

CARTA DEI SERVIZI



Umbertide Via Largo Cimabue

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
dr.ssa Daniela D'Alò	dr.ssa Daniela Felicioni	dr.ssa Daniela Felicioni

Sommario

1	Premessa.....	4
1.1	Impegni nei confronti dei cittadini: Mission e Vision.....	4
1.2	Valori guida: accoglienza, prossimità, integrazione, partecipazione.....	5
2	STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE.....	5
2.1	Sede, accessibilità e popolazione di riferimento.....	5
2.2	Struttura.....	6
2.3	Organizzazione dei servizi.....	6
2.3.1	Piano Terra – Area delle Cure Primarie, dei Servizi Logistici e Amministrativi.....	7
2.3.2	Primo Piano – Area della Assistenza di Prossimità e Specialistica.....	7
2.3.3	Piano Seminterrato – Area Riabilitativa, Consultoriale e Comunitaria.....	8
3	I NOSTRI SERVIZI.....	9
3.1	Servizi di accoglienza e informazioni.....	9
3.2	Punto Unico Di Accesso (PUA).....	9
3.2.1	Accesso e orari di apertura PUA.....	9
3.3	Centro Unico Di Prenotazione (CUP).....	10
3.3.1	Modalità di accesso al servizio CUP:.....	10
3.4	Sportello URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico).....	10
3.4.1	Modalità di accesso e orari di apertura.....	10
3.5	Anagrafe Sanitaria.....	11
3.5.1	Informazioni utili: accessibilità e accoglienza.....	11
3.6	Assistenza Integrativa.....	11
3.7	Assistenza Protesica.....	12
3.7.1	Modalità di accesso e orari di apertura.....	12
4	AREA ASSISTENZA DI PROSSIMITÀ DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO SANITARI.....	13
4.1	Assistenza domiciliare.....	13
4.1.1	Modalità di accesso per attivazione servizio.....	13
4.2	Assistenza Sociale (Servizio Sociale).....	14
4.2.1	Modalità di accesso e orari di apertura.....	14
4.3	Ambulatorio Infermieristico.....	14
4.3.1	Modalità di accesso e orari di apertura.....	15
4.4	Aggregazioni Funzionali Territoriali (AFT).....	15
4.4.1	Modalità di accesso.....	15
4.5	Continuità Assistenziale.....	16

4.5.1	Modalità di accesso.....	16
5	AREA SPECIALISTICA AMBULATORIALE.....	17
5.1	Servizio Punto Prelievi.....	18
5.1.1	Modalità di accesso:.....	18
5.2	Servizio Vaccinazioni.....	19
5.2.1	Modalità di accesso.....	19
5.3	Riabilitazione Adulti.....	19
5.3.1	Abbigliamento consigliato:.....	20
5.4	Consultorio Familiare.....	20
5.4.1	Modalità di accesso.....	21
5.5	Servizio Di Psicologia – Progetto MYT.....	21
5.5.1	Modalità di Accesso.....	21
6	PROMOZIONE DELLA SALUTE.....	21
7	CURE PALLIATIVE DOMICILIARI.....	23
8	MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI DELLA CASA DELLA COMUNITA'	24
8.1	Accesso diretto e su prenotazione.....	24
8.2	Cosa portare con sé.....	24
8.3	QUALITÀ E TUTELA DEL CITTADINO.....	25
8.3.1	Tutela della privacy e gestione dei dati personali.....	25
8.3.2	Gestione Reclami.....	25

1 Premessa

La Carta dei Servizi della Casa della Comunità di Umbertide rappresenta uno strumento di informazione, trasparenza e partecipazione attiva, rivolto a tutti i cittadini, ai caregiver, ai familiari e agli operatori che interagiscono con i servizi sanitari e sociosanitari territoriali.

La Casa della Comunità nasce come modello organizzativo volto a garantire una presa in carico globale, continuativa e integrata della persona, secondo i principi di prossimità, equità e centralità del cittadino nel percorso di cura. Essa è il punto di riferimento fondamentale per la popolazione del territorio, in cui si realizzano attività di prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione e assistenza, attraverso l'integrazione tra professionisti della sanità, dei servizi sociali e della comunità.

Questa Carta ha lo scopo di:

- Favorire la conoscenza dei servizi e delle attività offerte dalla Casa della Comunità;
- Orientare gli utenti nell'accesso ai percorsi assistenziali e organizzativi disponibili;
- Garantire trasparenza sui criteri di accesso, sugli orari, sulle modalità di fruizione e sulle responsabilità degli operatori coinvolti;
- Promuovere la tutela dei diritti del cittadino, facilitando il dialogo e la collaborazione tra utenti e servizi.

La Carta dei Servizi è redatta in linea con i principi di qualità, efficacia e umanizzazione dell'assistenza, nella convinzione che l'informazione chiara e accessibile sia condizione imprescindibile per una reale partecipazione e corresponsabilità del cittadino nei percorsi di salute.

1.1 Impegni nei confronti dei cittadini: Mission e Vision

La Casa della Comunità rappresenta un nuovo modello culturale ed organizzativo nella gestione dei servizi sociosanitari. L'innovazione si concretizza nell'integrazione dei servizi territoriali per l'assistenza e la presa in carico dell'utente all'interno di un'unica struttura facilmente raggiungibile ed accessibile.

La Casa della Comunità ha l'obiettivo di agevolare il cittadino che in un solo luogo fisico ha accesso sia ad un'assistenza sociale che sociosanitaria, unificate ed integrate, in modo da favorire la semplificazione dei percorsi, la coerenza degli interventi e l'integrazione delle relative prassi operative. Essa rappresenta il punto di riferimento territoriale riconoscibile, accogliente, capace di evolversi come spazio di salute e di relazione in cui cittadini professionisti e istituzioni collaborano per costruire percorsi di cura personalizzati sicuri e sostenibili. Lavoriamo per una comunità più sana consapevole e partecipe, valorizzando integrazione fra servizi sanitari sociali e terzo settore.

La Casa di Comunità di Umbertide ha **la missione** di offrire alla popolazione un punto di riferimento territoriale unico, facilmente accessibile, che garantisca assistenza di prossimità, attraverso:

- l'accesso unitario e integrato ai servizi sanitari e sociosanitari;
- 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 multidisciplinare 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 Casa di Comunità è 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 Casa della Comunità trovano spazio di confronto e condivisione: il terzo settore, la scuola, il sociale, il settore del lavoro, le società sportive, le Amministrazioni Comunali.

1.2 Valori guida: accoglienza, prossimità, integrazione, partecipazione

La Casa della Comunità è definita come ***“il luogo fisico e di facile individuazione al quale i cittadini possono accedere per bisogni di assistenza sanitaria, socio-sanitaria a valenza sanitaria e il modello organizzativo dell'assistenza di prossimità per la popolazione di riferimento”*** e rappresenta il luogo in cui si integrano i servizi territoriali, sotto la direzione del Distretto.

Tale centralità è determinata da:

- **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;
- **Sanità di iniziativa**, di presa in carico, di accesso unitario, di filtro, di indirizzo dei pazienti (governo della domanda);
- **lavoro multiprofessionale**, costituito dall'integrazione tra unità di offerta afferenti, materie e discipline diverse e dal coordinamento tra sociale e sanitario (offerta);
- **coinvolgimento attivo della comunità** e dei pazienti (governance). Questa organizzazione assicura al cittadino un accesso unico e integrato ai servizi di prossimità, con presa in carico multidisciplinare e forte coordinamento tra ospedale, territorio e servizi sociali.

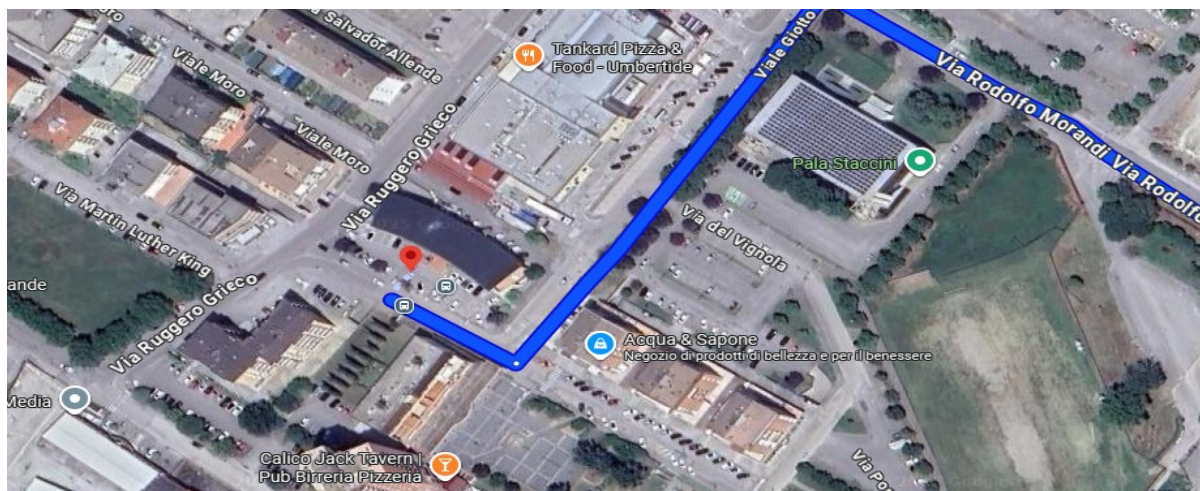
2 STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

2.1 Sede, accessibilità e popolazione di riferimento

La Casa della Comunità di Umbertide è situata in **Via Largo Cimabue n. 2**, all'interno dell'edificio che in precedenza ospitava il Centro di Salute del Distretto Alto Tevere dell'Azienda USL Umbria 1. La struttura, realizzata nei primi anni 2000, è collocata in una zona centrale e facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati.

- **Da Uscita E 45 procedendo in Via Tiberina direzione Umbertide proseguendo in Via Morandi per poi entrare nella zona commerciale.**

L'edificio è dotato di ampio parcheggio e di ingressi idonei ad assicurare la piena accessibilità alle persone con disabilità, in conformità alle normative vigenti in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.



La Casa della Comunità di Umbertide è riferimento per la popolazione residente nei Comuni di:

- Umbertide;
- Montone;
- Pietralunga e Lisciano Niccone, per un totale di circa 20.400 residenti.

La distribuzione della popolazione con età superiore ai 65 anni evidenzia un'incidenza significativa in tutto il territorio, con punte più elevate nei comuni minori;

- Il comune di Umbertide, secondo gli ultimi aggiornamenti demografici ha una popolazione over 65 è pari a 4.081 persone (1.806 maschi e 2.275 femmine), corrispondente al 25,1% dei residenti.
- Montone: risultano 444 residenti over 65 (198 maschi e 246 femmine), pari al 28,8% della popolazione complessiva.
- Pietralunga, sono presenti 603 residenti over 65 (274 maschi e 329 femmine), pari al 30,0% del totale.
- Lisciano Niccone, la fascia anziana comprende 195 residenti (89 maschi e 106 femmine), corrispondente al 32,0% della popolazione

2.2 Struttura

La Casa della Comunità di Umbertide si articola su tre livelli, per un totale di circa mille metri quadrati per servizi e logistica, oltre ad una parcheggio coperto di circa trecento metri quadrati. Ogni locale ospita specifiche funzioni sanitarie, amministrative e sociali, integrate in un modello organizzativo orientato alla presa in carico globale della persona. La configurazione strutturale e funzionale della Casa della Comunità di Umbertide consente di garantire percorsi di accesso differenziati ma coordinati ben evidenziati, favorendo la prossimità dei servizi e l'integrazione tra livelli di assistenza.

2.3 Organizzazione dei servizi

L'organizzazione dei servizi e ambientale è articolata per aree e disposta su tre piani .

2.3.1 Piano Terra – Area delle Cure Primarie, dei Servizi Logistici e Amministrativi

- **Servizi sanitari e amministrativi:** Anagrafe sanitaria, assistenza protesica e integrativa;
- **Sistema integrato di prenotazione CUP** con due postazioni collegate al rete regionale;
- **Area Prelievi** con due postazioni attive 6 giorni su sette;
- **Ambulatori medici di medicina generale in AFT** (Aggregazione Funzionale Territoriale);
- **Continuità Assistenziale (CA)** ex Guardia Medica con accesso indipendente, attiva orario notturno per 7 giorni su 7 e festivo e prefestivo h 24.



2.3.2 Primo Piano – Area della Assistenza di Prossimità e Specialistica

- **Ambulatori di Assistenza Infermieristica e Domiciliare:**
Comprende attività ambulatoriali e domiciliari (ADI), cure palliative supporto ai pazienti non autosufficienti. Il servizio infermieristico è attivo dal **lunedì al sabato, dalle 7:00 alle 19:00**, con pronta disponibilità domenicale per le continuità terapeutiche;
- **Punto Unico di Accesso (PUA)** per accoglienza, orientamento e attivazione di percorsi socio-sanitari, integrato con la Centrale Operativa Territoriale (COT);
- **Specialistica ambulatoriale** con le seguenti branche:
 - Cardiologia (PDITA scompenso);
 - Diabetologia (in attivazione);
 - Pneumologia (in implementazione con telemedicina);
 - Dermatologia;
 - Oculistica;
 - Otorinolaringoiatria;
 - Fisiatria;
 - Ginecologia;
 - Psicologia;
 - Neuropsichiatria infantile;
 - Psichiatria.

- **Ambulatorio infermieristico** per prelievi, medicazioni, terapie iniettive, gestione devices e distribuzione diretta dei farmaci e presidi;
- **Area della Prevenzione e del Consultorio:**
 - Servizio Consultoriale;
 - Screening (Pap test, HPV, HCV)
- **Ambulatorio Servizio vaccinazioni**

2.3.3 Piano Seminterrato – Area Riabilitativa, Consultoriale e Comunitaria

- **Servizio di Riabilitazione Adulti** per attività motorie e neurologiche;
- **Consultorio familiare Spazio Giovani** per incontri di gruppo in équipe multiprofessionale (ostetrica, psicologa, ginecologo, assistente sociale) e incontri di gruppo per la preparazione al parto;
- **Spazio di partecipazione comunitaria e riunioni associative**, con presenza di realtà associative del territorio come “l’AUCC “per attività di co-produzione e volontariato;
- **Spazio di partecipazione per incontri per** medici di medicina generale e pediatri di libera scelta;
- **Spazio di partecipazione per didattica formazione** rivolta sia agli operatori sia alla cittadinanza e integrazione con servizio promozione della salute;
- **Spazio di partecipazione per educazione sanitaria**



3 I NOSTRI SERVIZI



Gli utenti che accedono alla Casa della Comunità possono usufruire dei seguenti servizi:

3.1 Servizi di accoglienza e informazioni

L'area di accoglienza è situata all'ingresso della Casa della Comunità 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

3.2 Punto Unico Di Accesso (PUA)

Nella Casa della Comunità è attivo il Punto Unico di Accesso (PUA) che è il luogo di accoglienza del cittadino/paziente, di ascolto dei suoi bisogni, di informazione e di orientamento ai servizi offerti dal territorio (Comuni /Ambiti Territoriali Sociali e Distretti USL).

Si configura pertanto come primo contatto a disposizione del cittadino e della comunità finalizzato ad attuare pari opportunità d'accesso alle informazioni e ai servizi/interventi da parte di coloro che ne abbiano necessità. All'interno del PUA opera personale infermieristico che collabora con il Medico di Medicina Generale (MMG), assistenti sociali e personale amministrativo, le cui attività si coordinano e si integrano con quelle della Centrale Operativa Territoriale (COT) e con i Presidi Ospedalieri per la presa in carico del paziente e la transizione tra i diversi setting assistenziali.

3.2.1 Accesso e orari di apertura PUA

Accesso diretto senza necessità di prenotazione negli orari di apertura:

- **dal Lunedì al Sabato ore 08:00-12:30**

Tel: 0758935528

E-mail: casacomunita.umbertide@uslumbria1.it

3.3 Centro Unico Di Prenotazione (CUP)

Il Centro Unico di Prenotazione (CUP) rappresenta il punto di accesso principale per la prenotazione delle prestazioni sanitarie erogate all'interno della Casa della Comunità di Umbertide e delle altre strutture sanitarie del territorio. Il CUP consente di prenotare:

- visite specialistiche;
- esami diagnostici;
- prestazioni ambulatoriali

con l'impegnativa del Medico di Medicina Generale (MMG), del Pediatra di Libera Scelta (PLS) o di altro medico prescrittore del Servizio Sanitario Nazionale.

Il CUP è collocato **al piano terra**, in prossimità dell'ingresso principale, con due postazioni attive in una posizione facilmente accessibile anche per persone con disabilità.

3.3.1 Modalità di accesso al servizio CUP:

Accesso diretto allo sportello CUP: È possibile recarsi di persona presso lo sportello CUP per effettuare prenotazioni, modifiche o cancellazioni

- **dal Lunedì al Sabato ore 9.00-12:30 (festivi esclusi).**

3.4 Sportello URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Lo Sportello URP, situato al piano terra della Casa della Comunità di Umbertide, rappresenta il punto di contatto tra il cittadino e l'Azienda Sanitaria.

È finalizzato a garantire trasparenza, accessibilità e partecipazione da parte dell'utenza ai servizi sanitari e sociosanitari offerti.

Presso l'URP è possibile:

- Ricevere informazioni e orientamento sui servizi offerti dalla Casa della Comunità;
- Ritirare e consegnare modulistica;
- Presentare segnalazioni, reclami, suggerimenti o ringraziamenti;
- Richiedere supporto per la tutela dei diritti del cittadino nell'ambito dell'assistenza sanitaria.

3.4.1 Modalità di accesso e orari di apertura

Accesso diretto allo sportello

Lunedì, Martedì e Giovedì dalle ore 08.00 alle 12.00

3.5 Anagrafe Sanitaria

L'**Ufficio Anagrafe Sanitaria** della Casa della Comunità di Umbertide è il punto di riferimento per la gestione delle posizioni anagrafiche sanitarie degli assistiti iscritti al Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

È situato **al piano terra**, facilmente accessibile dall'ingresso principale e adeguatamente segnalato. Presso l'Anagrafe Sanitaria è possibile richiedere e gestire i seguenti servizi:

- Iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (SSN). Per cittadini italiani, cittadini comunitari e stranieri aventi diritto, con rilascio della tessera sanitaria (TEAM/TESSERA CNS);
- Scelta e revoca del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta: Gli assistiti possono effettuare la scelta o la modifica del proprio medico di fiducia, compatibilmente con la disponibilità dei professionisti presenti nell'ambito territoriale di riferimento;
- Rilascio di certificazioni ed esenzioni: Per patologia cronica o rara (ai sensi del D.M. 329/99 e successive modifiche) Per reddito e status economico/sociale. Per invalidità civile, inabilità, disoccupazione, gravidanza, ecc.

È possibile presentare la documentazione necessaria e ottenere i relativi attestati.

3.5.1 Informazioni utili: accessibilità e accoglienza

Il personale dell'ufficio garantisce supporto e assistenza anche alle persone in condizione di fragilità o difficoltà nella compilazione della documentazione, favorendo l'equità di accesso ai servizi.

Alcune pratiche possono essere avviate anche tramite sportello online o tramite il portale regionale della salute (<https://salute.regione.umbria.it>).

Per alcune operazioni potrebbe essere richiesta la presentazione di documenti di identità, certificazioni sanitarie o autocertificazioni in base alla prestazione richiesta.

3.5.1.1 Modalità di accesso e orari di apertura

Accesso diretto allo sportello

- **L'ufficio è aperto dal Lunedì al Sabato ore 09:00-12:00**

3.6 Assistenza Integrativa

L'**Ufficio Assistenza Integrativa** della Casa della Comunità di Umbertide fornisce prestazioni e servizi a supporto di particolari bisogni sanitari e nutrizionali, attraverso l'autorizzazione alla fornitura di dispositivi medici, presidi e prodotti alimentari speciali, nonché la gestione delle richieste per i trasporti sanitari.

- **Autorizzazione alla fornitura di dispositivi medici monouso e prodotti dietetici**

L'ufficio si occupa della validazione delle prescrizioni rilasciate dal Medico di Medicina Generale o dallo Specialista relative a:

- Ausili per incontinenza (es. pannoloni, cateteri);
- Presidi per pazienti stomizzati;
- Presidi per pazienti affetti da diabete;
- Prodotti dietetici specifici (es. alimenti aproteici o privi di glutine).

La prescrizione medica cartacea va consegnata presso l'ufficio, che provvederà alla validazione digitale, rendendo la fornitura disponibile telematicamente presso le farmacie territoriali.

➤ **Gestione delle richieste di trasporto sanitario:**

In caso di necessità di trasporto sanitario programmato, l'utente deve presentare l'apposita richiesta del Medico di Medicina Generale, che verrà acquisita e trasmessa al personale incaricato per la relativa autorizzazione e programmazione del servizio.

3.6.1.1 Modalità di accesso e orari di apertura

Accesso diretto allo sportello

L'ufficio è, piano terra ambulatorio n. 4.

- **L'ufficio è aperto il Lunedì, mercoledì e venerdì: dalle ore 08:00 alle 12:30 (festivi esclusi).**

3.7 Assistenza Protesica

Il Servizio di Assistenza Protesica è garantito dal Servizio Sanitario Nazionale ed è rivolto ai cittadini con disabilità. L'obiettivo del servizio è quello di contribuire al miglioramento della qualità della vita e al mantenimento dello stato di salute attraverso l'erogazione di dispositivi protesici, ortesici e ausili tecnici, secondo quanto previsto dal Nomenclatore Tariffario nazionale.

L'attività prevede il rilascio di autorizzazioni per la fornitura di:

- Protesi e ortesi;
- Ausili per la deambulazione e la mobilità;
- Presidi per la comunicazione;
- Presidi per l'autonomia personale.

3.7.1 Modalità di accesso e orari di apertura

Piano primo, Ambulatorio n. 13.

- **L'ufficio è aperto il mercoledì e Giovedì, dalle 09:00 alle 12:00**

Contatti:

- **E-mail:** protesica.umbertide@uslumbria1.it
- **E-mail:** casacomunita.umbertide@uslumbria1.it
- **Telefono:** 075 8935533 tel: 0758935528

Informazioni utili:

L'accesso al servizio **avviene su presentazione di apposita prescrizione medica** (MMG o Specialista del SSN), corredata dalla documentazione prevista. Il personale dell'ufficio fornisce supporto amministrativo e informazioni utili relative alla gestione della pratica, ai fornitori accreditati e ai tempi di erogazione.

4 AREA ASSISTENZA DI PROSSIMITÀ DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO SANITARI

L'**Assistenza di prossimità** garantisce l'erogazione integrata dei servizi sanitari e sociosanitari di base (assistenza domiciliare, interventi infermieristici e riabilitativi, supporto socioassistenziale) attraverso **un'équipe multiprofessionale dedicata**, con copertura sulle **12 ore per 7 giorni su 7**, in stretto raccordo con il PUA e i Medici di Medicina Generale.

4.1 Assistenza domiciliare

L'**Assistenza Domiciliare** rappresenta un servizio fondamentale per garantire la continuità delle cure al domicilio dell'utente, fornendo prestazioni sanitarie, infermieristiche, riabilitative e socioassistenziali personalizzate, sulla base delle condizioni cliniche, del livello di autonomia e dei bisogni del paziente.

Gli interventi vengono erogati nell'ambito di uno specifico **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)** e si integrano con gli altri servizi sanitari e sociali del territorio. L'obiettivo è quello di mantenere, il più a lungo possibile, la persona fragile nel proprio ambiente di vita, prevenendo ricoveri impropri o istituzionalizzazioni.

La presa in carico è garantita dal **Punto Unico di Accesso (PUA)**, che costituisce il nodo organizzativo e informativo per l'attivazione e il monitoraggio dell'intero percorso di cura. Il PUA:

- riceve e valuta le richieste di attivazione ADI provenienti dal Medico di Medicina Generale, dal Pediatra di Libera Scelta o da altre strutture sanitarie (es. dimissioni protette ospedaliere);
- coordina l'attività del nucleo di valutazione multidisciplinare, se necessario;
- fornisce informazioni e orientamento a pazienti e familiari.

Per attivare l'Assistenza di prossimità (assistenza domiciliare e prestazioni infermieristiche a domicilio) il cittadino si rivolge al Punto Unico di Accesso (PUA), direttamente o tramite i familiari. L'**attivazione** avviene sulla base della richiesta del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta, che compila l'apposita modulistica per assistenza continuativa o prestazioni occasionali, oppure tramite dimissione protetta ospedaliera o segnalazione di altri servizi sanitari e sociali. Il PUA raccoglie la richiesta, verifica i requisiti e avvia il percorso di presa in carico da parte dell'équipe territoriale.

4.1.1 Modalità di accesso per attivazione servizio

Orario del Punto Unico di Accesso (PUA):

- **Dal Lunedì al Sabato: ore 08:00 – 12:30**

Contatti:

- **Telefono:** 075 8935528
- **Sede:** primo piano della Casa della Comunità – Ufficio PUA
- **e-mail:** casacomunita.umbertide@uslumbria1.it

4.2 Assistenza Sociale (Servizio Sociale)

Il **Servizio Sociale** rappresenta un punto di riferimento fondamentale per l'orientamento, l'accompagnamento e il sostegno del cittadino in situazioni di vulnerabilità o difficoltà sociosanitaria. L'attività dell'assistente sociale si concentra sulla valutazione dei bisogni, sull'attivazione di risorse territoriali e sulla definizione di progetti personalizzati di intervento, in collaborazione con i servizi sanitari, educativi e del terzo settore.

Presso la Casa della Comunità di Umbertide, il Servizio Sociale svolge attività di:

- presa in carico di situazioni complesse a rilevanza sociale (anziani soli, adulti fragili, nuclei familiari in difficoltà, minori, persone con disabilità, ecc.);
- supporto per l'accesso a prestazioni assistenziali e domiciliari;
- attivazione di interventi sociosanitari integrati;
- raccordo con gli enti locali per l'erogazione di servizi sociali comunali;
- partecipazione ai Nuclei di Valutazione Multidisciplinare (UVM) per la costruzione di progetti assistenziali integrati.

L'assistente sociale collabora strettamente con i Medici di Medicina Generale, gli infermieri di famiglia e comunità e altri professionisti del territorio, contribuendo alla presa in carico globale della persona, secondo un approccio multidimensionale e centrato sulla persona.

4.2.1 Modalità di accesso e orari di apertura

Piano primo – Ambulatorio N° 8

- **Orari di apertura al pubblico:**
 - Martedì: ore 09:00 – 12:00
 - Giovedì: ore 15:30 – 17:30

Contatti:

Tel: 075 8935521

- **Orario del Punto Unico di Accesso (PUA)**
 - Dal Lunedì al sabato: ore 08:00 – 12:30

E-mail: casacomunita.umbertide@uslumbria1.it

4.3 Ambulatorio Infermieristico

Presso la Casa della Comunità è attivo un **Ambulatorio Infermieristico** che garantisce assistenza e prestazioni rivolte alla popolazione, finalizzate alla cura, al monitoraggio e al mantenimento dello stato di salute.

I cittadini possono usufruire del servizio per:

- Medicazioni semplici e complesse
- Somministrazione di terapie iniettive (intramuscolari, sottocutanee, endovenose) su prescrizione
- Controllo e gestione di cateteri venosi centrali e periferici, PICC e Midline
- Gestione di stomie e lesioni da pressione
- Monitoraggio parametri vitali (pressione arteriosa, glicemia, saturazione)

- Educazione sanitaria e supporto all'autogestione della terapia o delle patologie croniche

4.3.1 Modalità di accesso e orari di apertura

Accesso Diretto, previa richiesta del Medico di Medicina Generale o dello specialista

È consigliato contattare l'ambulatorio per eventuali chiarimenti su accesso e tempistiche

Sede: Piano primo – Ambulatorio N° 4

Orario di apertura al pubblico:

- **Dal Lunedì al sabato: 09:30 – 12:30**

Contatti:

Tel: 075 8935538

E-mail: casacomunita.umbertide@uslumbria1.it

4.4 Aggregazioni Funzionali Territoriali (AFT)

Le **AFT** dell'USL Umbria 1 sono strutture organizzative territoriali, costituite in collaborazione con i Me-dici di Assistenza Primaria (Medici di Medicina Generale e Medici di Continuità Assistenziale), con l'obiettivo di garantire un'assistenza medica di prossimità, tempestiva ed efficace, integrata nella rete dei servizi territoriali e orientata ai bisogni della popolazione.

Oltre a rivolgersi allo studio del proprio Medico di Medicina Generale, i cittadini possono accedere agli ambulatori dedicati delle AFT, dove è possibile:

- effettuare visite mediche;
- ricevere prescrizioni farmacologiche;
- ottenere certificazioni non differibili.

Queste prestazioni sono rivolte a tutti i cittadini, indipendentemente dal proprio medico curante, con l'unica eccezione per le richieste a carattere personale continuativo, che restano in carico al medico titolare. Il servizio è accessibile gratuitamente e rappresenta un importante presidio sanitario sul territorio, evitando accessi impropri ai servizi di emergenza-urgenza.

4.4.1 Modalità di accesso

Accesso diretto senza prenotazione, durante gli orari di apertura dell'ambulatorio.

È necessario portare con sé **la tessera sanitaria e un documento di riconoscimento**.

L'accesso è regolato in base all'ordine di arrivo e alla disponibilità del medico in turno.

Sede e orario di apertura

Ambulatorio N. 6 (Casa della Comunità di Umbertide):

- **Dal lunedì al venerdì: ore 12:00 – 16:00**
- **Sabato: ore 08:00 – 14:00**

Per informazioni aggiornate sull'ambulatorio AFT di riferimento del proprio medico, è possibile consultare il sito istituzionale dell'USL Umbria 1 o rivolgersi al front office della Casa della Comunità.

4.5 Continuità Assistenziale

Il **Servizio di Continuità Assistenziale**, conosciuto anche come ex Guardia Medica, è attivo per garantire l'assistenza sanitaria durante le ore notturne, nei giorni prefestivi e festivi, integrando le attività del Medico di Medicina Generale e del Pediatra di Libera Scelta, che operano nei giorni feriali in orario diurno.

Il servizio è rivolto ai cittadini che necessitano di prestazioni mediche non differibili, ossia che non possono essere rinviate al giorno successivo senza potenziale aggravamento delle condizioni cliniche.

Il medico di continuità assistenziale può:

- fornire consulenze telefoniche;
- effettuare visite ambulatoriali o domiciliari in base alla valutazione del caso;
- rilasciare certificati di malattia per brevi periodi in casi urgenti;
- prescrivere farmaci per terapie urgenti e non procrastinabili.

4.5.1 Modalità di accesso

- **Chiamata telefonica** diretta al numero aziendale dedicato (reperibile sul sito USL Umbria 1 o presso i punti informativi).
- **Accesso diretto** presso la sede del Servizio CA della Casa della Comunità di Umbertide, previa valutazione telefonica se possibile.

Orari del servizio

- **Tutte le notti: dalle ore 20:00 alle 08:00**
- **Sabato, Domenica, festivi e prefestivi: dalle ore 08:00 alle 20:00**



AREA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Presso la Casa della Comunità di Umbertide, al primo piano, è attiva un'area dedicata agli **Ambulatori Specialistici**, in cui operano Medici Specialisti Ambulatoriali appartenenti a diverse branche, a cui è possibile accedere previa impegnativa del Medico di Medicina Generale e prenotazione tramite CUP.

Tra le principali specialistiche ambulatoriali attive, si segnalano:

- Fisiatria;
- Dermatologia;
- Oculistica;
- Otorinolaringoiatria;
- Ambulatorio Cardiologico per la presa in carico dello scompenso cardiaco, integrato con il servizio ospedaliero di Cardiologia.

L'organizzazione delle attività specialistiche, anche per le prestazioni di secondo livello, avviene in integrazione funzionale e gestionale con i servizi ospedalieri e territoriali dell'Azienda USL Umbria 1, garantendo così la continuità assistenziale e facilitando il percorso diagnostico-terapeutico del paziente.

- **Servizio per la Salute Mentale**, attivo per la valutazione, presa in carico e il trattamento di pazienti con disturbi psichiatrici. L'équipe psichiatrica opera in sinergia con il Centro di Salute Mentale di Città di Castello e con le strutture ospedaliere e territoriali, per garantire una presa in carico multidisciplinare e continuata
 - **Mercoledì dalle ore 10 alle Ore 13**
 - **E-mail:** casacomunita.umbertide@uslumbria1.it
- **Servizio di Neuropsichiatria Infantile – Psicologia Età Evolutiva SIEE**, rivolto alla popolazione in età evolutiva (0-18 anni), con attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione in ambito neurologico, psichiatrico e neuropsicologico. Le prestazioni sono effettuate su appuntamento, secondo le seguenti modalità:
 - **Martedì ore 08:00-14:00** – Ambulatorio N° 14

- Oppure previo contatto telefonico con il **SIEE (Servizio Integrato Età Evolutiva) di Città di Castello** – Via del Salaiolo, 4 el. 075.8509430
e-mail: casacomunita.umbertide@uslumbria1.it

Informazioni utili:

Gli ambulatori specialistici **sono accessibili tramite prenotazione CUP**.

Le attività si svolgono all'interno di un'area appositamente organizzata per favorire l'accoglienza e l'orientamento dell'utenza.



Le prestazioni specialistiche complesse, ove necessario, sono garantite attraverso percorsi integrati con la rete ospedaliera, facilitando l'accesso a indagini diagnostiche avanzate, consulenze multispecialistiche e trattamenti continuativi.

5.1 Servizio Punto Prelievi

Il Punto Prelievi della Casa della Comunità di Umbertide è dedicato all'esecuzione di esami ematochimici e biologici su prescrizione medica, ed è riservato agli utenti che abbiano effettuato regolare prenotazione. È presente una sala d'attesa dedicata, in prossimità degli ambulatori, dove gli utenti possono sostare in attesa del proprio turno.

L'accesso ai prelievi avviene per fasce orarie di prenotazione, secondo l'ordine di arrivo entro ciascuna fascia. Hanno **diritto di precedenza** Donne in stato di gravidanza Persone con disabilità certificata o mobilità ridotta.

5.1.1 Modalità di accesso:

L'accesso al servizio è esclusivamente su prenotazione, da effettuarsi tramite:

- Sportelli CUP aziendali;
- Farmacie abilitate;
- Portale web regionale, se attivo per il servizio.

Si raccomanda agli utenti di presentarsi muniti di impegnativa medica, documento d'identità e tessera sanitaria.

5.1.1.1 Ubicazione e orari di apertura:

- Ambulatori n. 2 e n. 3 – Piano Terra

Giorni e orari di apertura

- Dal Lunedì al sabato, dalle 07:15 alle 08:45

5.2 Servizio Vaccinazioni

Il Servizio Vaccinazioni è situato al primo piano della Casa della Comunità di Umbertide, Ambulatorio N° 2.

- 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.

In conformità al Piano **Nazionale di Prevenzione Vaccinale 2023–2025**, il servizio si propone di garantire il raggiungimento degli obiettivi di copertura vaccinale della popolazione, contribuendo alla prevenzione e al controllo delle malattie infettive.

L'attività vaccinale è rivolta a:

- **Neonati**, bambini e adolescenti, tramite l'attivazione della chiamata attiva per le vaccinazioni obbligatorie e raccomandate previste dal calendario vaccinale nazionale e regionale;
- **Adulti** con particolare attenzione a soggetti appartenenti a fasce d'età a rischio, categorie professionali esposte, persone affette da patologie croniche o condizioni di immunodepressione, per i quali sono previsti specifici richiami e vaccinazioni aggiuntive;
- **Popolazione generale**, nell'ambito di campagne vaccinali stagionali (es. antinfluenzale) o straordinarie (es. COVID-19, meningite, ecc.).

5.2.1 Modalità di accesso

L'accesso al servizio è esclusivamente su appuntamento.

Per informazioni o prenotazioni: Piano Primo – Ambulatorio N° 2

Contatti

Tel: 075 8935529 (attivo il mercoledì dalle ore 08:00 alle 11:00)

E-mail: casacomunita.umbertide@uslumbria1.it

5.3 Riabilitazione Adulti

Il **servizio di Riabilitazione Adulti** è erogato presso il Polo di Riabilitazione Territoriale, collocato all'interno della Casa della Comunità di Umbertide e rappresenta una delle attività fondamentali per la presa in carico e il recupero funzionale di persone con disabilità temporanee o permanenti, conseguenti a eventi acuti, patologie croniche o degenerative.

Il servizio è rivolto a persone adulte che necessitano di interventi riabilitativi individualizzati, secondo un piano personalizzato elaborato da personale specializzato. Gli obiettivi degli interventi riabilitativi sono:

- il recupero dell'autonomia personale e sociale;

- il miglioramento delle capacità motorie, cognitive e funzionali residue;
- la prevenzione delle complicanze da immobilità o da disuso.

Le prestazioni sono erogate previa valutazione specialistica fisiatrica, su richiesta del Medico di Medicina Generale o dello Specialista, e possono prevedere cicli di trattamenti individuali o di gruppo, compatibilmente con le condizioni cliniche e funzionali del paziente.

Informazioni Utili

In situazioni di particolare necessità clinica o funzionale, debitamente valutate, il servizio può essere garantito anche in modalità domiciliare, con interventi riabilitativi effettuati direttamente presso l'abitazione del paziente.

5.3.1 Abbigliamento consigliato:

Per facilitare il lavoro riabilitativo e garantire comfort e sicurezza durante gli esercizi, si raccomanda agli utenti di indossare:

- abbigliamento comodo (tuta, pantaloni morbidi, maglia in cotone);
- calzature chiuse con suola antiscivolo o calzini antiscivolo (per l'attività in palestra o su tappeti);
- eventuali ausili personali (es. busti, ortesi) prescritti.

È utile portare con sé una borraccia d'acqua e un asciugamano personale.

5.3.1.1 Modalità di accesso

Ambulatorio N. 5

- **Dal lunedì al venerdì: ore 08:00 – 14:00**
- **Martedì e giovedì: anche in fascia pomeridiana, ore 15:00 – 18:00**

Contatti:

Tel: 075.8935542

E-mail: riabadulti.umbertide@uslumbria1.it

E-mail: casacomunita.umbertide@uslumbria1.it

5.4 Consultorio Familiare

Il Consultorio Familiare è situato al primo piano della Casa della Comunità di Umbertide e rappresenta un presidio sanitario territoriale dedicato alla tutela della salute della donna, della coppia, della famiglia e del singolo individuo in tutte le fasi della vita. Il servizio offre consulenze, assistenza sanitaria, psicologica e sociale, con particolare attenzione alla prevenzione e alla promozione della salute riproduttiva e relazionale anche di minori.

Tra le attività principali, il Consultorio partecipa attivamente ai programmi di screening regionali, in particolare quello per la prevenzione del tumore della cervice uterina.

Il consultorio, è attivamente impegnato nella preparazione al parto attraverso percorsi di accompagnamento alla nascita in gruppo, condotti da ostetriche specializzate. Tali incontri si

propongono di sostenere le donne in gravidanza (e i loro partner) nel percorso perinatale, offrendo informazioni, supporto emotivo e strumenti pratici per affrontare il parto e il post-partum.

5.4.1 Modalità di accesso

Orari di apertura

Ambulatori N° 10, N° 11 e N° 12:

- **Lunedì e giovedì: ore 08:15 – 13:30 e 15:00 – 17:30**
- **Secondo e quarto martedì del mese: ore 08:15 – 13:30**
- **Mercoledì e venerdì: ore 08:15 – 13:30**

Contatti:

- Tel. 075 9412594
- Tel. 075 8935522
- Tel. 075 8935523
- e-mail: casacomunita.umbertide@uslumbria1.it

5.5 Servizio Di Psicologia – Progetto MYT

Il **Progetto MYT** è un Servizio di prima accoglienza e orientamento rivolto ad adolescenti e giovani adulti (età 14-30 anni) che manifestano forme di disagio psicologico.

Il servizio è garantito da una équipe multidisciplinare di primo contatto composta da professionisti sanitari e sociali (psicologi, assistenti sociali), appositamente formata per accogliere in modo tempestivo, non stigmatizzante e riservato, i bisogni espressi dalle giovani generazioni. Tale intervento si configura come una risposta precoce e integrata alle difficoltà psicologiche, emotive, relazionali, scolastiche o familiari che possono emergere in età adolescenziale o nella giovane età adulta.

5.5.1 Modalità di Accesso

- **Mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 18:00 (su appuntamento)**
- **Giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00 (accesso libero)**

Per Informazioni e appuntamenti:

- 347 4254005 (cell. Aziendale di Servizio)
- Tel. 075 8935521
- e-mail: casacomunita.umbertide@uslumbria1.it

6 PROMOZIONE DELLA SALUTE

Presso la Casa della Comunità di Umbertide vengono realizzate numerose attività di **promozione della salute**, in linea con gli obiettivi del Piano Regionale della Prevenzione 2020–2025 e del Piano Annuale delle Attività aziendali. Tali interventi si basano su un approccio integrato per setting (scuola, comunità, luoghi di lavoro). Interventi di promozione della salute in ambito comunitario, come il supporto alla creazione e al coordinamento della **Rete dei Gruppi di Cammino nella Zona Sociale 1**, con uscite programmate anche nel territorio comunale di Umbertide. La Casa della Comunità è inoltre punto di riferimento **per attività educative, di prevenzione e sensibilizzazione**, con

particolare attenzione all'invecchiamento attivo, alla prevenzione delle dipendenze e alla promozione della cultura del rispetto e dell'ascolto nell'ambito della prevenzione della violenza di genere. Tutte le attività sono coordinate **dalla Rete Distrettuale per la Promozione della Salute** in collaborazione con enti locali, scuole, associazioni e altri servizi del territorio, e sono parte integrante della mission della Casa della Comunità quale presidio di prevenzione, educazione sanitaria e integrazione sociosanitaria.

- **Pensiamo Positivo:** Rivolto alle scuole dell'infanzia e primarie, fino alle secondarie di primo grado, propone il metodo dell'educazione socioaffettiva, quale strumento utile a sostenere lo sviluppo delle competenze relazionali, comunicative e sociali (life skills), ampiamente sperimentato e verificato scientificamente sia nei paesi anglosassoni che in Italia.
- **Unplugged:** Intervento di prevenzione specifica del consumo di sostanze psicoattive (tabacco, alcol e droghe) elaborato in sede europea, è rivolto alle scuole secondarie di primo grado.
- **Yaps:** Applica la metodologia della Peer education, indicata dall'O.M.S. come idonea per l'acquisizione di conoscenze, lo sviluppo del pensiero critico e della partecipazione, nelle scuole secondarie di secondo grado.
- **Invecchiamento Attivo:** Invecchiamento attivo significa promuovere salute, autonomia, partecipazione e qualità della vita nella terza età. Non è un processo spontaneo, ma il risultato di scelte e politiche orientate al benessere a lungo termine.

Attivazione di una rete di **"Gruppi Cammino"** è stata creata in co progettazione con i comini di ambito territoriale, Il gruppo di Promozione della Salute fornisce un contributo tecnico fondamentale per garantire la continuità delle attività di cammino. Inoltre, si occuperà di programmare eventi satellite di sensibilizzazione e informazione su temi di salute, con l'obiettivo di rafforzare l'empowerment della comunità e di promuovere una cultura dei sani stili di vita.

- **Centro Anti Fumo:** Trattamento di sostegno di gruppo, Corsi "Stop al fumo": Il corso "Stop al Fumo" prevede circa 10 incontri di gruppo, condotti da un operatore specificamente formato. Utilizza il metodo della riduzione graduale, che si articola in 3 fasi:
 1. La prima fase consente la preparazione necessaria ad affrontare il momento dell'abbandono dell'abitudine al fumo;
 2. La seconda fase è finalizzata alla sospensione completa del fumo;
 3. La terza fase sostiene il mantenimento della scelta di non fumare.



7 CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

Il Servizio di **Cure Palliative Domiciliari** si rivolge a persone affette da patologie croniche evolutive in fase avanzata, sia oncologiche che non oncologiche, con l'obiettivo di garantire il miglior livello possibile di qualità della vita, nel rispetto della dignità e dell'autonomia del paziente.

Le cure sono erogate direttamente presso il domicilio dell'assistito e comprendono:

- prestazioni mediche specialistiche
- assistenza infermieristica
- supporto psicologico al paziente e alla famiglia
- eventuali interventi riabilitativi e di tipo socioassistenziale

Tutti gli interventi sono programmati nell'ambito di un **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**, redatto sulla base delle condizioni cliniche, del livello di autonomia e dei bisogni complessivi del paziente.

Il servizio si integra pienamente con le altre risorse della rete sanitaria e sociale territoriale, prevenendo ricoveri impropri e promuovendo la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita.

Informazioni Utili

➤ **Attivazione del servizio**

La presa in carico è garantita dal Punto Unico di Accesso (PUA), che svolge le seguenti funzioni:

- ricezione e valutazione delle richieste di attivazione ADI (compreso il percorso di Cure Palliative), presentate dal Medico di Medicina Generale, dal Pediatra di Libera Scelta o da strutture sanitarie (es. dimissioni ospedaliere);
- coordinamento con il Nucleo di Valutazione Multidisciplinare, ove necessario;
- informazione e orientamento per pazienti e familiari.

È richiesta la compilazione della modulistica specifica da parte del medico curante.

Punto Unico di Accesso (PUA)

- **Sede:** Ufficio PUA, Casa della Comunità di Umbertide

Orario di apertura al pubblico:

- **dal lunedì al sabato, dalle ore 08:00 alle ore 12:30**

Tel: 075 8935528

E-mail: casacomunita.umbertide@uslumbria1.it

8 MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI DELLA CASA DELLA COMUNITA'

8.1 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.
- **Accesso su prenotazione** e con impegnativa del Medico di Medicina Generale o Medico Specialista per tutti i servizi ambulatori

8.2 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.

Tel: 0758935528

Tel: 075 8935521

E-mail: casacomunita.umbertide@uslumbria1.it

8.3 QUALITÀ E TUTELA DEL CITTADINO

La Casa della Comunità garantisce servizi ambulatoriali e di prossimità rivolti alla popolazione, con particolare attenzione all'utenza fragile.

L'accesso ai servizi avviene nel rispetto delle regole organizzative e delle indicazioni fornite, mediante l'adozione di comportamenti responsabili, l'osservanza delle buone pratiche igieniche, in particolare **l'igiene delle mani tramite l'utilizzo dei dispenser di soluzione alcolica presenti nella struttura, ed evitando situazioni di affollamento.**

In presenza di sintomi respiratori, febbre o sospetto di condizioni infettive e contagiose, è necessario attenersi alle indicazioni del personale e valutare l'eventuale rinvio dell'accesso, al fine di tutelare la sicurezza di tutti.

8.3.1 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 sociosanitari 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 dei regolamenti Comunitari Nazionali e Regionali in essere.

8.3.2 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.