

CARTA DEI SERVIZI

CASA DELLA COMUNITÀ DI PERUGIA – PONTE SAN GIOVANNI



Perugia - Via Cestellini 11/A

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
dr.ssa Michela Cardamone	dr.ssa Michela Cardamone	dr.ssa Michela Cardamone

Sommario

1	PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	3
1.1	La Casa della Comunità di Perugia-Ponte San Giovanni.....	3
2	COME RAGGIUNGERE LA CASA DELLA COMUNITÀ.....	3
3	IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI: MISSION E VISION.....	3
3.1	Valori Guida : Accoglienza, prossimità, integrazione, partecipazione.....	4
4	SERVIZI OFFERTI	4
4.1	Accoglienza e informazioni	4
4.2	Servizi sanitari e socio sanitari di base.....	5
4.3	Servizi specialistici e domiciliari	6
4.4	Prevenzione, salute di comunità e promozione del benessere	8
4.5	Partecipazione e collaborazione con la cittadinanza	8
5	MODALITÀ DI ACCESSO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
5.1	Accesso diretto e su prenotazione	8
5.2	Cosa portare con sé.....	9
6	QUALITÀ E TUTELA DEL CITTADINO.....	9
6.1	Tutela della privacy e gestione dei dati personali	9
6.2	Gestione Reclami	10

1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

1.1 La Casa della Comunità di Perugia-Ponte San Giovanni

La Casa della Comunità (CdC) di Perugia - Ponte San Giovanni è collocata a Perugia, in via Cestellini 11/A, presso l'ex Centro di Salute Perugia Nord-Est/Torgiano del Distretto del Perugino. Alla CdC afferisce parte della popolazione del Comune di Perugia e la popolazione del Comune di Torgiano con un bacino di utenza di 29.876 abitanti.

La CdC si trova al 1° piano del Centro Commerciale Apogeo, di fronte all'entrata principale della struttura, è situato il parcheggio con posti riservati per persone con disabilità. L'accesso alla CdC è possibile sia tramite ascensore che tramite una rampa carrabile.

2 COME RAGGIUNGERE LA CASA DELLA COMUNITÀ

La Casa della Comunità si trova al 1° piano del Centro Commerciale Apogeo.

La struttura è raggiungibile:

- **In auto:** tramite E45 – uscita "Ponte San Giovanni". Ampio parcheggio gratuito disponibile presso il centro commerciale.
- **In autobus:** linea urbana E422 da Perugia (Viale Roma) verso Ponte San Giovanni. Fermata in prossimità del Centro Apogeo. Inoltre dal nodo di Ponte San Giovanni, fermata "P. S. Giovanni" (davanti alla stazione e a pochi passi dal centro commerciale), transitano quotidianamente:
 - A, P, Q, BUS – linee urbane principali
 - Z17 – linea extra-urbana con fermata anche in paese

3 IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI: MISSION E VISION

La CdC di Ponte San Giovanni ha la missione di offrire alla popolazione un punto di riferimento territoriale unico, facilmente accessibile, che garantisca assistenza sanitaria e socio-sanitaria di prossimità, attraverso:

- l'accesso diretto e integrato ai servizi sanitari e socio-sanitari attraverso il Punto Unico di ascolto (PUA);
- la presa in carico globale della persona, con continuità e personalizzazione lungo tutto il ciclo di vita;
- la presa in carico della cronicità e della fragilità secondo il modello della sanità di iniziativa;
- l'integrazione tra professionisti, servizi sociali e sanitari, con un approccio multidimensionale e multidimensionale;
- la promozione della salute e la prevenzione;
- la promozione e la tutela della salute dei minori, della donna, della coppia e della famiglia;
- la partecipazione della comunità locale, delle associazioni dei cittadini, dei pazienti e dei caregivers.

La CdC aspira a essere il fulcro della rete territoriale della salute — un luogo riconoscibile, accogliente e partecipato — dove il cittadino trova orientamento, cura e accompagnamento.

In tale ottica mira a costruire un contesto in cui la salute è bene collettivo, la continuità assistenziale è garantita, la fragilità e la cronicità sono gestite con efficacia e la persona è al centro dell'intervento.

All'interno della CdC trovano spazio di confronto e condivisione: il terzo settore, la scuola, il sociale, il settore del lavoro, le società sportive, le Amministrazioni Comunali.

3.1 Valori Guida : Accoglienza, prossimità, integrazione, partecipazione

- **Centralità della persona** – Al centro dei servizi c'è la persona con i suoi bisogni, diritti, risorse e desideri; ogni intervento riconosce la dignità, l'unicità e l'autonomia dell'individuo.
- **Prossimità** – I servizi sono erogati in un luogo territoriale di facile accesso, vicino alle persone e alla comunità di riferimento.
- **Integrazione e collaborazione** – La CdC promuove la cooperazione tra professionisti, tra settori (sanitario, socio-sanitario, sociale) e con la comunità.
- **Equità e universalità** – Tutti i cittadini possono accedere senza discriminazioni, secondo criteri di uguaglianza, imparzialità e rispetto assoluto delle differenze.
- **Partecipazione e corresponsabilità** – Cittadini, utenti, familiari, caregiver e associazioni sono parte attiva del processo di cura, con modalità di ascolto, coinvolgimento e feedback continuo.
- **Prevenzione e promozione della salute** – La CdC si propone di attuare anche programmi di educazione, prevenzione e sostegno di stili di vita favorevoli alla salute individuale e collettiva.
- **Qualità e miglioramento continuo** – Il servizio si impegna a raggiungere standard elevati, ad adottare pratiche efficienti ed efficaci basate sulle evidenze e a verificare regolarmente i risultati nell'ottica di un miglioramento continuo.
- **Umanizzazione delle cure** – Le relazioni, l'accoglienza, il rispetto, la trasparenza e l'informazione comprensibile sono elementi fondamentali di tutte le pratiche che hanno luogo nella CdC.

4 SERVIZI OFFERTI

Gli utenti che accedono alla CdC possono usufruire dei seguenti servizi:

4.1 Accoglienza e informazioni

L'area di accoglienza è situata all'ingresso della CdC ed è il punto di primo contatto da cui il cittadino potrà essere guidato nella fruizione dei servizi, trovando ascolto ed informazione adeguata da parte del personale presente.

Front Office / informazioni

Apertura: dal Lunedì al Sabato 08.00-14.00

Tel: 0755412336

PUA: prima accoglienza, orientamento e informazioni circa i servizi e le risorse presenti nel territorio, raccordo con la Centrale Operativa Territoriale (COT) per le dimissioni protette e con i MMG per la presa in carico degli assistiti, informazioni su procedure di accesso e di erogazione delle cure domiciliari.

Apertura: Lunedì – Martedì – Giovedì – Venerdì dalle 10.00 alle 13.00

Tel: 0755412305 / 0755412306

Sportello CUP: prenotazioni prelievi e prestazioni specialistiche ; incassi ticket; stampa referti prelievi e referti radiologici.

Apertura: dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 19.00: Sabato dalle 7.30 alle 12.30

Tel: 0755412337

Sportello Anagrafe Assistibili: scelta/revoca/cambio dei Medici di medicina generale e Pediatri di libera scelta, iscrizione al Servizio Sanitario Regionale; esenzioni da reddito e/o patologia

Apertura: dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 12.30

Tel: 0755412337

Sportello URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico):

Apertura: dal Lunedì al Sabato 08.00/14.00

Tel. 0755412336

Servizio Amministrativo: Autorizzazione ed organizzazione dei trasporti sanitari ordinari; autorizzazione presidi ed alimenti per assistenza integrativa.

Apertura: dal Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle 12.00

Tel: 0755412336

4.2 Servizi sanitari e socio sanitari di base

Attività Infermieristica ambulatoriale: prelievi di campioni biologici, prelievi capillari per pazienti in terapia anticoagulante orale, medicazioni, terapia infusionale, addestramento all'assistito e familiari, terapia iniettiva (esclusi farmaci in fascia C), gestione dei device e dei sistemi impiantabili, distribuzione diretta di farmaci e integratori alimentari a pazienti in ADI, distribuzione farmaci con piano terapeutico.

Apertura:

- punto prelievi dal lunedì al sabato dalle 07:30 alle 09:30;
- attività infermieristiche dal lunedì al sabato dalle 9.30 alle 12.30;
- somministrazione di farmaci E.V. in continuità terapeutica giorni festivi infrasettimanali e domenica aperture programmate nella fascia oraria 8.00/20.00

Tel: 075.5412324 - 075.5412323

Attività Infermieristica domiciliare: Il servizio di assistenza domiciliare integrata garantisce interventi di natura sanitaria e sociosanitaria. E' rivolto a cittadini non deambulanti, che temporaneamente o stabilmente sono impossibilitati a raggiungere la CdC. L'attivazione del servizio può avvenire tramite richiesta del Medico di Medicina Generale o della COT. L'attività è caratterizzata da diversi livelli di complessità del bisogno e di intensità assistenziale: da attività di tipo prestazionale a cure domiciliari complesse fino a quelle palliative.

Apertura: dal Lunedì al Sabato dalle 07:00 alle 20:00 e nei giorni festivi in pronta disponibilità dalle 08:00 alle 20:00.

Tel: 075 5412316

Servizio Sociale: il servizio è rivolto alle persone non autosufficienti dell'area minori, adulti e anziani. Svolge attività di segretariato sociale professionale per l'accoglienza della persona ed orientamento ai

servizi. Definisce progetti personalizzati per attivare percorsi di assistenza domiciliare, inserimento nei centri diurni socio-riabilitativi educativi e nelle strutture residenziali, attivare percorsi di inserimento socio-lavorativo.

Apertura:

- **Area Anziani ed Area Minori** dal Lunedì al Sabato 8.00-14.00
 - Tel 0755412312

- **Area Adulti** dal Lunedì al Venerdì 8.00-14.00 e Lunedì e Mercoledì pomeriggio 14.30/17.30.
 - Tel 0755412313

4.3 Servizi specialistici e domiciliari

Specialistica Ambulatoriale: all'interno della CdC è presente un Poliambulatorio, i cui Specialisti operano tramite agende CUP. Le branche specialistiche presenti sono:

- Cardiologia;
- Diabetologia, endocrinologia;
- Oculistica;
- Urologia;
- Otorinolaringoiatria;
- Neurologia;
- Ortopedia;
- Gastroenterologia;
- Dermatologia,;
- Chirurgia plastica e ricostruttiva;
- Geriatria;
- Reumatologia;
- Ginecologia;
- Diagnostica vascolare;
- Fisiatria.

Tel: 0745412346

Aggregazione Funzionale Territoriale (AFT): Le Aggregazioni Funzionali Territoriali (AFT) sono le unità organizzative di base del sistema delle cure primarie e hanno l'obiettivo di migliorare la continuità dell'assistenza. Ne fanno parte i medici di famiglia. Nelle AFT, il cittadino può ricevere visite mediche, prescrizioni di farmaci, medicazioni, consigli di educazione sanitaria e certificazioni non differibili.

Apertura:

dal Lunedì al Venerdì 12.00 16.00; Sabato e giorni prefestivi 08.00-14.00

Tel: 075 5412311

Ambulatorio Cronicità: l'integrazione tra i medici della AFT, gli Infermieri di Famiglia o Comunità (IfoC) ed i medici specialisti, consente la realizzazione di quanto previsto nei Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PDTA). Tempi e modalità di accesso all'ambulatorio sia per i primi accessi che per i follow-up sono definiti nell'ambito degli specifici PDTA.

PDTA Diabete: l'ambulatorio della diabetologia ha avviato un percorso per la presa in carico dei pazienti affetti da diabete mellito tipo 2 e opera all'interno della CdC di Ponte San Giovanni il Lunedì mattina dalle 11.00 alle 13.00 e garantisce con agende dedicate. Il paziente viene preso in carico da

una equipe multiprofessionale (medico di famiglia, il diabetologo, il cardiologo e l'oculista) e inserito in un percorso che gli permette, attraverso l'effettuazione di esami quali :

- ecocolordoppler arterioso degli arti inferiori e dei TSA;
- ECG con valutazione cardiologica ed eventuale ecocuore,
- la visita oculistica con studio del fondo dell'occhio,

e, di avere un monitoraggio continuo e la prevenzione di eventuali complicanze.

Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica): Il Servizio di Continuità Assistenziale è svolto da Medici per assicurare le prestazioni sanitarie non differibili ovvero problemi che richiedono l'intervento del Medico e che non possono essere rinviati fino all'entrata in servizio del proprio medico curante. Le Attività garantite:

- certificazioni di malattia, nei giorni prefestivi e festivi, per un massimo di 3 giorni e a partire dal giorno di effettiva constatazione dello stato di malattia;
- prescrizione di farmaci su ricettario regionale che abbiano il carattere della non differibilità;
- proposte di ricovero o di invio al Pronto Soccorso;
- constatazione di decesso.

Il servizio è gratuito ed è disponibile nei seguenti orari: notturno dalle 20.00 alle 8.00; diurno sabato, domenica, prefestivi e festivi dalle 8.00 alle 20.00. Il cittadino può accedere direttamente all'ambulatorio o contattare per consulti telefonici ed eventuali richieste di visite domiciliari.

Tel: 075/5416170

Servizio Riabilitazione Adulti: è rivolto a tutti i cittadini affetti da malattie di recente insorgenza o croniche che necessitano di intervento riabilitativo. Il Servizio offre riabilitazione ambulatoriale e riabilitazione domiciliare.

Riabilitazione ambulatoriale: l'accesso avviene in maniera autonoma per tutti i pazienti che possono essere trasportati con i comuni mezzi, mentre può essere attivato un servizio di trasporto assistito per i pazienti non deambulanti o che hanno delle barriere architettoniche insormontabili per l'uscita dall'abitazione.

Riabilitazione domiciliare: l'attività è rivolta solo a pazienti non deambulanti o non trasportabili con "idoneo mezzo", prevede la visita del medico fisiatra o la valutazione funzionale del fisioterapista sia per le consulenze che per l'eventuale predisposizione del progetto riabilitativo.

L'equipe del Servizio Riabilitazione Adulti è composta da:

- **Medico fisiatra** per visite specialistiche ambulatoriali e domiciliari, valutazioni in equipe dei pazienti in trattamento riabilitativo, prescrizioni ausili ed ortesi e stesura del Progetto Riabilitativo;
- **Fisioterapisti** valutazione funzionale globale ambulatoriale e domiciliare, valutazioni in equipe dei pazienti in trattamento riabilitativo, trattamento riabilitativo di pazienti con disabilità derivante da patologia acuta o subacuta in fase stabilizzata di pertinenza ortopedica o neuromotoria;
- **Logopedista** per la specifica valutazione e trattamento di disabilità derivanti da danno cerebrale recente e trattamento di pazienti con disabilità derivanti da patologie neuromotorie ad andamento progressivo.

Apertura:

- **Riabilitazione motoria e neurologica:** dal Lunedì al Giovedì: 08.00 – 17.30; Venerdì: 08.00-13.30

- Tel 075.5412332-2333
- **Apertura riabilitazione Logopedica:** Martedì, Giovedì, Venerdì 08.30-14.30
- Tel 0755412328

4.4 Prevenzione, salute di comunità e promozione del benessere

Attività Vaccinale: per le fasce di età dell'infanzia e dell'adolescenza, su chiamata attiva, si eseguono vaccinazioni secondo il calendario Nazionale e Regionale vigente. Per gli adulti in specifiche fasce d'età o per particolari condizioni di esposizione professionale, patologie o comportamenti, si eseguono le vaccinazioni previste.

Apertura:

Martedì e Mercoledì 10.00/12.30; Giovedì 14.00/17.30

Tel: 075.5412317

Servizio consultoriale: offre un sostegno integrato alle donne, alle coppie e alle famiglie; definisce percorsi assistenziali alla gravidanza, alla maternità e paternità consapevole, offre il sostegno all'allattamento e programmi coordinati di educazione alla sessualità e alla procreazione responsabile.

Apertura:

Lunedì, Martedì e Venerdì 9.00/12.00; giovedì 15.30/17.30

Tel: 075 5412331

Accoglienza Giovani: rivolto ad adolescenti e giovani adulti nella fascia di età 14/30 anni per consulenza psicologica ed ostetrica. Si accede direttamente senza appuntamento e senza richiesta medica.

Apertura:

Giovedì dalle 14.30 alle 17.30

Tel: 0755412305

Sanità Pubblica: Programmi Screening, mediante lettera di invito vengono effettuati Screening del Cervico-carcinoma, Pap Test e HPV Test. In modalità opportunistica per le coorti previste viene effettuato il prelievo ematico per lo screening HCV.

4.5 Partecipazione e collaborazione con la cittadinanza

Associazioni di volontariato: è presente uno spazio riservato alle attività di partecipazione della comunità locale attraverso Associazioni di cittadini, di pazienti e di caregiver. Sono stati stipulati accordi di collaborazione con numerose Associazione di Volontariato per interventi integrati su specifiche fasce di popolazione.

5 MODALITA' DI ACCESSO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Accesso diretto e su prenotazione

- **Accesso diretto:** è consentito per tutti i servizi di accoglienza e orientamento. L'accesso diretto non richiede prenotazione e può avvenire negli orari di apertura della struttura, secondo la disponibilità degli operatori presenti.

- **Accesso su prenotazione** e con impegnativa del Medico di Medicina Generale o Medico Specialista. È previsto per:

- ambulatorio infermieristico per medicazioni, controllo parametri, somministrazione farmaci e consulenza educativa;
- visite specialistiche ambulatoriali (diabetologia, cardiologia, pneumologia, medicina dello sport, consultorio, vaccinazioni);
- prestazioni diagnostiche (prelievi, ECG, spirometria, ecografia, esami di screening);
- colloqui psicologici, infermieristici programmati o visite di controllo programmato;
- incontri con l'Infermiere di Famiglia e Comunità (IFeC) per la valutazione del bisogno e l'attivazione del percorso assistenziale;
- percorsi integrati socio-sanitari (es. dimissioni protette, ADI, PAI, PUA integrato);
- prenotazioni e richieste amministrative.

5.2 Cosa portare con sé

Per agevolare l'erogazione delle prestazioni, si raccomanda di portare con sé:

- Documento di identità valido e tessera sanitaria nazionale;
- Eventuali impegnative o prescrizioni mediche (per prestazioni su prenotazione CUP o richieste MMG/PLS);
- Elenco dei farmaci assunti o piano terapeutico aggiornato;
- Documentazione sanitaria pregressa, referti, lettere di dimissione, esami diagnostici recenti;
- Deleghe o certificazioni di tutela legale, se l'utente non può firmare autonomamente;
- Documentazione ISEE o certificazioni di invalidità, se rilevanti per la definizione del percorso assistenziale;
- Eventuale scheda socio-assistenziale già in possesso del cittadino o della famiglia.

La Casa della Comunità di Ponte San Giovanni integra i canali di accesso tradizionali (CUP, PUA, sportello sociale ecc.) con l'attività dei Medici di Medicina Generale in AFT e del servizio di Continuità Assistenziale, assicurando così un modello di presa in carico continuativa H24. Ogni cittadino può accedere ai servizi secondo il proprio bisogno, trovando un punto di riferimento unico e una risposta integrata tra assistenza sanitaria e sociali.

6 QUALITÀ E TUTELA DEL CITTADINO

6.1 Tutela della privacy e gestione dei dati personali

Per poter usufruire delle prestazioni diagnostico/terapeutiche necessarie per la tutela della salute, ai cittadini che accedono ai servizi sanitari e socio-sanitari della USL la vigente normativa per la protezione dei dati personali (Privacy) e più precisamente, il regolamento Europeo 679/2016, richiede che, prima di iniziare il trattamento, siano date all'interessato informazioni sulle finalità, sulle modalità del trattamento, sul titolare, sul Responsabile della Protezione dei Dati.

Il trattamento dei dati all'interno dell'Azienda avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza ed effettuato con supporti cartacei e con mezzi informatici, nel rispetto del Codice Deontologico, del segreto professionale di ufficio e nel rispetto del Regolamento Europeo 679/2016, del Codice Privacy (D.Lgs n.196/2003 e s.m.i.) nonché del Regolamento della Regione Umbria n. 7 del 30 dicembre 2003.

Per maggiori informazioni consultare il sito aziendale al seguente Link:

(<https://www.uslumbria1.it/azienda/per-il-cittadino/privacy/>)

6.2 Gestione Reclami

L'Azienda USL Umbria 1 favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico – URP -, situati nelle strutture aziendali.

La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio di segnalazioni, reclami, elogi, ringraziamenti, suggerimenti, presentate attraverso i canali ufficiali, dai cittadini stessi. I cittadini/utenti possono inoltrare segnalazioni/reclami/elogi agli Uffici Relazione con il Pubblico (URP) seguendo le indicazioni presenti nel sito aziendale <https://www.uslumbria1.it/u-r-p/>

I cittadini che si apprestano ad inoltrare una segnalazione scritta e firmata riceveranno risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento Aziendale dell'URP.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati. L' Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico fa parte dell'Ufficio Comunicazione.