒ Il documento d'identità

Le impegnative incomprensibili, errate o non correttamente compilate, saranno restituite e si dovrà richiedere una nuova prescrizione al Medico Curante.

Il pagamento del ticket, se dovuto, deve essere effettuato prima della fruizione della prestazione.

L'orario dello sportello della cassa Ticket dell'ospedale Pappardo è il seguente:

Dal lunedì al sabato 7.45—12.45

Tutti pomeriggi  
(escluso il sabato)  
14.30—17.30.

L'orario di apertura al pubblico è tassativo per motivi tecnici e contabili.



*.....guida alle prestazioni ambulatoriali*

La prestazione ambulatoriale avviene dopo aver proceduto alla convalida dell'impegnativa ed il pagamento del ticket, se dovuto.

L'istituzione del numero progressivo presso lo sportello ticket è garanzia di rispetto dell'ordine di arrivo, se il numero in possesso è stato superato, bisogna prendere un altro numero e rifare la fila.

E' buona norma non interrompere l'attività dell'addetto allo sportello per chiedere informazioni prima del proprio turno, la distrazione può provocare errori di incasso, il cui onere è a carico dei dipendenti.

In caso di impossibilità o impedimento ad effettuare la prestazione, è bene avvisare il Centro Unico Prenotazioni per disdire l'appuntamento e prenotare una nuova prestazione, anche nell'interesse di altri utenti in lista d'attesa.



*a cura dell'Ufficio relazioni con il Pubblico*

.....guida alle prestazioni ambulatoriali

Conoscendo la tariffa esatta da pagare per la prestazione è possibile effettuare il pagamento in Banca c/c BNL Paribas, IBAN: **IT78A01005165000000020020** o alla Posta c/c: **000015720980**, in entrambi i casi intestando ad Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Papardo Piemonte Messina e indicando la causale; in tali casi l'utente potrà consegnare la ricevuta di pagamento direttamente all'ambulatorio.

### **RIMBORSO TICKET**

Compilare l'apposito modulo, allegando la ricevuta di pagamento e l'impegnativa, nella quale deve essere attestato (da parte del medico specialista) il motivo della non esecuzione della prestazione.

I tempi di rimborso possono prevedere alcuni giorni, necessari per impostare la pratica amministrativa. E' consigliato lasciare un recapito telefonico e presentarsi allo sportello negli orari pomeridiani di apertura al pubblico.

a cura dell'Ufficio relazioni con il Pubblico

.....guida alle prestazioni ambulatoriali

## **ACCOGLIENZA**

Il paziente verrà accolto dal personale presente ed accederà alla prestazione, o in ordine di arrivo o secondo l'orario concordato, fatte salve eventuali urgenze legate all'indagine specialistica ed alle condizioni del paziente.



Il medico specialista effettua la prestazione, coadiuvato, dove previsto, dall'infermiere, avendo cura di rispettare il diritto alla privacy; redige una relazione da consegnare all'utente indicando:

- appuntamenti, luoghi, date, orari, modalità di richiesta, documenti da presentare, qualora preveda successive ulteriori prestazioni ambulatoriali .



a cura dell'Ufficio relazioni con il Pubblico

.....guida alle prestazioni ambulatoriali

**Ufficio Relazioni con il Pubblico  
(U.R.P.)**



Ogni utente ha diritto di presentare suggerimenti, giudizi, segnalazioni, reclami ed elogi relativi alla struttura ospedaliera ed alle prestazioni erogate, al fine di contribuire al miglioramento dei servizi e rendere l'Azienda ospedaliera più efficace ed efficiente.

Orari di apertura :

Dal lunedì al venerdì

Dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Martedì e Giovedì

Dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Telefono Ospedale **Papardo**

090 3992855 Fax 090 3992871

e-mail [urp@aorpapardopiemonte.it](mailto:urp@aorpapardopiemonte.it)

e-mail certificata [urp@pec-aorpapardopiemonte.it](mailto:urp@pec-aorpapardopiemonte.it)

*a cura dell'Ufficio relazioni con il Pubblico*

.....guida alle prestazioni ambulatoriali

## **Ci interessa la sua opinione QUESTIONARIO**

Le chiediamo gentilmente di esprimere il suo parere con la massima libertà, sincerità e in forma anonima, dedicando qualche minuto alla compilazione del questionario, che le verrà fornito dal Personale dell'ambulatorio. Lo imbuchi negli appositi contenitori ubicati nel Poliambulatorio.

In alternativa può compilarlo online collegandosi all'indirizzo:  
[www.qualitasiciliassr.it](http://www.qualitasiciliassr.it)



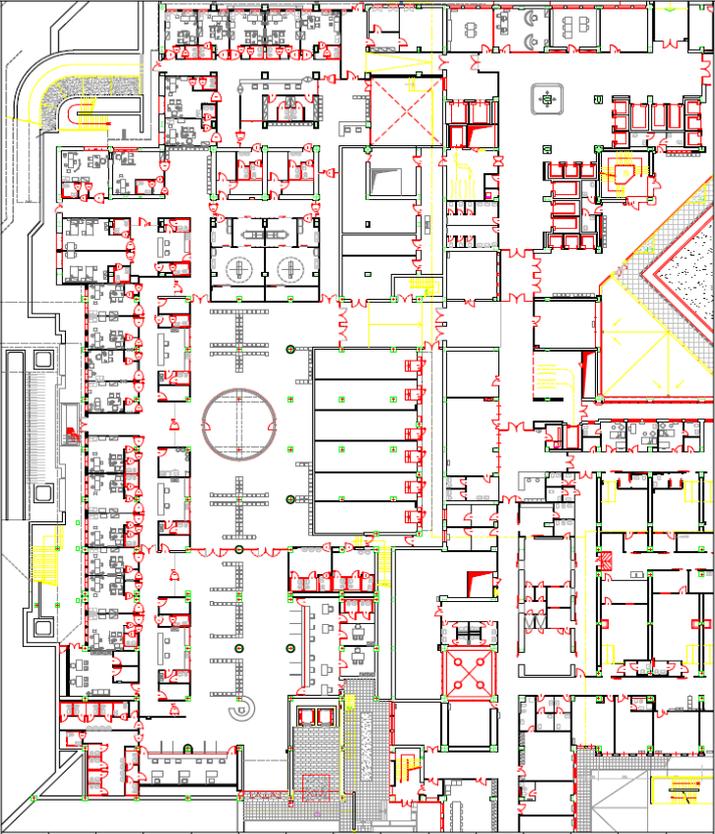
Tale questionario ha l'obiettivo di raccogliere la valutazione dell'utenza circa la qualità e l'efficacia dei servizi offerti, per individuare le azioni di miglioramento.



a cura dell'Ufficio relazioni con il Pubblico

.....guida alle prestazioni ambulatoriali

CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE NUMERO VERDE 800489999 DA CELL. 0941 055893



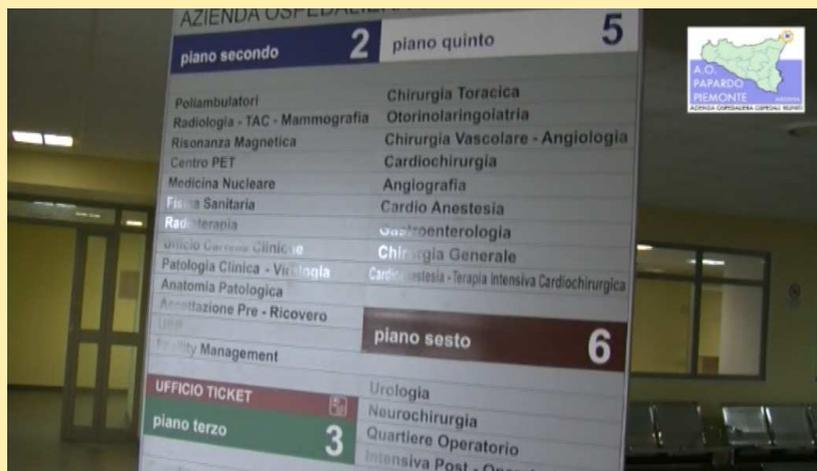
POLIAMBULATORIO E TICKET 2° PIANO CORPO A

Stanza n. 1	AUDILOGIA
Stanza n. 2	OTORINOLARINGOIATRIA
Stanza n. 3	VESTIBOLOGIA
Stanza n. 4	OCULISTICA
Stanza n. 5	CHIRURGIA GENERALE
Stanza n. 6	GINECOLOGIA
Stanza n. 7	CARDIOCHIRURGIA
Stanza n. 8	DERMATOLOGIA
Stanza n. 9	NEUROLOGIA VIS. GENERALE
Stanza n. 10	NEUROLOGIA VALUT. ALZAIMER
Stanza n. 11	ENDOCRINOLOGIA
Stanza n. 12	LOGOPEDIA
Stanza n. 13	LOGOPEDIA
Stanza n. 14	CHIRURGIA - SENOLOGIA NEUROCHIRURGIA - PEDIATRIA
Stanza n. 15	CHIRURGIA VASCOLARE

a cura dell'Ufficio relazioni con il Pubblico

.....guida alle prestazioni ambulatoriali

## altri ambulatori



Gli ambulatori non previsti nella planimetria si trovano ubicati nelle Unità Operative della specialità di pertinenza.



a cura dell'Ufficio relazioni con il Pubblico

*.....guida alle prestazioni ambulatoriali*

### **Ritiro Referti**

Il referto potrà essere ritirato nel luogo e nel giorno indicati sul documento che vi verrà rilasciato all'atto dell'esecuzione della prestazione e che è necessario esibire insieme alla ricevuta dell'avvenuto pagamento del ticket, se dovuto, da esibire all'atto del ritiro.

In caso di ritiro del referto da parte di persona diversa dall'interessato, occorre essere in possesso di delega scritta, documento d'identità personale e copia del documento del delegante.



*a cura dell'Ufficio relazioni con il Pubblico*

.....guida alle prestazioni ambulatoriali

La informiamo che può accedere al sito aziendale digitando l'indirizzo

<http://www.aorpapardopiemonte.it/>

dove troverà ulteriori informazioni utili.

Cliccando su *informazioni* (in alto sulla home page) è consultabile la Carta dei Servizi e l'elenco delle Strutture Sanitarie presenti nei due Ospedali Papardo e Piemonte.



a cura dell'Ufficio relazioni con il Pubblico

*.....guida alle prestazioni ambulatoriali*



*a cura dell'Ufficio relazioni con il Pubblico*

*.....guida alle prestazioni ambulatoriali*



*a cura dell'Ufficio relazioni con il Pubblico*

.....guida alle prestazioni ambulatoriali

## Numeri Utili

<b>Presidio Ospedaliero Papardo Contrada Papardo 98158 Centralino 090-3991</b>	<b>Presidio Ospedaliero Piemonte Viale Europa 98124 Centralino 090-2221</b>
Ufficio Relazioni con il Pubblico 090 3992855	Ufficio Relazioni con il Pubblico 090 2224343
Pronto Soccorso Generale 0990-3992603	Pronto Soccorso Generale 090-2224347
Ufficio Ticket 090-3992608	Ufficio Ticket 090-2224342
Ufficio Cartelle Cliniche 090-3992648	Ufficio Cartelle Cliniche 090-2224224
Ufficio di Servizio Sociale 090-3993544	Ufficio di Servizio Sociale 090-2224441
Direzione Medica di Presidio 090-3992641	Direzione Medica di Presidio 090-2224263



*a cura dell'Ufficio relazioni con il Pubblico*

.....guida alle prestazioni ambulatoriali

Le prenotazioni solo per la prima visita devono essere effettuate presso il

**Centro Unico Prenotazioni  
(CUP)**

**Prestazioni a carico del  
Servizio Sanitario Nazionale  
dal lunedì al venerdì**

7.00 - 19.00

Sabato

7.00 - 14.00

**Numero verde 800 332277 gratuito**

**Tramite cellulare 0941 536681 a pagamento**

Le visite successive dovranno essere prenotate direttamente presso il reparto

^^

**Prestazioni a pagamento  
Attività Libero Professionale  
Intramuraria  
(ALPI)**

Prenotazioni dal lunedì al venerdì

7.00 - 19.00

Sabato

7.00 - 14.00



a cura dell'Ufficio relazioni con il Pubblico



**Azienda Ospedaliera  
Ospedali Riuniti  
Papardo-Piemonte Messina**



Numero verde per prenotazioni

**800 332277**