

CARTA DEI SERVIZI

CASA DELLA COMUNITÀ DI CITTÀ DELLA PIEVE



Via Beato Giacomo Villa 1, 06062 Città della Pieve

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
dr.ssa Chiara Mearelli	dr. Emilio Paolo Abbritti	dr. Emilio Paolo Abbritti

Sommario

1	PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
1.1	La Casa della Comunità di Città della Pieve.....	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.....	7
4.5	Partecipazione e collaborazione con la cittadinanza.....	8
5	MODALITA' DI ACCESSO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
5.1	Accesso diretto e su prenotazione.....	8
5.2	Cosa portare con sé.....	8
6	QUALITÀ E TUTELA DEL CITTADINO.....	8
6.1	Tutela della privacy e gestione dei dati personali.....	8
6.2	Gestione Reclami.....	9

1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

1.1 La Casa della Comunità di Città della Pieve

La Casa della Salute di Città della Pieve è collocata funzionalmente nel Centro di Salute Trasimeno Sud-Ovest del Distretto del Trasimeno; costituisce il luogo fisico al quale i cittadini possono accedere per bisogni di assistenza sanitaria e socio-sanitaria a valenza sanitaria ed è il riferimento per l'assistenza di prossimità per la popolazione appartenente ai comuni di Città della Pieve, Castiglione del Lago, Panicale, Piegara e Paciano (circa 32360 abitanti).

Si trova in Via Beato Giacomo Villa n.1, a piano terra, e dispone di parcheggio antistante riservato ai disabili, di una rampa di accesso alla struttura e di ascensore.

2 COME RAGGIUNGERE LA CASA DELLA COMUNITÀ

La struttura è raggiungibile:

- **In auto:** Uscite dell'Autostrada A1 di Fabriano e Chiusi – Chianciano proseguendo in direzione Città della Pieve
- **In autobus:** Le linee E014, E109, E111, E645 transitano quotidianamente

3 IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI: MISSION E VISION

La missione della CdC di Città della Pieve è 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 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 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 Casa di Comunità possono usufruire dei seguenti servizi:

4.1 Accoglienza e informazioni

L'area di accoglienza è situata all'ingresso della struttura 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: 0755415868

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: Martedì – Mercoledì – Venerdì – Sabato dalle 8.30 alle 12.30,

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

Apertura: Tutte le mattine da lunedì a venerdì ore 7.45-12.30, sabato 7,45-12,15, lunedì martedì e giovedì pomeriggio 14,30-17,15

Tel: 0755415875

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: Lunedì e Giovedì dalle 14,30 alle 16,15 e Sabato dalle 8.00 alle 12.00

Tel: 0755415826

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 infusione, 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. L'IFoC (infermiere di famiglia o comunità) è la figura professionale di riferimento che a livello ambulatoriale assicura l'assistenza infermieristica in base ai diversi livelli di complessità, in collaborazione con tutti i professionisti presenti nella Comunità in cui opera, perseguendo l'integrazione interdisciplinare, sanitaria e sociale dei servizi e dei professionisti e ponendo al centro la persona. L'IFoC non è solo l'erogatore di interventi/prestazioni assistenziali, ma diventa la figura che garantisce il supporto alla persona e al caregiver, l'empowerment del paziente, l'educazione sanitaria e, insieme agli altri professionisti della salute, la risposta assistenziale all'insorgenza di nuovi bisogni sanitari espressi e potenziali in un approccio di comunità

Apertura:

- punto prelievi dal lunedì al sabato dalle 07:30 alle 09:00; ambulatorio TAO martedì e giovedì dalle ore 8.00 alle ore 10.00
- medicazioni: lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00
- consegna farmaci e presidi giovedì e sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00
- terapie endovenose, intramuscolari: dal lunedì al sabato (fascia oraria indicata: 10.00-12.00)

Tel: 0755415833 / 0755415874

- **Attività Infermieristica domiciliare:** Il servizio di assistenza domiciliare integrata garantisce interventi di natura sanitaria e sociosanitaria. È rivolto a cittadini non deambulanti, che temporaneamente o stabilmente sono impossibilitati a raggiungere la Casa di Comunità. 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: da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30, domenica dalle 7,30 alle 13,30 e in reperibilità dalle 13,30 alle 19,30

Tel: 0755415875

- **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: Lunedì dalle ore 8.00 alle 14.00

Tel: 075541

4.3 Servizi specialistici e domiciliari

All'interno della Casa di Comunità è presente un Poliambulatorio, i cui Specialisti operano tramite agende CUP. Le branche di Specialistica Ambulatoriale garantite sono:

- Cardiologia
- Chirurgia
- Dermatologia
- Diabetologia
- Dietista
- Neurologia
- Odontoiatria
- Oculistica
- Otorino
- Cure Palliative

Tel: 0755415969 – 0755415835 - 0756415828

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 tre 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 prefestivi e festivi. Il cittadino può accedere direttamente all'ambulatorio o contattare per consulti telefonici ed eventuali richieste di visite domiciliari.

Tel: 0755415850

Punto di Primo Intervento servizio H24 medico ed infermieristico; postazione medicalizzata del 118 H12, in collegamento con la Centrale Operativa di Perugia e Punto di Primo Soccorso H24 Medico e Infermieristico

Unità Raccolta Sangue servizio autorizzato alla gestione dei donatori e delle donazioni di sangue ed emoderivati.

Apertura: Venerdì e primo Sabato del mese dalle 7,45 alle 10,40

Tel 0755415938

Riabilitazione adulti: servizio per riabilitazione neurologica, ortopedica, oncologica (con riferimento alla riabilitazione post-chirurgica senologica), ambulatoriale o domiciliare

Apertura: dal Lunedì al Venerdì ore 08.30 – 13.00; Lunedì e giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 17.30

Tel 0755415836

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 giovedì dalle ore 09.30 alle ore 13.00 e un sabato mattina/mese 09.30-13.00

Tel: 0755415825

- **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 Associazioni 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 programmate;
- incontri con l'Infermiere di Famiglia o Comunità (IFoC) 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 Magione 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

La **Casa della Comunità** garantisce servizi ambulatoriali e di prossimità rivolti alla popolazione, con particolare reattenzione 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.

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 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.