

CARTA DEI SERVIZI
U. O PEDIATRIA AREA NORD



REDATTO	Coordinatori infermieristici
VERIFICATO	Staff Qualità Accreditamento
APPROVATO	Responsabile Dipartimento Materno Infantile

	<i>Carta del Servizio</i> PEDIATRIA SC DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	CDS Pediatria AC e AT REV 00 10/09/2026 Pag. 2 a 15
--	---	--

Sommario

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
ORGANIZZAZIONE.....	3
Come Raggiungerci O Contattarci	4
PRESTAZIONI EROGATE.....	6
MODALITÀ DI ACCESSO IN PEDIATRIA	8
DEGENZA OSPEDALIERA (RICOVERO ORDINARIO)	8
Accettazione Ed Accoglienza	9
Cosa portare con sé per il ricovero Ospedaliero in Pediatria.....	9
I Pasti	10
Le Visite Dei Familiari.....	11
Mediazione culturale.....	12
CONSENSO INFORMATO e TUTELA DELLA PRIVACY / DATI PERSONALI	12
LA DIMISSIONE	13
RICHIESTA CARTELLA CLINICA E/O REFERTI	14
SUGGERIMENTI E RECLAMI	14

	<i>Carta del Servizio</i> PEDIATRIA SC DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	CDS Pediatria AC e AT REV 00 10/09/2026 Pag. 3 a 15
--	---	--

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

ORGANIZZAZIONE

Le Strutture Complesse (SC) di Pediatria Alto Tevere e Alto Chiascio fanno parte del Dipartimento Materno Infantile dell'Azienda USL Umbria 1 con il quale condivide funzioni ed obiettivi sia gestionali che organizzativi. L'attività della UO è organizzata secondo il modello per intensità di cure la cui pianificazione assistenziale poggia le sue basi sui modelli funzionali della salute di Marjory Gordon. L'utente che accede in Pediatria segue un percorso unitario che va dalla presa in carico, alla gestione clinico-assistenziale, sino alla dimissione/follow-up e continuità delle cure garantendo così, in ogni fase del processo, l'appropriatezza della prestazione, il corretto utilizzo delle risorse, un'assistenza sanitaria sicura, continua e personalizzata in accordo con le linee di programmazione Regionali ed Aziendali.

Il campo di applicazione del servizio, nell'ambito della prestazione erogata, abbraccia i **processi di prevenzione, diagnosi, cura e** tutela globale della salute, della crescita e dello sviluppo psicofisico del bambino e dell'adolescente, dalla nascita fino al termine dell'età pediatrica, attraverso una valutazione globale, senza tuttavia rinunciare alla competenza specialistica, multiprofessionale e multidisciplinare della rete aziendale ed Inter aziendale. A tal proposito, il servizio ospedaliero, garantisce la continuità delle cure mediante collegamenti funzionali anche con il territorio grazie:

- all'attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), nei casi previsti;
- alla collaborazione con il MMG attraverso un passaggio di informazioni chiaro, puntuale ed esaustivo;
- alla possibilità di trasferimento del paziente in strutture riabilitative o in Residenze Sanitarie Assistite (RSA).

Le principali prestazioni offerte della sono:

- Attività di prevenzione, diagnosi, cura , terapia, di tutte le malattie acute e sub acute a carico degli organi ed apparati interni;
- consulenze interne alle altre UUOO aziendali;
- attività multidisciplinare;
- visite specialistiche ambulatoriali.

	<i>Carta del Servizio</i> PEDIATRIA SC DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	CDS Pediatria AC e AT REV 00 10/09/2026 Pag. 4 a 15
--	---	--

Come Raggiungerci O Contattarci

Ubicazione Dei Servizi E Contatti Telefonici

DIRETTORE U.O.C PEDIATRIA USL UMBRIA 1

Dr. Guido Pennoni.

OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO

Indirizzo: Via Luigi Angelini 10 - 06012 Città di Castello (Pg)

Centralino: Tel: 075 89396

UO Degenza Ordinaria

- Presso Ingresso principale 2° piano
- Tel.0758932667
- mail: pediatria.cdc@uslumbria1.it

Coordinatore Infermieristico

Inf. Dr. Alfredo Baldicchi

e.mail: alfredo.baldicchi@uslumbria1.it

Responsabile U.O.S. Pediatria Degenza

dr.ssa Michela Panichi

Incarico di Altissima Professionalità per i Disturbi del Comportamento Alimentare

Dr.ssa Ilenia Petrini

Dirigenti Medici

Dr..Ahmad Babazadeh, Dr.ssa Beatrice Burchiani, Dr.ssa Giulia Fagiolari, Dr.ssa Valentina Mazzoni, Dr.ssa Caterina Remiddi, Dr.Marco Saponara

Personale infermieristico

Dr.Nicola Abram, Dr.ssa Giuseppina Barnini, Dr.ssa Manila Bolognini Ivetta Dini, Dr.Gianluigi Eraclei, Dr.ssa Moira Falleri, Dr.ssa Flamini Nadia Gioia, Dr.ssa Ilaria Martinelli, Dr.ssa

	<i>Carta del Servizio</i> PEDIATRIA SC DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	CDS Pediatria AC e AT REV 00 10/09/2026 Pag. 5 a 15
--	---	--

Debora Quartucci, Dr.ssa Valentina Ricci, Dr.ssa Caterina Tarducci, Dr.ssa Roberta Tarragoni
Alunni,

Operatorio Soci Sanitari

- Barbara Bigotti, Jamila Dehbi, Salvatore Ferrara, Tatiana Martinelli.

OSPEDALE DI GUBBIO GUALDO TADINO

Indirizzo: Largo Unità d'Italia, Loc. Branca - 06024 Gubbio (Pg)

Centralino: Tel: 075 89395

UO Degenza Ordinaria

- 1° Piano del Presidio Ospedaliero
- Tel. 075/9270468
- mail: pediatria.branca@uslumbria1.it;

Coordinatore Infermieristico

Inf. Dr. ssa Elisabetta Picchi

e.mail: elisabetta.picchi@uslumbria1.it

Responsabile U.O.S. Pediatria Degenza

Dr. Guido Pennoni

Responsabile UOS Fibrosi Cistica

Dr. Nicola Palladino

Dirigenti Medici

Dr.ssa Ilaria Leonardi, Dr.ssa Elisabetta Spogli, Dr.ssa Serena Pennoni, Dr.ssa Chiara Pallottelli, Dr.ssa Vera Dominijanni, Dr.ssa Elisa Panfilì, Dr.ssa Enisia Cecchini, Dr.ssa Nadia Caruso, Dr.ssa Maria Francesca Saronio

Personale infermieristico

Dr.ssa Annalisa Allegrucci, Dr.ssa Michela Biccheri, Dr.ssa Angela Giuliani, Dr.ssa Erika Rondelli, Dr.ssa Damiana Bossi, Dr.ssa Silvia Cappannelli, Dr.ssa Valentina Mearini, Dr.ssa

	<i>Carta del Servizio</i> PEDIATRIA SC DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	CDS Pediatria AC e AT REV 00 10/09/2026 Pag. 6 a 15
--	---	--

Caterina Lupini, Dr.ssa Agata Mariucci, Dr.ssa Cristina Picchetta, Dr.ssa Benedetta Iantosca.

Infermiera Fibrosi Cistica:

Dr.ssa Oriana Pierangeli

Fisioterapista:

Dr.ssa Cindy Brunetti

Psicologa:

Dr.ssa Cecilia Monacelli

Operatorio Soci Sanitari

Gabriella Fiorucci

PRESTAZIONI EROGATE

- **Ricovero programmato:** su indicazione del Pediatra di Libera Scelta, del MMG o comunque del curante, previo accordo diretto con il medico Pediatra di turno;
- **Ricovero in urgenza:** Si tratta sempre di un ricovero ordinario effettuato per urgenza clinica direttamente dal Pronto Soccorso, previa valutazione dello specialista medico. Il medico, valutate le condizioni del paziente, può predisporre per l'effettuazione di un Osservazione Breve Intensiva (OBI), per il ricovero in UO di degenza, oppure per l'eventuale trasferimento in altro Presidio/Ospedale.
- **Osservazione Breve Intensiva (OBI):** I pazienti di età compresa tra 0 e 16 anni che afferiscono al Pronto Soccorso sono valutati dal pediatra ospedaliero che, a seconda del quadro patologico riscontrato, può decidere di trattenere il bambino in osservazione da 6 a 24 ore. Il Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale (PDTA) che ne consegue è sovrapponibile a quello tipico del ricovero ordinario.
- **Consulenze e gestione del Pronto Soccorso:** Conseguente all'attivazione del Triage e, dopo visita con il medico di Pronto Soccorso, la U.O di Pediatria, prende in carico i pazienti pediatrici che afferiscono al Pronto Soccorso in conformità alle modalità organizzative previste nei regolamenti aziendali. In caso di codice Rosso o Arancione, è previsto che il Medico Pediatra si rechi al PS per gestire il paziente in collaborazione con il personale del Servizio, mentre, in caso di codici Giallo, Azzurro e Bianco, il paziente afferisce in Pediatria e viene preso in carico dagli operatori Medici, Infermieri e OSS del Reparto;
- **Assistenza Neonatale:** Medici, infermieri ed OSS assicurano l'assistenza al neonato al momento del parto e nei giorni immediatamente successivi ad esso, fornendo le cure più appropriate secondo le linee guida di riferimento. Dopo la nascita, il neonato viene assistito in regime di Rooming-in ovvero il modello di assistenza neonatale che prevede la presenza

	<i>Carta del Servizio</i> PEDIATRIA SC DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	CDS Pediatria AC e AT REV 00 10/09/2026 Pag. 7 a 15
--	---	--

del neonato, in Ostetricia, nella stessa stanza della madre 24 ore su 24 fin dalla nascita e durante tutta la permanenza in ospedale;

- **Screenings neonatali:** Durante la degenza è previsto che al neonato vengono effettuati gli screenings metabolico, auditivo e visivo previsti dai protocolli nazionali e regionali. Il centro di riferimento per gli screening metabolici è il centro screening dell'Ospedale Meyer di Firenze;
- **Somministrazione Nirsevimab:** per i nati nell'arco temporale che va dal mese di Ottobre sino al mese di Marzo, previo consenso dei genitori, al neonato viene somministrato l'anticorpo monoclonale Nirsevimab, terapia utile per la prevenzione della bronchiolite da Virus Sinciziale (VRS);
- **Visita di controllo neonatale:** A tre giorni dalla dimissione, il neonato viene rivalutato da medici e infermieri; la visita rientra nel percorso di ricovero;
- **Attivazione STEN** (Sistema Trasporto Emergenza Neonatale): in caso di emergenza neonatale viene attivato il Servizio STEN. Esso prevede l'invio, da parte della Terapia Intensiva Neonatale dell'Azienda Ospedaliera di Perugia, di un'ambulanza con équipe neonatologica per prelevare il neonato e trasportarlo presso la TIN di Perugia (o in altre sedi, se non vi è disponibilità di posti letto);
- **Attività Ambulatoriale:** I medici e gli infermieri delle Unità Operative svolgono attività ambulatoriale di pediatria e neonatologia generale e specialistica presso i reparti. Le prenotazioni per le visite o i prelievi devono essere effettuate tramite CUP o presso le farmacie territoriali. Gli ambulatori attivi sono:
 - Pediatria Generale, Allergologia, Pneumologia, Ambulatorio prelievi e procedure infermieristiche in entrambi i reparti;
 - Endocrinologia e Reumatologia presso la UO Pediatria di Città di Castello;
 - Ecografia delle anche del neonato, Gastroenterologia e Nefrologia presso la UO Pediatria di Branca.
 - L'ambulatorio di Cardiologia Pediatrica è prenotabile alla piastra CUP di 2° livello, presso poliambulatorio A del P.O. di Gubbio-Gualdo Tadino ed è co-gestito insieme alla Cardiologia di Branca
- **Day Service:** Il Day Service è un'attività ambulatoriale complessa, utile ai fini dell'inquadramento diagnostico e del follow up di patologie croniche, di varia natura. Consiste nella erogazione di almeno tre prestazioni di differente tipologia (tra cui la visita pediatrica), da effettuarsi possibilmente nello stesso giorno. È possibile attivare un Day Service su richiesta del Pediatra Ospedaliero o del Pediatra di Libera Scelta (PLS), previo contatto con il medico di reparto. La prenotazione è a carico del reparto.
- **Curve Ormonali:** Su indicazione dei medici pediatri endocrinologi si eseguono, in regime ambulatoriale, dosaggi seriati ormonali (test LHRH, arginina, clonidina, ACTH);

	<i>Carta del Servizio</i> PEDIATRIA SC DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	CDS Pediatria AC e AT REV 00 10/09/2026 Pag. 8 a 15
--	---	--

- **Test Provocazione Orale (TPO):** Vengono eseguiti, in regime di OBI, test di provocazione orale per escludere o confermare la presenza di allergia a farmaci e alimenti, su indicazione del pediatra ospedaliero o previo contatto con il PLS.
- **Vaccinazione In Ambiente Protetto:** Vengono eseguite vaccinazioni ai pazienti per i quali, per motivi patologici o sospetta pregressa reazione allergica a vaccino, non sia prudente effettuare la procedura presso l'ambulatorio vaccinale territoriale. Le richieste di vaccinazione vengono inviate alla UOC Pediatria dal centro vaccinale di riferimento;
- **Desensibilizzazione Orale Per Alimenti (DOPA):** si esegue, su indicazione degli allergologi di reparto, per indurre la tolleranza o la desensibilizzazione in bambini allergici a latte, uovo e altri alimenti. L'esame consiste nella somministrazione di dosi piccolissime, progressivamente incrementate, dell'alimento allergizzante. I pazienti accedono in reparto per ogni incremento di dose; la dose tollerata viene poi proseguita giornalmente a domicilio. Prevede possibilità per i genitori di avere un contatto diretto con il reparto, attraverso il numero di cellulare del pediatra di turno, a cui fare riferimento in caso di reazione allergica a domicilio.
- **Ricovero Salvavita Pazienti Con Disturbo Nutrizione E Alimentazione (DNA) (Città Di Castello):** la U.O. Pediatria dell'Ospedale di Città di Castello è inserita all'interno della rete regionale per i Disturbi della Nutrizione e dell'Alimentazione. Vengono presi in carico e ricoverati pazienti affetti prevalentemente da Anoressia Nervosa in condizioni severe. La gestione clinico-assistenziale del paziente viene effettuata in collaborazione con gli operatori del Centro DNA di Umbertide.
- **Centro Fibrosi Cistica (Branca):** La U.O.S. Centro Regionale Fibrosi Cistica, all'interno della U.O. Pediatria del P.O. Gubbio-Gualdo Tadino, si occupa dello screening, della gestione ambulatoriale e del ricovero dei pazienti affetti da Fibrosi Cistica e da patologie respiratorie croniche con aspetti evolutivi affini.

MODALITÀ DI ACCESSO IN PEDIATRIA

L'attività clinica e assistenziale si svolge nelle UO di degenza ordinaria e negli ambulatori specialistici in conformità a quanto definito dalle Normative Regionali e nelle Procedure Generali Aziendali (PGA) che disciplinano le modalità di erogazione delle prestazioni clinico assistenziali sia in regime di ricovero ordinario che in attività ambulatoriale.

DEGENZA OSPEDALIERA (RICOVERO ORDINARIO)

Presso le Pediatrie, delle strutture ospedaliere aziendali, è garantita la presenza medica h. 24, sette giorni su sette. Il medico di turno è il responsabile della valutazione clinica, dell'inquadramento diagnostico e della prescrizione dei trattamenti, assicurando sempre la garanzia della disponibilità costante delle informazioni ai genitori e, ove previsto, ai tutori legali del minore, relativamente allo

	<i>Carta del Servizio</i> PEDIATRIA SC DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	CDS Pediatria AC e AT REV 00 10/09/2026 Pag. 9 a 15
--	---	--

stato di salute. All'atto della dimissione, viene prodotta una relazione clinica dettagliata (lettera di dimissione) contenente la diagnosi del ricovero, le terapie somministrate, gli esiti dei principali accertamenti ematochimici e strumentali effettuati nonché le indicazioni terapeutiche post-dimissione. L'equipe infermieristica è sempre disponibile a fornire supporto e collaborazione nel processo assistenziale garantendo elevati standard di qualità non solo in ambito assistenziale ma anche in ambito socio/educativo. Le funzioni di tipo alberghiero, igienico-ambientale e di accompagnamento sono assicurate sia dal personale OSS che dal personale appositamente incaricato (canarini). Il coordinatore infermieristico, referente di tutte le professionalità non mediche, rappresenta il collegamento tra le necessità organizzative del servizio e le esigenze clinico-assistenziali degli utenti.

Accettazione Ed Accoglienza

Il personale sanitario (Medico, Infermiere, Oss) della struttura accoglie il paziente e, contemporaneamente, provvede ad effettuare tutte le procedure amministrative e di assegnazione del posto letto.

L'infermiere raccoglie e verifica tutta la documentazione e, attraverso il colloquio e l'accertamento infermieristico, individua i bisogni assistenziali dell'utente, predisponendo il piano di assistenza infermieristica. Al momento del ricovero al paziente viene applicato il bracciale di identificazione con codice a barre da tenere per tutta la durata della degenza.

Trattandosi di pazienti minori, per gli utenti dei reparti di pediatria, in caso di ricovero, è obbligatoria la presenza di un genitore o di un tutore per l'intera durata della degenza, pertanto, ogni stanza è dotata di un letto o di una poltrona pieghevole per l'effettuazione di assistenza con la possibilità, in caso di necessità, di collegarsi alla rete Wi-Fi aziendale.

Cosa portare con sé per il ricovero Ospedaliero in Pediatria

In caso di ricovero è necessario fornire quanto di seguito indicato:

Per i cittadini residenti nella Comunità Europea

- Documento di identità del bambino;
- Documento d'identità valido dell'accompagnatore;
- Tessera sanitaria del bambino e del genitore;
- Richiesta di Ricovero.

	<i>Carta del Servizio</i> PEDIATRIA SC DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	CDS Pediatria AC e AT REV 00 10/09/2026 Pag. 10 a 15
--	---	---

Per i cittadini stranieri non iscritti al SSN e/o non residenti in Italia

- Passaporto e/o documento di identità in corso di validità, modulo ISI (Centri di Informazione Salute Immigrati) e/o permesso di soggiorno.

Documentazione Sanitaria

- Documentazione clinica precedente: esami del sangue recenti, lettere di dimissioni di ricoveri passati, radiografie o relazioni specialistiche. Elenco dei farmaci assunti abitualmente a casa, indicando chiaramente dosaggi ed eventuali allergie;
- altra documentazione sanitaria ove presente.

Effetti personali

In caso di ricovero in un reparto di pediatria, è importante preparare un bagaglio essenziale contenente sia gli effetti personali del bambino sia quelli del genitore (o accompagnatore) che pernoverà in reparto:

- Vestiario e Biancheria (per il bambino);
- Pigiami comodi: preferibilmente con apertura sul davanti (con bottoni o clip, senza cerniere metalliche che possono interferire con esami o dispositivi medici) per facilitare le visite o la gestione di flebo.;
- Almeno 3 o 4 ricambi puliti.;
- Biancheria intima e calzini di ricambio;
- Pantofole antiscivolo o ciabattine comode;
- Per i neonati o lattanti: body di cotone, tutine, bavaglini. ecc

Si raccomanda caldamente di non portare gioielli, computer costosi o grosse somme di denaro contante, poiché l'ospedale non risponde di eventuali furti o smarrimenti.

I Pasti

In occasione di colazione, pranzo e cena, nei reparti dei singoli Presidi Ospedalieri, viene fornito un vitto personalizzato che tiene conto delle sia delle condizioni cliniche del paziente che, ove possibile, delle preferenze personali con possibilità di scelta del menù giornaliero. Per i lattanti è a disposizione un "latte di Tipo 1", di marca variabile in base alla rotazione in atto.

Il genitore/tutore che assiste il paziente può usufruire del buono agevolato per il pranzo e per la cena

acquistabile presso il Presidio Ospedaliero. Per la policy aziendale relativa all'allattamento al seno è prevista la fornitura del pasto per le mamme che allattano il bambino al seno.

I pasti dei degenti possono essere consumati nel rispetto dei seguenti orari:

Orari dei pasti	
Colazione	: dopo le ore 08:15
Pranzo	: dopo le ore 12:15
Cena	: dopo le ore 18:15

Le Visite Dei Familiari

È possibile fare visita ai degenti tutti i giorni, rispettando gli orari e le regole di seguito indicate.

Orari di visita	
Mattina	: ore 07:00 – 08:30
Giorno	: ore 12:30 – 13:45
Sera	: ore 18:30 – 20:30

❖ Come effettuare le visite

Il riposo è necessario per la salute del degente per cui è importante rispettare gli orari di visita e limitare la presenza ad un visitatore alla volta. Un numero maggiore di visitatori può provocare rumore, confusione e disagio al paziente, agli altri degenti ed agli operatori sanitari.



All'ingresso del servizio è collocato un dispenser per lavaggio delle mani. Il rispetto delle norme igieniche-sanitarie risulta essere un'attenzione molto importante, ai fini della prevenzione, contenimento e diffusione di malattie, pertanto, si invita a rispettare tale norma comportamentale.

Si raccomanda inoltre di:

- non sostare lungo i corridoi per non disturbare pazienti e non ostacolare il lavoro del personale sanitario;
- evitare di sedersi sui letti, specie se non occupati e di appoggiarvi accessori personali;
- non utilizzare i servizi igienici delle camere di degenza ma recarsi in quelli riservati al pubblico;
- non portare fiori o piante (possono essere fonte di allergie)

	<i>Carta del Servizio</i> PEDIATRIA SC DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	CDS Pediatria AC e AT REV 00 10/09/2026 Pag. 12 a 15
--	---	---

- non portare oggetti di valore. Il personale sanitario non risponde di eventuali smarrimenti.

Mediazione culturale

Per facilitare le comunicazioni con utenti stranieri l'azienda si avvale della collaborazione dei mediatori linguistico-culturali. Una delle loro funzioni è quella di supportare operatori sanitari ed utenti in attività quali: descrizione di sintomi, informazioni sui servizi, richieste di pronto soccorso, traduzione di documenti utili all'attività clinico/assistenziale, ecc.

Il sostegno del mediatore linguistico-culturale può essere richiesto, al bisogno, dal personale del reparto durante il ricovero del paziente straniero seguendo le opportune indicazioni per l'attivazione (<https://www.uslumbria1.it/servizio/mediazione-culturale/>). Gli interventi dovranno essere richiesti con almeno **48 ore di anticipo** rispetto alla data di realizzazione del servizio.

CONSENSO INFORMATO e TUTELA DELLA PRIVACY / DATI PERSONALI

L'assistito, in questo caso anche il genitore/tutore legale, ha il diritto di essere **informato** in modo chiaro, semplice ed esaustivo, rispetto ai trattamenti sanitari a cui deve essere sottoposto, **esprimendo o negando** il proprio consenso, avendo facoltà di **ritirare in ogni momento** il consenso precedentemente rilasciato.

Il consenso informato a procedure invasive e/o a rischio viene richiesto per procedure diagnostiche e terapeutiche chirurgiche, mediche e riabilitative oltre che per sperimentazioni cliniche. Esso ha anche lo scopo di legittimare l'atto sanitario in quanto manifestazione del diritto del paziente di autodeterminarsi.

L'acquisizione del consenso si avvale di note informative scritte, periodicamente aggiornate, che vengono contestualmente consegnate al paziente/genitore/tutore.

La riservatezza sui dati personali è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy. L'Azienda USL Umbria1, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantirne l'applicazione. Ai sensi D.Lgs. n.196/2003 e s.m.i., del Regolamento Europeo 679/2016, del Codice Privacy nonché del Regolamento della Regione Umbria n. 7 del 30 dicembre 2003, il **Direttore dell'Unità Operativa** è il responsabile del trattamento dei dati personali, su delega del titolare; garantisce di rispettare e far rispettare le regole di segretezza e riservatezza dei dati sensibili e di quelli relativi alla diagnosi, alla degenza e alle terapie. A tutela di ciò, le informazioni inerenti lo stato di salute dei pazienti vengono fornite **solo ai familiari o alle persone designate** al momento del ricovero, tramite l'evidenza riportata nello specifico modulo conservato in

	<i>Carta del Servizio</i> PEDIATRIA SC DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	CDS Pediatria AC e AT REV 00 10/09/2026 Pag. 13 a 15
--	---	---

cartella clinica dell'utente.

Il trattamento dei dati personali, con particolare attenzione ai dati sensibili ed alle informazioni sull'identità personale, viene svolto nel rispetto dei diritti, della dignità e delle libertà fondamentali di ogni individuo ed è improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

LA DIMISSIONE

La dimissione viene in genere concordata il giorno precedente ma può accadere, in casi particolari, che venga comunicata anche il giorno stesso.

Prima della dimissione viene redatta, in duplice copia, la lettera di dimissione di cui, una copia viene consegnata al paziente per il Medico Curante (MMG) ed una copia rimane nella cartella clinica cartacea dell'utente opportunamente archiviata e conservata in conformità alla normativa aziendale sulla gestione della documentazione sanitaria.

Al momento della dimissione il personale medico ed infermieristico illustra al paziente e, ai suoi familiari, il contenuto della lettera di dimissione ovvero una breve sintesi che descrive quanto di seguito indicato:

- i motivi del ricovero,
- la diagnosi di dimissione,
- l'iter clinico della degenza (esami, consulenze, decorso),
- le procedure eseguite;
- dati ematochimici, la terapia praticata e da seguire a domicilio (ricognizione e riconciliazione farmacologica),
- Norme comportamentali con indicazioni e consigli, relativi al modello di vita e alla dieta da seguire, nel periodo di convalescenza;
- lo schema dei controlli ambulatoriali post-dimissione se previsti;
- le date di esami e delle medicazioni già programmate.

Eccetto casi particolari, le lettere di dimissione sono disponibili dopo la visita mattutina e comunque di solito entro le ore 14:00, orario in cui è previsto il rientro a domicilio.

Nei casi in cui è necessario il trasporto a mezzo di ambulanza, l'orario di uscita potrebbe subire modifiche dipendenti dalla disponibilità del mezzo di trasporto.

Qualora il paziente debba completare alcuni esami nei 30 giorni seguenti alla dimissione è previsto che ciò avvenga in regime di **“prosecuzione cure”**. La prenotazione di tali esami viene effettuata direttamente dal personale di reparto mediante **piastra ambulatoriale, indicando** data e ora di esecuzione della prestazione nella lettera di dimissione o comunicati telefonicamente all'utente o

	<i>Carta del Servizio</i> PEDIATRIA SC DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	CDS Pediatria AC e AT REV 00 10/09/2026 Pag. 14 a 15
--	---	---

alla persona di riferimento.

Su apposita richiesta vengono forniti dal coordinatore infermieristico (o persona da lui delegata) i certificati di ricovero.

RICHIESTA CARTELLA CLINICA E/O REFERTI

I pazienti possono consultare e/o chiedere il rilascio della cartella clinica, dei referti clinici e di altra documentazione sanitaria a produzione ospedaliera. Ai sensi e per gli effetti di cui alla Legge n. 24 dell'8 marzo 2017 *“Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie”*, la Direzione Sanitaria Ospedaliera, **entro sette giorni dalla presentazione** della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, *fornisce la **documentazione sanitaria disponibile** relativa al paziente, preferibilmente in formato elettronico. Le eventuali integrazioni (referti degli esami) sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.*

Il paziente può richiedere copia della cartella clinica o di singoli referti sia durante il ricovero che al momento della dimissione. La copia della cartella può essere richiesta anche da altra persona purché munita di documento di identità e di certificazione per la delega a firma del delegante.

La richiesta deve essere **preferibilmente** effettuata utilizzando la modulistica aziendale, presso il front office, o scaricabili al link:

<https://www.uslumbria1.it/servizio/cartella-clinica-e-altra-documentazione-sanitaria/> .

La consegna delle copie della documentazione sanitaria è **subordinata** al pagamento di una somma, a titolo di rimborso spese e al pagamento delle spese di spedizione, se richiesta.

SUGGERIMENTI E 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 dello Staff Comunicazione.

	<i>Carta del Servizio</i> <i>PEDIATRIA</i> <i>SC DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE</i>	CDS Pediatria AC e AT REV 00 10/09/2026 Pag. 15 a 15
--	--	---