



**USL**Umbria**1**

**CARTA DEI SERVIZI**  
**SCA OTORINOLARINGOIATRIA**



**OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO**

**OSPEDALE DI GUBBIO GUALDO TADINO**  
**LOCALITÀ BRANCA**



**OSPEDALE MEDIA VALLE DEL TEVERE**  
**LOCALITÀ PANTALLA**

## **INDICE**

- 1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**
- 2. IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI**
- 3. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI**
- 4. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI**
- 5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**
- 6. INFORMAZIONE SULLE PRESTAZIONI E CONSENSO INFORMATO**
- 7. TUTELA DELLA PRIVACY**
- 8. SUGGERIMENTI E RECLAMI**

## **1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **1.1 ORGANIZZAZIONE**

La SCA di Otorino opera nel Presidio Ospedaliero Alto Tevere, Ospedale di Città di Castello e Umbertide, nel Presidio Ospedaliero di Gubbio /Gualdo Tadino, nel Presidio Ospedaliero Media Valle del Tevere Ospedale di Pantalla; si inserisce all'interno della Rete Ospedaliera dell'Azienda USLUmbria 1, condividendo funzioni ed obiettivi del Dipartimento delle Chirurgie Specialistiche di cui fa parte.

L'attività di ricovero della SCA, ove presente, è organizzata secondo il modello per intensità di cure e aree assistenziali omogenee: ciascun utente viene indirizzato verso un percorso unico, con riferimenti sanitari certi in modo da favorire l'appropriatezza nell'uso delle risorse ed un'assistenza sicura, continua e personalizzata, pur mantenendo la gestione specialistica delle patologie.

La SCA assicura l'assistenza ospedaliera in modo unitario e integrato secondo le caratteristiche di qualità e di quantità specificate nei documenti di programmazione Regionale e Aziendale.

L'assistenza erogata è finalizzata all'inquadramento diagnostico ed al trattamento di patologie di interesse Otorino, e rivolge particolare attenzione all'utilizzo di tecniche mini-invasive per il trattamento chirurgico sia in elezione che in urgenza.

L'equipe partecipa ad iniziative di ricerca clinica per mantenere adeguati standard di competenza, aggiornamento e formazione continua del personale.

Collabora con la Struttura Formativa nell'organizzazione di eventi formativi estesi a tutto il personale della SCA su tematiche inerenti il paziente affetto da patologie disinteresse otorino, sia dal punto di vista clinico che assistenziale. La partecipazione è aperta anche ai medici di medicina generale che volessero avere notizie riguardanti i propri assistiti, o dovessero presentare particolari casi clinici.

Il livello di qualità offerto dal servizio può essere misurato in termini di aderenza ai requisiti specifici previsti dall'accreditamento istituzionale nella presa in carico e gestione del paziente, dall'inserimento in lista d'attesa alla gestione delle varie fasi pre, intra e post-operatoria, consentendone la valutazione in termini di efficacia-efficienza mediante l'individuazione di appropriate misure di outcome.

### **1.2 ATTIVITÀ CLINICHE, DI RICERCA E COLLABORAZIONI**

Il trattamento delle patologie di interesse Otorino si avvale di specialisti chirurghi della SCA stessa i quali assicurano la diagnosi, il trattamento e la continuità assistenziale post chirurgica oltre ai controlli e al follow-up.

#### **1.2.1 ATTIVITÀ CLINICHE**

Le attività dei medici afferenti alla SCA dipartimento sono riconducibili a:

- attività di degenza, sia programmata che urgente H24 in regime ordinario e di day surgery;
- attività chirurgica di sala operatoria in emergenza, urgenza e in modalità programmata;
- attività ambulatoriale programmata di visite, di diagnostica, di chirurgia ambulatoriale e di controlli post- operatori;
- attività di consulenza:
  - in urgenza sia al pronto soccorso che in osservazione breve intensiva,
  - interna per i ricoverati di altre UUOO

#### **1.2.2 COLLABORAZIONI**

La UO **collabora** con l'Università degli Studi di Perugia per l'insegnamento e il tirocinio di specializzandi in Otorinolaringoiatria, di studenti del corso di laurea in Infermieristica e dei corsi per operatori socio sanitari.

### **1.3 PRINCIPALI PRESTAZIONI OFFERTE**

Tali attività si concretizzano con l'offerta, riguardo alle patologie trattate, delle seguenti prestazioni:

1. Interventi chirurgici in regime di Ricovero Ordinario o in Day Surgery
2. interventi chirurgici ambulatoriali
3. consulenze interne alle altre UUOO aziendali
4. visite ambulatoriali di specialità

### **1. INTERVENTI CHIRURGICI IN REGIME DI RICOVERO ORDINARIO - PROGRAMMATI O URGENTI - O IN DAY SURGERY**

La **Degenza in Ricovero Ordinario (RO)** prevede un ricovero superiore a un giorno per interventi medico/chirurgici per i quali, in base ai LEA, è previsto un impegno diagnostico/terapeutico che, per intensità e complessità di cura e/o di decorso post operatorio, non possono essere trattati in altro regime di degenza.

Di fatto in ricovero ordinario - programmato e/o di urgenza - vengono trattate tutte le patologie ad alta o media complessità assistenziale di competenza della chirurgia Otorinolaringoiatrica, con particolare riferimento alla patologia cervico-facciale.

Il ricovero ordinario viene utilizzato anche per particolari condizioni sanitarie e/o socioeconomiche che sconsigliano l'accesso in day surgery o in ambulatorio quali importanti patologie concomitanti, fragilità sociali, ecc, ...

La **degenza in Day Surgery (DS)** prevede un ricovero giornaliero, limitato alle sole ore della giornata (di norma dalle ore 07:00 alle ore 17:00) per l'esecuzione di interventi chirurgici in cui sia possibile la dimissione nello stesso giorno dell'intervento. È indicato per pazienti in discrete condizioni generali (ASA ≤ 3).

In presenza di particolari necessità cliniche e/o assistenziali è tuttavia possibile ricorrere all'osservazione breve post chirurgica che consente di prolungare il ricovero e far rientrare il paziente al proprio domicilio la mattina del giorno successivo all'intervento.

### **2. INTERVENTI CHIRURGICI AMBULATORIALI**

Gli straordinari progressi ottenuti in campo medico, chirurgico ed anestesiologicalo hanno consentito di trasferire, a parità di efficacia e sicurezza, molte prestazioni chirurgiche tradizionalmente erogate in regime di ricovero in setting assistenziali di tipo ambulatoriale.

Tenendo presenti le indicazioni aziendali e regionali, il Dipartimento delle Chirurgie Specialistiche ha individuato due diversi elenchi per interventi di "Piccola Chirurgia Ambulatoriale" e "Chirurgia Ambulatoriale a Maggior Impatto Clinico", da cui far discendere, con chiarezza, tempi e modi di realizzazione degli interventi e a cui ricondurre il setting assistenziale più appropriato e sicuro. I pazienti trattabili in regime di Chirurgia Ambulatoriale sono di norma ASA ≤ 3.

#### **2a. PICCOLA CHIRURGIA AMBULATORIALE**

La "piccola chirurgia ambulatoriale" prevede attività chirurgiche mininvasive, effettuate in Ambulatorio protetto. Gli interventi eseguiti con questo setting sono di entità tale da non prevedere la presenza dell'anestesista in Ambulatorio protetto durante la procedura. Gli interventi chirurgici erogabili e/o le patologie trattabili con piccola chirurgia ambulatoriale sono elencati nell' All.2b allo Standard di Servizio.

#### **2b. INTERVENTI CHIRURGICI A MAGGIOR IMPATTO CLINICO**

Le procedure chirurgiche ambulatoriali a maggiore impatto clinico di norma vengono effettuate nel Blocco Operatorio con presenza dell'anestesista per assistenza o eventuale procedura anestesiologicala.

Dopo un intervento a maggior impatto clinico i pazienti vengono accompagnati presso la Day Surgery dove rimangono in osservazione, nell'ambito della stessa giornata dell'intervento, prima del rientro a domicilio.

Gli interventi chirurgici e/o le patologie a maggior impatto clinico erogabili in ambulatorio sono elencati nell' All.2b allo Standard di Servizio

### **3. CONSULENZE INTERNE ALLE ALTRE UOO AZIENDALI**

La SCA svolge attività di consulenza per i Pronto Soccorso e, in generale, per tutte le altre Strutture dell'intera dell'Azienda.

### **4. VISITE SPECIALISTICHE AMBULATORIALI**

Le visite ambulatoriali sono svolte presso gli ambulatori otorino e sono rivolte alla diagnosi e trattamento di tutte le patologie ORL. Tutte le prestazioni erogabili in ambulatorio sono elencate nell' All.2b allo Standard di Servizio.

## **1.4 RISORSE ASSEGNATE ALLA UNITÀ OPERATIVA**

### **1.4.1 IL PERSONALE**

Nella struttura opera un'equipe di professionisti, con ruoli e competenze diverse, composta da medici, coordinatori, infermieri, audiometristi, logopedisti e operatori socio sanitari (OSS).

Tutto il personale sanitario è altamente qualificato e dotato della competenza necessaria per gestire in piena

sicurezza un'ampia gamma di situazioni cliniche, che spaziano dalla chirurgia programmata alle urgenze chirurgiche e al decorso post-operatorio di interventi otorino  
Elemento qualificante e fondamentale è la formazione continua, attraverso corsi ECM annuali, che costituisce uno strumento indispensabile per assicurare l'erogazione di cure efficaci e sicure.

Il personale medico è a disposizione per fornire indicazioni sullo stato di salute, sulla diagnosi, sulla terapia medica ed interventistica. Al momento del ricovero, o della prestazione ambulatoriale, viene chiesto di firmare il consenso informato al trattamento sanitario e il consenso al trattamento dei dati sensibili tramite il quale il degente dichiara quali persone (MMG, parenti, conoscenti ) sono autorizzate a ricevere informazioni sullo stato di salute .

Al fine di garantire una continuità di informazione è auspicabile che la medesima persona mantenga i rapporti con il medico. I familiari vengono costantemente coinvolti nel programma assistenziale del paziente.



*Per motivi di tutela della privacy non vengono fornite informazioni telefoniche sulle condizioni cliniche dei degenti. Si prega cortesemente di non insistere.*

L'equipe infermieristica è sempre disponibile a fornire informazioni necessarie durante la degenza. Il coordinatore infermieristico svolge le funzioni gestionali ed organizzative; gli infermieri garantiscono una elevata qualità di assistenza per quanto concerne gli aspetti tecnico-assistenziali e sanitario-educativi, il controllo del dolore e dei fattori psicosociali.

Gli operatori socio sanitari sono a disposizione per le funzioni di tipo alberghiero, igienico-ambientale e di accompagnamento.

Le varie figure professionali sono facilmente riconoscibili per la targhetta con nome e cognome e per il colore della divisa:

	<b>Medici</b>
	<b>Infermieri</b>
	<b>Operatori Socio Sanitari</b>
	<b>Personale di sala</b>

#### **1.4.2 LA STRUTTURA**

La SCA ed è dotata di:

- posti letto di degenza ordinaria, suddivisi in camere a 2 letti tutte con bagno interno, tavolo e televisore a città di castello e 4 p/l a Branca con le stesse caratteristiche.

Ogni unità di degenza si compone di letto munito di sistema di chiamata, luce, presa elettrica armadio e comodo. All'interno delle camere è consentito l'uso del telefono cellulare, purchè non rechi disturbo agli altri ricoverati.

- posti letto di Week Surgery/Day Surgery assegnati alla SCA. Tutti i p/l sono comunque utilizzati in maniera multidisciplinare, in base alla programmazione degli interventi .
- posti letto tecnici di Osservazione Breve Intensa (obi).
- poltrone per le attività di chirurgia ambulatoriale generale condivise con le chirurgie specialistiche.

Il numero dei posti letto è ripartito fra tutte le strutture aziendali in cui viene svolta l'attività specialistica.

La SCA utilizza per la propria attività chirurgica i locali dei blocchi operatori che a sua volta sono dotati di sale operatorie attrezzate per tutte le tipologie di intervento e di sale per piccoli interventi e interventi ambulatoriali (Ambulatorio protetto).

#### **1.5 I MEDIATORI CULTURALI**

Per facilitare l'accesso degli utenti stranieri ai servizi sanitari 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, ... .

Il sostegno del mediatore linguistico-culturale può essere richiesto, al bisogno, dal personale del reparto durante il ricovero del paziente straniero. Gli interventi dovranno essere richiesti con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla data di realizzazione del servizio.

## 2. IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

Medici, infermieri ed operatori della SCA di Otorino si impegnano costantemente a fornire il trattamento migliore, appropriato, sicuro e aggiornato ad ogni singolo paziente, nella consapevolezza che i bisogni del paziente vengono prima di ogni altra cosa.

Il servizio pone sempre al centro del proprio operare la persona e i suoi bisogni di salute, grazie alla collaborazione di un'equipe multidisciplinare esperta, operando secondo criteri di appropriatezza, sicurezza, qualità e tempestività delle cure, con l'obiettivo del pieno e rapido recupero clinico e funzionale del paziente.

I **principi fondamentali** a cui ci ispiriamo sono i seguenti:

- *Esercitare la medicina come un team di professionisti dedicato, integrato e multidisciplinare nei percorsi di diagnosi, cura e assistenza, orientato alla soluzione dei bisogni degli assistiti.*
- *Garantire/promuovere competenza e professionalità mediante l'aggiornamento continuo, la formazione e il confronto con altre professionalità e strutture.*
- *Promuovere e realizzare interventi di prevenzione ed educazione alla salute rivolti sia agli utenti che alla collettività.*
- *Sottoporre a costante revisione e miglioramento i processi rivolti alla presa in carico ed alla cura delle persone che si rivolgono al nostro servizio.*
- *Trattare chiunque sia affidato alle nostre cure con rispetto e dignità, indipendentemente da genere, religione, razza o censo.*
- *Promuovere, mediante l'ascolto e l'informazione, la collaborazione, l'integrazione e un rapporto diretto e personalizzato con i pazienti, le loro famiglie ed i Medici di Medicina Generale.*
- *Promuovere l'umanizzazione rispettando valori, dignità e libertà di scelta di chiunque si affidi alle nostre cure.*

### La UO si impegna a garantire:

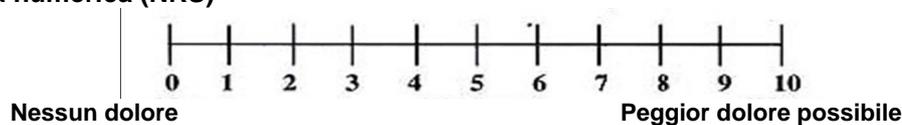
- *l'interesse generale della collettività, attraverso il **miglioramento continuo** della qualità e della performance nella erogazione del proprio prodotto/servizio;*
- *il **miglior trattamento possibile** in linea con le attuali evidenze scientifiche di efficacia e modalità organizzative previste dalla normativa nazionale e regionale, proporzionali al bisogno assistenziale della persona attraverso diversi setting: Degenza ordinaria (programmata ed in urgenza), Day Surgery, attività ambulatoriale;*
- *la massima riduzione possibile dei tempi di attesa mediante l'**ottimizzazione dei percorsi**;*
- *un percorso dedicato per la patologia oncologica;*
- *la **valutazione globale** dell'individuo in team multidisciplinare (anestesisti e altri specialisti presenti in ospedale);*
- *la formulazione di un **percorso terapeutico individuale** multidisciplinare condiviso con la persona ed i suoi familiari, con declinazione degli obiettivi funzionali e dei tempi necessari per raggiungerli, dei benefici attesi e delle alternative terapeutiche possibili;*
- *la **puntualità** dell'intervento chirurgico in relazione alla classe di priorità stabilita (PGA08 Gestione liste di attesa per intervento chirurgico in elezione );*
- *la **presa in carico** della persona al fine di ottenere il massimo recupero funzionale e il miglior grado di autonomia alla dimissione;*

- la **sicurezza del paziente** e la gestione del rischio clinico secondo le più aggiornate evidenze e linee guida;
- l'utilizzo di protocolli, procedure e linee guida costantemente aggiornati;
- un adeguato **comfort alberghiero**;
- il **rispetto della privacy** secondo quanto previsto dalle norme vigenti e dal regolamento aziendale (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196)
- l'applicazione, per impegno etico e per disposizioni di legge, di tutti gli interventi utili alla rilevazione ed al **trattamento del dolore**.

La presenza e l'intensità del dolore viene valutata giornalmente sia dai medici che dagli infermieri.

Per la rilevazione del dolore si utilizza una scala numerica (Number Rating Scale - NRS- ) costituita da una linea e da una serie di numeri (da 0 a 10) a intervalli costanti, dove "zero" corrisponde a "nessun dolore" e 10 a " il peggior dolore che si possa immaginare" (figura1) . Il soggetto deve indicare il numero che corrisponde all'intensità di dolore che percepisce e sulla base di questa valutazione viene impostato o modificato il trattamento terapeutico.

**Figura 1. Scala numerica (NRS)**



### 3. MODALITÀ DI ACCESSO

L'attività clinica e assistenziale si svolge nelle UO di degenza ordinaria e di Day Surgery e negli ambulatori chirurgici. Normative Regionali e Aziendali regolano le modalità di prenotazione ed erogazione delle attività clinico assistenziali, sia che si svolgano in regime di ricovero che in ambulatorio.

#### 3.1 ACCESSO IN UO DI DEGENZA

I pazienti possono accedere alle UO di degenza con due diverse modalità di ricovero:

##### 1) Ricovero programmato - ordinario o day surgery

Avviene dopo una visita specialistica ambulatoriale con la programmazione di un percorso pre-operatorio (vedi punto 5) che consente l'inquadramento diagnostico e/o la terapia di patologie otorino, senza caratteristiche di indifferibilità, per le quali è possibile l'inserimento in lista di attesa secondo i criteri previsti dai RAO.

Salvo diversa indicazione, il ricovero programmato viene effettuato nella UO di degenza ( degenza media o day surgery, in base alle indicazioni del chirurgo otorino) la mattina stessa dell'intervento chirurgico alle ore 07:30 in condizione di digiuno.

##### 2) Ricovero in urgenza

Si tratta **sempre di un ricovero ordinario** effettuato per urgenza clinica direttamente dal Pronto Soccorso di Città di Castello/Umbertide o Gubbio/Gualdo Tadino da altri servizi/UO dell'ospedale, previa valutazione otorino: il ricovero è condizionato dalla patologia e dalle condizioni cliniche del paziente, coerentemente con l'offerta terapeutica che il presidio ospedaliero può garantire. Il Medico otorino valutate le condizioni del paziente, può predisporre il ricovero o decidere per l'eventuale trasferimento.

#### 3.2 ACCESSO AMBULATORI SCA OTORINO

Per accedere agli ambulatori chirurgici sono necessari:

- l'impegnativa del medico curante per effettuare la prenotazione,
- la prenotazione,
- la ricevuta di pagamento del *ticket*, se non sussiste esenzione.

L'**impegnativa** del Medico di Medicina Generale deve essere compilata in ogni sua parte, comprese

l'indicazione dell'eventuale esenzioni e la fascia di priorità. Vi sono infatti liste separate per le varie tipologie di visite e per la priorità con cui vengono richieste.

Le classi di priorità vengono distinte in:

- Urgente: prevede un accesso diretto in PS
- Priorità **U**: attesa massima di 3 giorni
- Priorità **B** (breve): attesa massima di 10 giorni
- Priorità **D** (differita): attesa dai 30 ai 60 giorni
- Priorità **P** (programmabile): attesa massima 180 giorni .

**La prenotazione** alla visita che può essere effettuata:

- presso qualsiasi sportello CUP della Regione
- presso i centri di salute dell'Azienda Uslumbria1
- presso i Farma CUP regionali



*Porre attenzione alla ricevuta della prenotazione, che riporta data, ora e sede in cui verrà effettuata la visita, e, se presente, alla descrizione di eventuali preparazioni necessarie per l'efficace esecuzione della visita stessa.*

### 3.2.1 ACCESSO VISITE

Le visite si effettuano solo dopo regolare prenotazione secondo i criteri previsti dai RAO .

Il giorno della visita ambulatoriale l'utente, in possesso della prenotazione, deve presentarsi nella sede indicata almeno 15 minuti prima dell' ora prevista portando con sé:

- richiesta del MMG con il foglio di prenotazione;
- tessera di iscrizione al SSN ed eventuali esenzioni ticket;
- documentazione clinica completa più recente: tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti e la terapia in atto;
- eventuale modulistica compilata
- ricevuta del pagamento del **ticket**, quando dovuto

**Il ticket**, quando dovuto, può essere pagato o al momento della prenotazione o il giorno in cui viene eseguita la prestazione, presso il CUP dell'Ospedale (piano terra, lato A). La ricevuta dell'avvenuto pagamento dovrà essere presentata al momento della visita.



*Gli utenti che non si presentano alla visita senza aver disdetto la prenotazione saranno chiamati a pagare l'intero importo della prestazione, anche se non effettuata.*

### 3.2.2 ACCESSO VISITE IN LIBERA PROFESSIONE

I Medici Otorino effettuano anche attività ambulatoriale in regime di libera professione intramoenia. Ciò significa che la visita viene effettuata in ospedale, con prenotazione telefonica al n. 075 5412900 e previo pagamento della relativa tariffa presso lo sportello CUP. In tal caso è necessario specificare che si tratta di una visita in libera professione per la quale non è richiesta l'impegnativa del MMG.



*Per avere informazioni sui nominativi dei professionisti, sugli orari delle visite e sui relativi onorari, rivolgersi al n. 075 5412900 : CUP libera professione.*

### 3.3 ACCESSO AMBULATORIO PROTETTO

Gli Interventi chirurgici ambulatoriali vengono eseguiti, previa prenotazione, presso gli ambulatori protetti degli ospedali di riferimento. In particolare:

- ospedale di città di castello :1° piano, scala B.

- ospedale di branca: piano terra poliambulatori B

La prenotazione può essere effettuata di persona o per telefono, **SOLO presso lo stesso ambulatorio**, nei seguenti giorni/orari:

	GIORNI	ORARI
<b>Città di Castello</b>	<b>Martedì - Mercoledì - Giovedì - Venerdì</b>	<b>Dalle ore 13.30 alle ore 14.15</b>
<b>Branca</b>	<b>Dal Lunedì al Venerdì</b>	<b>Dalle ore 13,30 alle ore 14,15</b>

L'assistito in possesso della prenotazione, deve presentarsi nella sede indicata almeno 15 minuti prima dell'effettuazione dell'intervento, portando con sé quanto indicato dagli infermieri al momento della prenotazione.

## 4. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI

### 4.1 UBICAZIONE DEI SERVIZI E CONTATTI TELEFONICI

#### 4.1.1 STRUTTURE

##### OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO

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

**Centralino:** Tel: 075 85091

**Servizio Informazioni all'ingresso dell'ospedale:** ore 08.00-20.00

**Tel./fax** 075 8509677

➤ **UO degenza ordinaria**

Quarto piano dell'ospedale, ingresso scala A ( fronte dell'edificio)

Tel: 075 8509651

**Coordinatore Infermieristico:** Inf. Croci Tiziana

Tel: 0758509697 e.mail: [tiziana.croci@uslumbria1.it](mailto:tiziana.croci@uslumbria1.it)

➤ **Degenza breve – day surgery**

Terzo piano dell'ospedale, ingresso scala B (retro dell'edificio)

Tel: 075 8509674

**Coordinatore Infermieristico:** Inf. Milli Angela

Tel: 075 8509670 e.mail: [angela.milli@uslumbria1.it](mailto:angela.milli@uslumbria1.it)

➤ **Cupic prericovero ( Centro Unico Programmazione Interventi Chirurgici)**

Terzo piano dell'ospedale, ingresso scala B (retro dell'edificio)

Tel. 075 8509622

**Coordinatore Infermieristico:** Inf. Milli Angela

Tel: 075 8509670 e.mail: [angela.milli@uslumbria1.it](mailto:angela.milli@uslumbria1.it)

➤ **Sala operatoria**

Primo piano dell'ospedale, ingresso scala B (retro dell'edificio)

Tel 075 8509609

**Coordinatore Infermieristico:** Inf.Catia Scalseggi

Tel. 075-8509609 e.mail: [catia.scalseggi@uslumbria1.it](mailto:catia.scalseggi@uslumbria1.it)

➤ **Ambulatorio Protetto**

Primo piano dell'ospedale, ingresso scala B (retro dell'edificio)

Tel: 075 8509609

**Coordinatore Infermieristico:**

Tel. 075-8509609 e.mail: [francesca.parlani@uslumbria1.it](mailto:francesca.parlani@uslumbria1.it)

**OSPEDALE DI UMBERTIDE**

**Indirizzo:** Via Cavour 40 – 06019 Umbertide (Pg)

**Centralino Tel.** 075 9422111

**Servizio Informazioni all'ingresso dell'ospedale:** ore 08.00-20.00

➤ **Degenza breve – day surgery**

Secondo piano dell'ospedale,

**Coordinatore Infermieristico:** Inf. Sandra Scarscelli

Tel: 075 9422277 e.mail [sandra.scarscelli@uslumbria1.it](mailto:sandra.scarscelli@uslumbria1.it)

➤ **Sala operatoria**

Secondo piano dell'ospedale

**Coordinatore Infermieristico:** Inf. Fabio Falcini

Tel 075 9422221 e.mail: [fabio.falcini@uslumbria1.it](mailto:fabio.falcini@uslumbria1.it)

**OSPEDALE DI GUBBIO-GUALDO TADINO**

**Indirizzo:** Largo Unità d'Italia, Loc. Branca - Secondo piano

**Centralino:** Tel: 075 9270801

➤ **Sala operatoria**

Primo piano dell'ospedale, ingresso centrale lato B (retro dell'edificio)

**Coordinatore Infermieristico:** Inf. Caterina Sannipoli

Tel. 075-9270599 e.mail: [caterina.sannipoli@uslumbria1.it](mailto:caterina.sannipoli@uslumbria1.it)

➤ **Ambulatorio Protetto**

Piano terra ospedale, ingresso poliambulatori B

**Coordinatore Infermieristico:** Inf. Valeria Burocchi

Tel. 075-9270540 e.mail: [valeria.burocchi@uslumbria1.it](mailto:valeria.burocchi@uslumbria1.it)

**AMBULATORI DIVISIONALI**

➤ **Ambulatorio ospedale Città di Castello**

Terzo piano dell'ospedale, ingresso scala A (fronte edificio)

**Coordinatore Infermieristico:** Inf. Donatella Foti

Tel: 075 8509671 e.mail: [donatella.foti@uslumbria1.it](mailto:donatella.foti@uslumbria1.it)

➤ **Poliambulatori divisionali ospedale Umbertide**

Primo piano - Ingresso ospedale

Tel. 075 9422304

➤ **Ambulatorio Ospedale Media Valle del Tevere**

**Indirizzo:** Loc. Pantalla - 06059 Todi (Pg)

**Centralino:** Tel: 075 8880611

Primo piano - Ingresso ospedale

➤ **Poliambulatori Europa - Perugia**

**Indirizzo:** Piazzale Europa - Perugia

Tel. Informazioni 075 5412914 - 075 5412933

Tel. Segreteria Poliambulatorio Europa 075 5412874 – 5412858 | Fax 075 5412904

- **Ambulatorio Otorino :** Terzo piano Ala Nord

**Coordinatore Infermieristico:** Inf. Lidia Maculan

Tel. 0755412934 e.mail: [lidia.maculan@uslumbria1.it](mailto:lidia.maculan@uslumbria1.it)

➤ **Ambulatorio chirurgico Centro di salute Ponte San Giovanni**

**Indirizzo:** Via Cestellini c/o Centro Commerciale Apogeo

Tel: 075 5978146 Fax 075 5978135

Per informazioni e orari dettagliati consultare i singoli Servizi oppure contattare il Centro dal lunedì al venerdì ore 08.00–13.00

#### 4.1.2 DIRIGENTI MEDICI

**Direttore SCA OTORINOLARINGOIATRIA**

**Dott. Nadia Alunni** e.mail: [nadia.alunni@uslumbria1.it](mailto:nadia.alunni@uslumbria1.it)

##### ➤ Dirigenti medici

COGNOME/NOME	INDIRIZZO MAIL
Lucia Calzolaro	<a href="mailto:lucia.calzolaro@uslumbria1.it">lucia.calzolaro@uslumbria1.it</a>
Laura Cipriani	<a href="mailto:laura.cipriani@uslumbria1.it">laura.cipriani@uslumbria1.it</a>
Puya Dehgani	<a href="mailto:puya.dehgani@uslumbria1.it">puya.dehgani@uslumbria1.it</a>
Marco Della Casa	<a href="mailto:marco.dellacasa@uslumbria1.it">marco.dellacasa@uslumbria1.it</a>
Maria Cristina Ibba	<a href="mailto:mariacristina.ibba@uslumbria1.it">mariacristina.ibba@uslumbria1.it</a>
Carla Lancione	<a href="mailto:carla.lancione@uslumbria1.it">carla.lancione@uslumbria1.it</a>
Raffaele Scardazza	<a href="mailto:raffaele.scardazza@uslumbria1.it">raffaele.scardazza@uslumbria1.it</a>

#### 4.2 RICEVIMENTO DEI MEDICI

I medici della UO ricevono pazienti e familiari tutti i giorni dopo la visita medica mattutina e pomeridiana, dalle ore 10:00 alle ore 10:30 e dalle ore 17:00 alle 18:00,

Le informazioni sulle condizioni cliniche vengono fornite ai parenti solo se il paziente li ha espressamente autorizzati a riceverle.

Un Medico è comunque di norma presente in ambulatorio dalle 08.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì; nei giorni prefestivi dall'08.00 alle 13.00. Il medico potrebbe non essere disponibile in tali orari se impegnato in eventuali urgenze e/o emergenze. Nei giorni festivi e fuori dell'orario di servizio attivo è comunque prevista la chiamata in reperibilità da parte della UO di Pronto Soccorso del PO Alto Tevere – Ospedale di Città di Castello e del PO Gubbio e Gualdo Tadino – Ospedale di Branca, per urgenze ed emergenze chirurgiche.

#### 4.3 ORARI DI APERTURA AMBULATORI

Gli orari di accesso agli ambulatori per l'esecuzione di prestazioni e/o visite sono indicati nella seguente tabella1

**TAB.1: ORARI DI ACCESSO AGLI AMBULATORI**

SEDE	GIORNI	ORARI
<b>OSPEDALE CITTÀ DI CASTELLO</b>	Lunedì - Venerdì	<b>08:00 / 18:00</b>
<b>OSPEDALE GUBBIO GUALDO TADINO Località Branca</b>	Lunedì - Venerdì	<b>08:00 / 18:00</b>
<b>OSPEDALE UMBERTIDE</b>	Lunedì	<b>12:00 / 14:00</b>
	Venerdì	<b>14:00 / 19:00</b>

<b>OSPEDALE MEDIA VALLE DEL TEVERE</b> Località Pantalla	Martedì	<b>15:00 / 17:30</b>
<b>AMBULATORIO PIAZZALE EUROPA</b>	Venerdì	<b>08:00 / 13:00</b>

## 5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni agli utenti vengono erogate, sulla base delle necessità clinico-assistenziali e/o della patologia, sia in regime di ricovero che attraverso attività ambulatoriali.

### 5.1 PRERICOVERO

I pazienti candidati ad intervento chirurgico vengono presi in carico dal Cupic ( Centro Unico Programmazione Interventi Chirurgici), un apposito servizio che gestisce il prericovero e si occupa di organizzare tutti gli accertamenti e le visite necessarie a perfezionare la diagnosi e a programmare l'intervento chirurgico. Gli appuntamenti per le visite e gli accertamenti vengono, per quanto possibile, concentrati nello stesso giorno per ridurre al minimo il disagio dell'assistito.

Il paziente deve essere digiuno per consentire l'esecuzione degli esami ematici. Al termine degli accertamenti, il paziente viene invitato ad un colloquio con l'anestesista ed in seguito con il chirurgo oculista al fine di verificare la coerenza delle condizioni cliniche con la patologia da trattare nel contesto della struttura chirurgica.

Viene inoltre controllata la completezza e la comprensione delle informazioni fornite al paziente sia oralmente che mediante informativa scritta, e si raccoglie il consenso informato scritto all'intervento. Tale documentazione, insieme agli accertamenti effettuati prima del contatto con il chirurgo e durante il prericovero, faranno parte della cartella clinica del paziente.

Gli accertamenti pre-operatori, in caso di ricovero ordinario o day surgery, sono totalmente a carico del SSN.



*Se il paziente, dopo aver terminato l'iter diagnostico, chiede di ritirare la documentazione per eseguire l'intervento in altra sede, sarà tenuto al pagamento del ticket su ciascuna delle prestazioni effettuate.*

### 5.2 IL RICOVERO

Presso la UO di Chirurgia specialistica è possibile usufruire, su richiesta degli interessati, di camere a pagamento. Per il ricovero è comunque sempre opportuno seguire le indicazioni riportate di seguito.

#### 5.1.1 COSA PORTARE CON SÉ

##### ➤ Per i cittadini residenti nella Comunità Europea

- Documento di identità
- Tessera Sanitaria europea di assicurazione (rilasciata dalla ASL di appartenenza?)
- Codice Fiscale
- Proposta di Ricovero ( se rilasciato dalla struttura )

##### ➤ 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 e/o permesso di soggiorno

##### ➤ Documentazione clinica

La documentazione deve essere relativa non solo al problema attuale ma comprendere anche:

- cartelle cliniche, lettere di dimissione, esami diagnostici, referti, radiografie che si riferiscono a patologie pregresse e/o a precedenti ricoveri;
- terapia medica in atto con un elenco dettagliato dei farmaci assunti a domicilio, compresi anche

farmaci omeopatici e/o integratori;

- In caso di farmaci assunti e non disponibili in reparto al momento del ricovero i pazienti sono invitati a consegnare la propria terapia al personale medico ed infermieristico che provvederà a verificarne la integrità e la scadenza e successivamente a prescriberla e somministrarla secondo l'abituale schema domiciliare.
  - **Si raccomanda di non assumere autonomamente alcun tipo di farmaco, poiché la terapia verrà fornita esclusivamente dagli infermieri del reparto: l'uso di altri medicinali potrebbe interferire con la terapia.** Per lo stesso motivo si invita sempre a chiedere il parere del sanitario prima di consumare cibi portati da casa.
- altra documentazione sanitaria.

➤ **Effetti personali**

Per il ricovero è consigliato un abbigliamento comodo che possa agevolmente consentire le pratiche assistenziali. Il paziente deve portare:

- Biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani
- Necessario per igiene personale
- Materiale per la cura e la custodia di eventuali protesi



*Nel caso in cui il ricovero non sia stato programmato ma avvenga in urgenza, quanto sopra indicato sarà fornito appena possibile.*

**5.2.1 ACCETTAZIONE ED ACCOGLIENZA**

I pazienti con ricovero programmato vengono accolti in reparto dalle ore 07:00.

Il giorno del ricovero il personale sanitario della struttura accoglie il paziente, provvede ad effettuare tutte le procedure amministrative e ad assegnare il posto letto. L'infermiere raccoglierà e verificherà tutta la documentazione e, attraverso un colloquio ed una breve intervista (la raccolta dei dati è realizzata durante la visita preoperatoria) che comprende anche l'anamnesi farmacologica e l'accertamento della presenza di eventuali allergie, individua i bisogni assistenziali del paziente e predispone un piano di assistenza infermieristica personalizzata. E' opportuno fornire sempre agli infermieri i recapiti telefonici da contattare in caso di improvvise modifiche dello stato di salute, o necessità di trasferimento.

**5.2.2 I PASTI**

Ad ogni paziente sarà assegnata una alimentazione personalizzata in considerazione delle sue condizioni cliniche e delle sue preferenze . L'azienda sanitaria fornisce l'acqua minerale naturale e gli alimenti per la prima colazione.

È vietato portare cibo o bevande ai ricoverati senza preventiva approvazione dei Sanitari.

E' vietato il consumo di bevande alcoliche.

Orari dei pasti*	
<b>Colazione</b>	: dopo le ore 08:15
<b>Pranzo</b>	: dopo le ore 12:15
<b>Cena</b>	: dopo le ore 18:15
<b>Bevande calde</b>	: dopo le ore 19:00

*\* valido solo per le strutture in cui l'attività viene svolta in regime di ricovero*

**5.2.3 MODALITÀ DI COMPORTAMENTO**

Non assumere farmaci neanche omeopatici, portati da casa senza aver prima ottenuto il permesso dal Medico. La terapia verrà somministrata dagli Infermieri secondo la prescrizione in scheda terapeutica unificata da parte del medico. E' in ogni caso vietato manomettere eventuali dispositivi di infusione utilizzati dal paziente.

Rispettare il silenzio e il decoro e rispettare la privacy degli altri degenti

Non allontanarsi dalla camera senza autorizzazione e comunque attenersi sempre alle indicazioni del personale sanitario.

Indossare pantofole chiuse ed allacciare la cintura del pigiama e della vestaglia in modo da ridurre il rischio di cadute. Segnalare inoltre all'Infermiere eventuali precedenti cadute .

#### 5.2.4 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	
<b>Mattina</b>	: ore 07:00 – 08:30
<b>Giorno</b>	: ore 12:30 – 13:45
<b>Sera</b>	: 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 troppo rumore, confusione e disagio agli altri degenti ed agli operatori sanitari.

La Chirurgia è un reparto dove vengono assistiti pazienti che hanno subito interventi chirurgici anche molto complessi e che a volte possono richiedere degli interventi tempestivi, per cui in caso di necessità può essere chiesto di uscire dalla camera per il tempo necessario anche durante gli orari di visita.

All'ingresso è collocato un dispenser per lavaggio delle mani: è una attenzione igienico-sanitaria molto importante per cui si invita a rispettare tale norma.

I pazienti ricoverati che sono in grado di alzarsi non devono comunque assentarsi dal reparto senza autorizzazione.

Portare in ospedale bambini piccoli è sconsigliabile, anche a tutela della loro salute; se ritenuto inevitabile, è preferibile rimanere nella sala di aspetto.

A garanzia del degente 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 appoggiare accessori personali sui letti;
- 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
- non portare oggetti di valore: il personale non risponde di eventuali smarrimenti.

#### ❖ Permesso di visite fuori orario

I pazienti e/o i loro familiari che richiedano la presenza di assistenza privata o amicale al di fuori degli orari di visita, devono essere autorizzati come da normativa aziendale.

L'Azienda Uslumbria 1 è dotata di una procedura che disciplina la presenza di un familiare e/o persona da lui delegata accanto paziente ricoverato. Il modulo di autorizzazione verrà consegnato direttamente al paziente al momento del ricovero.

Alla persona presente, durante la visita medica e/o in caso di manovre assistenziali, verrà chiesto di allontanarsi per consentire il rispetto della privacy ed il corretto svolgimento delle attività mediche ed infermieristiche.



*In ogni camera di degenza e all'ingresso della Unità Operativa è esposto un elenco di nominativi, con il rispettivo recapito telefonico e compenso richiesto, autorizzati dalla Direzione Sanitaria a fornire assistenza integrativa non sanitaria durante la degenza.*

*Il personale di reparto non è autorizzato a contattare le persone né a suggerire alcun nominativo.*

#### 5.3 LA DIMISSIONE

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

Prima della dimissione viene redatta, in duplice copia, la lettera di dimissione: una viene consegnata al paziente per il Medico Curante ed una rimane nella cartella clinica.

Al momento della dimissione il personale medico ed infermieristico illustra al paziente ed ai suoi familiari la lettera dimissione che contiene una breve sintesi dei motivi del ricovero, la diagnosi di dimissione, l'intervento chirurgico eseguito, l'iter clinico della degenza (esami, consulenze, decorso), le procedure eseguite con i relativi referti, i dati ematochimici, la terapia praticata e da seguire a domicilio, i consigli per la convalescenza, le indicazioni sul modello di vita e sulla dieta da seguire, lo schema dei controlli ambulatoriali post-dimissione previsti e le date di esami e medicazioni già programmati.

Eccetto casi particolari, le lettere di dimissione sono disponibili dopo la visita mattutina e comunque di solito entro le ore 12:00, 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 è legato alla 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 reparto anche sulla base delle esigenze del paziente. La data e l’ora di esecuzione sono riportati nella lettera di dimissione o comunicati telefonicamente. I risultati di questi accertamenti sono visionati dal medico che li ha prescritti e sono successivamente comunicati all’interessato che sarà convocato appena il referto è disponibile. Contestualmente verrà consegnata nota di accompagnamento per il medico curante.

Su richiesta vengono rilasciati anche i certificati di ricovero. Il medico può rilasciare anche i certificati di malattia per il lavoro inviati telematicamente all’INPS. Una copia cartacea rimane in cartella e una copia su richiesta viene rilasciata al paziente. Eventuali permessi di uscita temporanea dovranno essere autorizzati dal medico del reparto.

### 5.3.1 DIMISSIONE VOLONTARIA

Il paziente può decidere, in qualsiasi momento, di uscire volontariamente dall’ospedale. In tal caso esce, sotto la propria e personale responsabilità, chiedendo di essere dimesso contro il parere dei sanitari curanti e firmando una liberatoria di responsabilità.

### 5.3.2 DISPENSAZIONE DIRETTA DEI FARMACI

La terapia farmacologica da effettuare a domicilio viene consegnata al paziente al momento della dimissione in quantità necessaria ad evitare il ricorso immediato al Medico Curante ed alla farmacia (primo ciclo di cure). A tal fine, il medico di reparto che dispone la dimissione prescriverà i farmaci da assumere a domicilio indicando dosi e durata del trattamento.

I farmaci prescritti possono essere ritirati dal paziente o dai suoi familiari direttamente presso la farmacia interna dell’ospedale. I piani terapeutici, quando previsti, sono consegnati assieme ai farmaci.



*La distribuzione diretta dei farmaci alla dimissione è possibile solo per i farmaci presenti nel Prontuario Terapeutico Aziendale.*

## 5.4 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 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 i moduli rilasciati al piano terra dell’ospedale di Città di Castello, presso il front office, o scaricabili al link <http://www.uslumbria1.gov.it/pagine/cartella-clinica-e-referti-001>.

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.



*Si consiglia di richiedere le copie dei documenti relativi al ricovero a distanza di qualche giorno dalla dimissione per consentire l’acquisizione e la registrazione e l’archiviazione di tutti i referti.*

## 6. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI E CONSENSO INFORMATO

L’assistito ha il diritto di **essere informato**, in modo chiaro, semplice ed esaustivo, sui trattamenti sanitari a cui deve essere sottoposto, **esprimere o negare** il proprio consenso, **ritirare in ogni momento** il consenso

precedentemente rilasciato; deve essere messo in condizione di decidere in piena autonomia e consapevolezza se sottoporsi o meno al trattamento previsto, conoscendone le possibili complicanze o scegliere fra trattamenti alternativi, usufruendo in queste scelte delle informazioni fornite dai medici.

Il consenso è richiesto per procedure diagnostiche e terapeutiche chirurgiche, mediche e riabilitative oltre che per sperimentazioni cliniche. Il consenso informato 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 consegnate al paziente.

Il consenso deve essere rilasciato esclusivamente dal diretto interessato, salvo alcune eccezioni: **il minorenne** (il consenso è dato da chi esercita la patria potestà) e **la persona incapace di intendere e di volere** il consenso (è dato dal tutore legalmente nominato).

Nel caso in cui il paziente non possa prestare alcun valido consenso ma esista lo stato di necessità, il medico si assumerà in prima persona ogni responsabilità per intervenire, in scienza e coscienza.

## **7. TUTELA DELLA PRIVACY / DATI PERSONALI**

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. 196/2003 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.

Le informazioni inerenti lo stato di salute dei pazienti vengono fornite solo ai familiari o alle persone designate al momento del ricovero, tramite lo specifico modulo.

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. Il consenso al trattamento dei dati personali è atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria. Sono soggetti a specifico consenso:

- Trattamento dei dati personali durante la permanenza in Ospedale
- Formazione del fascicolo sanitario personale

## **8. 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, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi. Le segnalazioni/reclami possono essere presentate agli Uffici Relazione con il Pubblico (URP) attraverso lettera, telefono o posta elettronica, oppure inserite nelle apposite cassette di raccolta presenti nelle strutture. Per le segnalazioni/reclami scritti possono essere utilizzati sia il modello apposito, scaricabile dal sito internet aziendale [www.uslumbria1.gov.it](http://www.uslumbria1.gov.it) o ritirabile presso i Punti di Ascolto decentrati dell'URP, sia la carta semplice non intestata.

I cittadini che fanno segnalazione scritta e firmata ricevono 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.

Gli uffici URP sono presenti nelle sedi ospedaliere e nei "Punti di Ascolto" dei Distretti.

L' Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico fa parte dello Staff Qualità e Comunicazione. I recapiti della Responsabile del servizio sono i seguenti:

Daniela Bellini c/o Direzione Generale Via G. Guerra, 17 06127 – Perugia

