



ASU FC Azienda sanitaria
universitaria Friuli Centrale

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

Presentazione	4
La Carta dei servizi	4
L'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale	4
I valori e i principi guida	6
L'attività istituzionale	8
La Prevenzione Collettiva e la sanità pubblica.....	8
Il Dipartimento di Prevenzione	9
I Servizi Veterinari	12
Lo Screening e le malattie cronico degenerative.....	14
La Promozione della Salute e Medicina della Comunità.....	14
L' Assistenza Territoriale.....	15
Il Dipartimento di Assistenza Territoriale	15
Il Distretto Sociosanitario della Carnia	16
Il Distretto Sociosanitario del Gemonese/Canal del Ferro-Val Canale	17
Il Distretto Sociosanitario Collinare	18
Il Distretto Sociosanitario Medio Friuli.....	19
Il Distretto Sociosanitario del Natisone	20
Il Distretto Sociosanitario del Torre	21
Il Distretto Sociosanitario Friuli Centrale	22
Il Distretto Sociosanitario dell'Agro Aquileiese	23
Il Distretto Sociosanitario della Riviera Bassa Friulana	24
Il Dipartimento delle Dipendenze e Salute Mentale - DAI	25
I Medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta	28
Servizio di continuità (Guardia Medica).....	29
Le Farmacie e il Servizio di Guardia Farmaceutica.....	33
L'Assistenza ospedaliera	34
Il Presidio Ospedaliero "Santa Maria della Misericordia" di Udine	35
Il Presidio Ospedaliero di San Daniele – Tolmezzo.....	36
Il Presidio Ospedaliero di Latisana – Palmanova.....	37
L'Istituto di medicina fisica e riabilitazione "Gervasutta"	38
Gli impegni, i programmi e gli indicatori di qualità	39
La qualità percepita	39
La qualità tecnico/organizzativa.....	39

La qualità professionale	40
La sicurezza delle cure e dei processi assistenziali.....	40
La comunicazione e l'informazione	40
La personalizzazione, l'umanizzazione e la privacy	40
Il Comfort alberghiero	41
I meccanismi di tutela e partecipazione dei cittadini.....	42
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	42
L'Amministrazione Trasparente	43
I diritti dei cittadini	43
Il rispetto della dignità e dei diritti della persona.....	43
Il rispetto della qualità e dell'adeguatezza dell'assistenza e dei servizi	44
Il Diritto all'informazione	44
Il diritto alla sicurezza e alla privacy.....	45
Il diritto al comfort.....	46
La tutela dei diritti	46
I doveri dei cittadini.....	47
Le regole di convivenza ospedaliera	47
La tutela della propria e dell'altrui salute	47
Il rispetto del lavoro di tutti gli operatori sanitari	48
Il rispetto dei locali, degli arredi e delle attrezzature	48
Il rispetto delle norme di sicurezza aziendali	48
L'accesso alle prestazioni.....	49
Ritiro dei referti	50
Le Emergenze	51
Servizio multilingue	51
APP 112	52
Riferimenti aziendali	53

Presentazione

La Carta dei servizi

La "Carta dei Servizi" è il patto con il quale ciascun Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità, informando l'utente in merito alle modalità di tutela previste.

La Carta dei Servizi della Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale (ASUFC) è uno strumento per la tutela del diritto alla salute del cittadino e si pone a garanzia della qualità dei servizi erogati fornendo una descrizione dell'Azienda per:

- conoscere ed utilizzare al meglio i servizi offerti agevolandone l'accesso;
- partecipare, direttamente o attraverso le associazioni di volontariato, al miglioramento della qualità dei servizi;
- conoscere e tutelare i propri diritti in qualità di cittadino utente.

È costituita dal presente documento di sintesi che rinvia alle diverse sezioni del sito istituzionale le informazioni di dettaglio soggette a frequente modifica.

I soggetti destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini, le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini, i medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta, le farmacie, le altre pubbliche amministrazioni.

L'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale

L'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale (ASUFC) è Ente del Servizio Sanitario della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, che nel quadro delle risorse ad essa destinate e nell'integrazione delle funzioni di assistenza, didattica e ricerca, ha la finalità di assicurare le funzioni di promozione e tutela della salute, individuale e collettiva, della popolazione residente e comunque presente a qualsiasi titolo nel territorio di riferimento, garantendo ai cittadini i livelli essenziali di assistenza definiti dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e dal Servizio Sanitario Regionale (SSR), attraverso l'organizzazione di percorsi di prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione nel rispetto dei principi di appropriatezza e di sostenibilità.

Nasce il 1 gennaio 2020 dalla fusione di tre aziende, l'Azienda per l'assistenza sanitaria n. 3 "Alto Friuli-Collinare-Medio Friuli", l'Azienda per l'assistenza sanitaria n. 2 "Bassa Friulana-Isontina" per l'area geografica della bassa friulana e l'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine, secondo i principi di riordino del Sistema Sanitario Regionale stabiliti con Legge regionale 17 dicembre 2018, n. 27; rappresenta l'integrazione tra ospedale e territorio, tra sistema sanitario regionale e Università e quindi tra assistenza, didattica e ricerca.

La sede legale dell'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale è a Udine in Via Pozzuolo, 330

Il logo ufficiale è



L'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) è **asufc@certsanita.fvg.it**

Il sito web è **www.asufc.sanita.fvg.it**



La superficie totale del territorio servito dall'Azienda è di 4.969,2 Km²; la popolazione residente al 31/12/2022 è di 516.715 abitanti. (Fonte Istat)

Il corretto dimensionamento delle funzioni aziendali tiene conto del movimento turistico presente nel territorio aziendale nei mesi estivi ed invernali.

L'ASUFC opera su un territorio che comprende i 134 Comuni della provincia di Udine.

I valori e i principi guida

Il primo interesse per ASUFC è rivolto alla persona, paziente, operatore, studente, in ogni età della vita, utente o familiare, secondo il principio del rispetto individuale e collettivo.

Per attuare questo interesse primario, l'Azienda fa suo un sistema valoriale di riferimento basato su:

- centralità della persona;
- equità di accesso alle cure;
- competenza;
- eccellenza;
- integrazione;

- legalità, etica e trasparenza;
- identità e appartenenza;
- sicurezza;
- sostenibilità.

Le direttrici che orientano la programmazione aziendale sono:

- la centralità della persona, intesa come soggetto autonomo e parte attiva del processo di cura;
- l'attuazione di progetti di cura che tutelino la dignità delle persone e la continuità assistenziale;
- la promozione della cultura della qualità e della sicurezza del paziente e degli operatori, secondo sistemi di valutazione conformi a standard internazionali;
- la promozione dell'eccellenza e dell'alta specializzazione nei processi clinico assistenziali;
- lo sviluppo di modelli che favoriscano la cultura della trasparenza e del confronto, l'integrazione di diversi livelli di governo, l'innovazione tecnologica, culturale ed organizzativa;
- la promozione e valorizzazione della ricerca finalizzata alla conoscenza scientifica e al miglioramento clinico-organizzativo dei servizi erogati e all'innovazione tecnologica in ambito preventivo, organizzativo e didattico;
- la promozione della formazione dei professionisti della sanità a tutti i livelli e in tutte le forme con un forte orientamento al confronto;
- la responsabilità nella ricerca, nella didattica e orientamento al miglioramento continuo dei processi anche attraverso la partecipazione a reti nazionali e internazionali, per aumentare i livelli di qualità e sicurezza delle cure, inclusione sociale e partecipazione;
- la sostenibilità, intesa anche come rispetto dell'ambiente in cui ASUFC è inserita, attraverso una politica orientata all'efficientamento degli spazi, dei consumi e dei rifiuti e improntando le scelte logistiche anche nel rispetto del decoro degli ambienti;

- lo sviluppo dei percorsi di integrazione socio sanitaria come azione privilegiata per favorire la continuità delle cure, per promuovere la salute della comunità e favorire lo star bene delle persone nei loro contesti di vita assumendo anche un ruolo di responsabilità sociale all'interno della comunità;
- la valorizzazione del rispetto nelle relazioni tra le persone, affinché i rapporti tra i professionisti avvengano all'interno del rispetto dei ruoli, delle competenze e delle opinioni, favorendo così la modalità di incontro multiprofessionale e multidisciplinare.

L'attività istituzionale

L'Azienda assicura, attraverso risorse finanziarie pubbliche e in coerenza con i principi e i criteri indicati nella vigente legislazione regionale e regionale, i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) attualmente definiti dal DPCM 12 gennaio 2017, ed in particolare:

- Prevenzione Collettiva e Sanità pubblica
- Assistenza Territoriale
- Assistenza Ospedaliera

La Prevenzione Collettiva e la sanità pubblica

Le attività, i servizi e le prestazioni di prevenzione collettiva e sanità pubblica, ivi comprese le attività di promozione della salute, sono assicurati attraverso il Dipartimento di Prevenzione ai sensi degli articoli 7 bis, 7 ter e 7 quater del decreto legislativo 502/1992, degli articoli 23 e 24 della legge regionale 22/2019, ed erogati presso la sede centrale e le sedi territoriali del Dipartimento stesso.

Il Dipartimento di Prevenzione tutela la salute e la sicurezza della comunità e contribuisce al miglioramento della qualità della vita delle persone, mediante attività di promozione della salute, di sorveglianza e prevenzione delle malattie infettive e croniche, di promozione della sicurezza negli ambienti di vita e di lavoro, nel rispetto dei Livelli essenziali di assistenza.

È il luogo in cui avviene la valutazione dello stato di salute della comunità, nell'interpretazione estensiva del principio di salute e dei suoi determinanti, sanitari, sociali ed economici.

Il Dipartimento di Prevenzione

Il Dipartimento di Prevenzione garantisce il coordinamento delle azioni che riguardano la salute e la sanità pubblica anche nelle emergenze sanitarie, raccorda le proprie iniziative con la rete di assistenza ospedaliera/territoriale e partecipa alla pianificazione e programmazione aziendale.

Le aree di intervento sono:

- tutela della salute e della sicurezza degli ambienti aperti e confinati;
- sorveglianza, prevenzione e tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- salute animale e igiene urbana veterinaria;
- sicurezza alimentare - tutela della salute dei consumatori;
- sorveglianza e prevenzione delle malattie croniche, inclusi la promozione di stili di vita sani ed i programmi organizzati di screening;
- sorveglianza e prevenzione nutrizionale;
- attività medico legali per finalità pubbliche.

Afferiscono al Dipartimento di Prevenzione le strutture di:

- Igiene e Sanità Pubblica
- Prevenzione sicurezza nei luoghi di lavoro
- Igiene degli Alimenti e della Nutrizione
- Medicina Legale
- Sanità Animale
- Igiene degli Alimenti di Origine Animale
- Igiene delle Allevamenti e delle produzioni Zootecniche
- Epidemiologia e Sanità Pubblica Veterinaria
- Screening e Malattie Cronico-degenerative
- Promozione della Salute e Medicina della Comunità

Recapiti del Dipartimento di Prevenzione:

Area territoriale di Udine

Udine – via Chiusaforte, 2

- telefono 0432 553221 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00
- E-mail: dip@asufc.sanita.fvg.it

Area territoriale Alto Friuli

Gemona del Friuli – piazzetta Baldissera, 2

- telefono 0432 989500 dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00
- E-mail: segr.dip@asufc.sanita.fvg.it

Area territoriale Bassa Friulana

Palmanova – via Molin, 21

- telefono 0432 921891
- E-mail: asufc@certsanita.fvg.it

Servizi di Medicina Legale

Udine – via Pozzuolo, 330 – Palazzina n.6

- telefono 0432 806022
- E-mail: asufc@certsanita.fvg.it

Servizi vaccinali Udine - c/o Dipartimento di Prevenzione via Chiusaforte, 2
vaccinazioni pediatriche e adolescenti

- telefono 0432 553270 aperto dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00

vaccinazioni adulti

- telefono 0432 553225 aperto dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00
- E-mail: servizio.vaccinazioni @asufc.sanita.fvg.it

Servizi vaccinali Tolmezzo- c/o Sede Ospedaliera via Morgagni,20

- telefono 0433 488434 aperto lunedì e mercoledì dalle 9:00 alle 12:00
- E-mail: vaccinazioni.tolmezzo@asufc.sanita.fvg.it

Servizi vaccinali Gemona - c/o Distretto sociosanitario piazza Rodolone,2

- telefono 0432 989338 aperto lunedì e mercoledì dalle 9:00 alle 12:00
- E-mail: vaccinazioni.gemona@asufc.sanita.fvg.it

Servizi vaccinali Cividale - c/o Distretto Sociosanitario via Carraria, 29

- telefono 0432 1796301 aperto dal lunedì al giovedì dalle 12:00 alle 13:00
- E-mail: vaccinazioni.cividale@asufc.sanita.fvg.it

Servizi vaccinali Tarcento- c/o Distretto Sociosanitario via Coianiz, 2

- telefono 0432 780206 aperto il venerdì dalle 8:30 alle 12:30
- E-mail: vaccinazioni.tarcento@asufc.sanita.fvg.it

Servizi vaccinali San Daniele - c/o Sede Ospedaliera viale Trento Trieste, 4

- telefono 0432 949882 aperto il martedì e giovedì dalle 12:00 alle 13:00
- E-mail: vaccinazioni.sandaniele@asufc.sanita.fvg.it

Servizi vaccinali Codroipo - c/o Distretto Sociosanitario via Duodo, 82

- telefono 0432 909180 aperto il lunedì, martedì, mercoledì dalle 12:00 alle 13:00
- E-mail: vaccinazioni.codroipo@asufc.sanita.fvg.it

Servizi vaccinali Palmanova - c/o Distretto Sociosanitario via Molin, 21

- telefono 0432 921983 aperto il mercoledì dalle 12:30 alle 13:30
- E-mail: uff-ig-palmanova@asufc.sanita.fvg.it

Servizi vaccinali Latisana - c/o Sede Ospedaliera via Sabbionera, 45

- telefono 0431 529296 aperto il mercoledì dalle 10:30 alle 12:30
- E-mail: ig-latisana@asufc.sanita.fvg.it

Medicina dei viaggi

Le consulenze e vaccinazioni per la Medicina dei Viaggi Internazionali si effettuano previo appuntamento prenotabile con il call-center regionale 0434 223522

I Servizi Veterinari

Per emergenze a carattere veterinario chiamare il 112 che fornirà il numero del veterinario competente/reperibile per area e per territorio.

Le richieste di intervento su animali d'affezione di proprietà effettuate dal proprietario devono essere rivolte a un veterinario libero professionista reperibile attraverso la segreteria telefonica dell'Ordine dei Medici Veterinari: 0432 1793997.

Recapiti delle segreterie amministrative del Servizio Veterinario:

Servizi Veterinari Udine – via Chiusaforte, 2

- telefono 0432 553239/0432 553944/0432 553948
- E-mail: vete@asufc.sanita.fvg.it

Servizi Veterinari Tolmezzo – Via San Giovanni Bosco, 6

Aperto al pubblico lunedì dalle 10:00 alle 12:00

- E-mail: veterinarito@asufc.sanita.fvg.it

Servizi Veterinari Gemona – piazza Baldissera, 2

- telefono 0432 989512/ 0432 989563
- E-mail: veterinarito@asufc.sanita.fvg.it

Servizi Veterinari Udine – via Chiusaforte, 2

- telefono 0432 553239/0432 553944/0432 553948
- E-mail: vete@asufc.sanita.fvg.it

Servizi Veterinari Palmanova – via Molin, 21

- telefono 0432 921859
- E-mail: veterinaria@asufc.sanita.fvg.it

Lo Screening e le malattie cronico degenerative

Screening e malattie cronico degenerative – Udine via Chiusaforte, 2

- telefono 0432 553916 (screening collo dell'utero)
- telefono 0432 553996 (screening colon retto)
- telefono 0432 553994 (screening mammografico)
- E-mail: screening.oncologici@asufc.sanita.fvg.it

Screening e malattie cronico degenerative – Gemona piazza Baldissera, 2

- telefono 0432 989532
- E-mail: screening@asufc.sanita.fvg.it

Screening e malattie cronico degenerative – Latisana via Sabbionera, 45

- telefono 0431 529291
- E-mail: screening.bassafriulana@asufc.sanita.fvg.it

La Promozione della Salute e Medicina della Comunità

Promozione della Salute e Medicina della Comunità

Sede: Gemona del Friuli – piazza Rodolone, 2

- telefono 0432 989500/0432 989507

È comunque consigliabile verificare sul sito internet www.asufc.sanita.fvg.it gli indirizzi, gli orari di apertura e le modalità di contatto.

L' Assistenza Territoriale

L'assistenza territoriale è assicurata dal Dipartimento di Assistenza Territoriale nel cui ambito operano i Distretti Sociosanitari e il Dipartimento delle Dipendenze e Salute Mentale.

Consultare il sito internet www.asufc.sanita.fvg.it per conoscere gli indirizzi, gli orari di apertura e le modalità di contatto.

Il Dipartimento di Assistenza Territoriale

Assicura l'assistenza territoriale mediante i 9 Distretti Sociosanitari - nei cui ambiti sono suddivisi i 134 Comuni presenti nel territorio aziendale - e mediante il Dipartimento delle Dipendenze e Salute Mentale.

Il Distretto socio-sanitario si compone di una rete di servizi territoriali integrati e costituisce il primo punto di riferimento per l'accesso a tutti i servizi sanitari, socio-sanitari e sociali dell'Azienda.

Il distretto socio sanitario offre:

- prestazioni di carattere amministrativo presso gli sportelli distrettuali;
- informazioni e consulenza sui servizi sociali e sanitari;
- prestazioni sociali e sanitarie che possono essere erogate nella sede del distretto, a domicilio o in altre strutture presenti nel territorio.

Per favorire la vicinanza e la conoscenza dei servizi, l'Azienda è organizzata in diverse sedi operative distrettuali.

Il Distretto Sociosanitario della Carnia

Gestisce i servizi territoriali dedicati ai cittadini residenti nei Comuni di:

Amaro, Ampezzo, Arta Terme, Cavazzo Carnico, Cercivento, Comeglians, Enemonzo, Forni Avoltri, Forni di Sopra, Forni di Sotto, Lauco, Ligosullo, Ovaro, Paluzza, Paularo, Prato Carnico, Preone, Ravascletto, Raveo, Rigolato, Sappada, Sauris, Socchieve, Sutrio, Tolmezzo, Treppo Carnico, Verzegnis, Villa Santina, Zuglio.



Sedi:

Tolmezzo – Via Dante Alighieri, 3

Tolmezzo - Via Carnia Libera 1944, 29 (ufficio anagrafe)

Contatti:

- telefono 0433 462421

Il Distretto Sociosanitario del Gemonese/Canal del Ferro-Val Canale

Gestisce i servizi territoriali dedicati ai cittadini residenti nei Comuni di:

Artegna, Bordano, Chiusaforte, Dogna, Gemona del Friuli, Malborghetto, Moggio Udinese, Montenars, Osoppo, Pontebba, Resia, Resiutta, Tarvisio, Trasaghis, Venzone.



Sedi:

Gemona del Friuli – Piazza Rodolone, 2

- telefono 0432 989351 (dal lunedì al venerdì dalle 10:30 alle 12:30)

Tarvisio - Via Ludmilla, 9 (ex Via Vittorio Veneto, 74)

- telefono 0428 2931

Il Distretto Sociosanitario Collinare

Gestisce i servizi territoriali dedicati ai cittadini residenti nei Comuni di:

Buja, Colloredo di Montalbano, Coseano, Dignano, Fagagna, Flaibano, Forgaria del Friuli, Majano, Moruzzo, Ragogna, Rive d'Arcano, San Daniele, San Vito di Fagagna, Treppo Grande.



Sede:

San Daniele del Friuli – Viale Trento e Trieste, 2

Contatti:

- telefono 0432 9491

Il Distretto Sociosanitario Medio Friuli

Gestisce i servizi territoriali dedicati ai cittadini residenti nei Comuni di:

Basiliano, Bertolo, Camino al Tagliamento, Castions di Strada, Codroipo, Lestizza, Mereto di Tomba, Mortegliano, Sedegliano, Talmassons, Varmo.



Sedi:

Codroipo – Viale Duodo, 82

- telefono 0432 909111

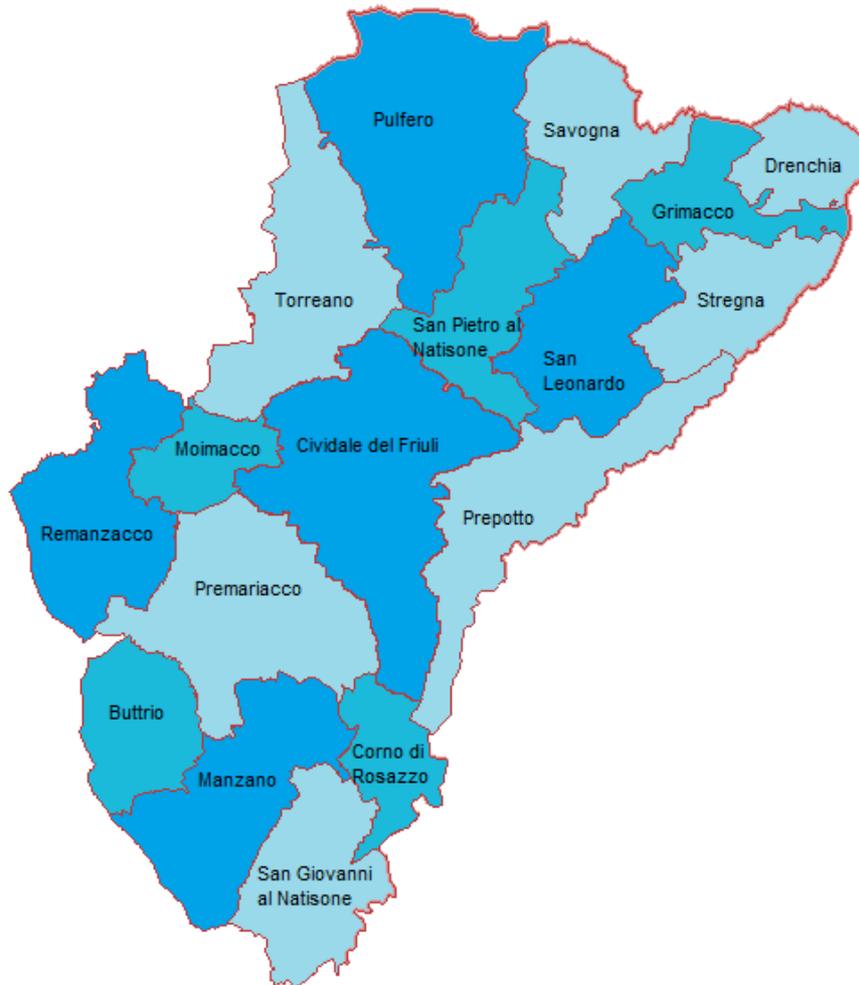
Mortegliano – via XXV aprile, 5

- telefono 0432 816150

Il Distretto Sociosanitario del Natisone

Gestisce i servizi territoriali dedicati ai cittadini residenti nei Comuni di:

Buttrio, Cividale del Friuli, Corno di Rosazzo, Drenchia, Grimacco, Manzano, Moimacco, Premariacco, Prepotto, Pulfero, Remanzacco, San Giovanni al Natisone, San Leonardo, San Pietro al Natisone, Savogna, Stregna, Torreano



Sede:

Cividale del Friuli – Via Carraria, 29

- telefono 0432 1796345
- E-mail: distretto.cividale@asufc.sanita.fvg.it

Il Distretto Sociosanitario del Torre

Gestisce i servizi territoriali dedicati ai cittadini residenti nei Comuni di:

Attimis, Cassacco, Faedis, Lusevera, Magnano in Riviera, Nimis, Povoletto, Reana del Rojale, Taipana, Tarcento, Tricesimo



Sede:

Tarcento – Via Coianiz, 2

- telefono 0432 780111
- E-mail: dist.tarc@asufc.sanita.fvg.it

Il Distretto Sociosanitario Friuli Centrale

Gestisce i servizi territoriali dedicati ai cittadini residenti nei Comuni di:

Campoformido, Martignacco, Pagnacco, Pasian di Prato, Pavia di Udine, Pozzuolo del Friuli, Pradamano, Tavagnacco, Udine



Sede:

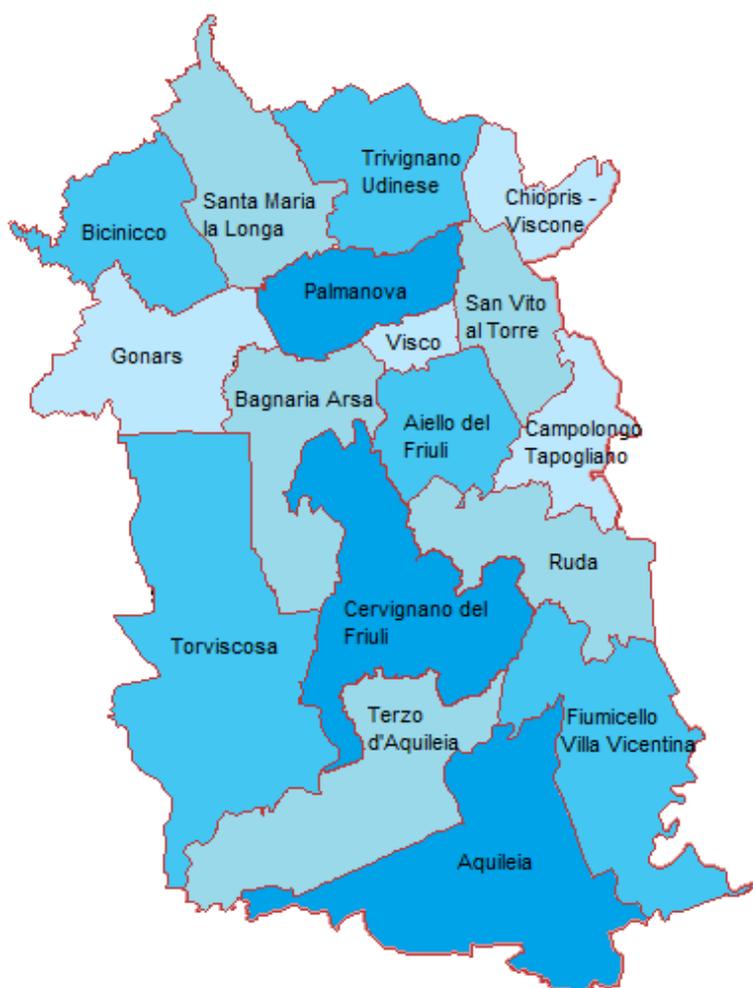
Udine – Via San Valentino, 18-20

- telefono 0432 553800
- E-mail: segreteria.dist.udine@asufc.sanita.fvg.it

Il Distretto Sociosanitario dell'Agro Aquileiese

Gestisce i servizi territoriali dedicati ai cittadini residenti nei Comuni di:

Aiello del Friuli, Aquileia, Bagnaria Arsa, Biciniccio, Campolongo-Tapogliano, Cervignano del Friuli, Chiopris Viscone, Fiumicello-Villa Vicentina, Gonars, Palmanova, Ruda, Santa Maria la Longa, San Vito al Torre, Terzo di Aquileia, Torviscosa, Trivignano Udinese, Visco



Sedi:

Palmanova – Via Molin, 21

- telefono 0432 921917

Cervignano del Friuli – via Trieste, 75

- telefono 0431 387701

- E-mail: distretto.est@asufc.sanita.fvg.it

Il Distretto Sociosanitario della Riviera Bassa Friulana

Gestisce i servizi territoriali dedicati ai cittadini residenti nei Comuni di:

Carlino, Latisana, Lignano Sabbiadoro, Marano Lagunare, Muzzana del Turgnano, Palazzolo dello Stella, Pocenia, Porpetto, Precenicco, Rivignano-Teor, Ronchis, San Giorgio di Nogaro



Sedi:

Latisana – Piazza Matteotti, 8

- telefono 0431 529294
- telefono 0431 529402 (anagrafe sanitaria)
- E-mail: uff-amm-latisana@asufc.sanita.fvg.it

San Giorgio di Nogaro – via Palmanova, 1

- telefono 0431 624811
- telefono 0431 624815 (anagrafe sanitaria)
- E-mail: amm-dso-sangiorgio@asufc.sanita.fvg.it

Il Dipartimento delle Dipendenze e Salute Mentale - DAI

L'assistenza delle persone che accedono all'area delle dipendenze o della salute mentale è assicurata secondo modelli clinico-organizzativi che, per il percorso di cura, prevedono l'integrazione non solo tra i vari servizi aziendali ma anche sociali e in ambito scuola/lavoro, sulla base di valutazioni multidisciplinari.

Il modello organizzativo attraverso il quale è assicurata l'assistenza per la salute mentale è rappresentato dal Centro di Salute Mentale, struttura aziendale di primo riferimento per la persona adulta, che garantisce funzioni ambulatoriali, semiresidenziali e residenziali.

CSM Alto Friuli

Sedi:

Tolmezzo – Via Bonanni, 2

Tel. 0433 44366

Gemona –Via Santa Lucia, 81

Tel. 0432 971778

San Daniele del Friuli - Viale Trento e Trieste, 33

Tel 0432 949750

CSM Tarcento- Cividale

Sedi:

Tarcento – Via Marinelli, 27

Tel.0432 1922355

Cividale - via Carraria, 29

Tel.0432 1796380

CSM Medio Friuli

Sede:

Codroipo – Viale Duodo, 12

Tel. 0432 909190

CSM Udine Nord

Sede:

Udine - via Comessatti, 5

Tel.0432 542496

CSM Udine Sud e REMS

Sede:

Udine - via Pozzuolo, 330

Tel.0432 806655

CSM Bassa Friulana

Sedi:

Palmanova - via Molin, 21

Tel.0432 921948

Palmanova -via Sabbionera, 45

Tel. 0431 529376

Clinica Psichiatrica e Disturbi del Comportamento Alimentare

Sede:

Udine - Ospedale S. Maria della Misericordia, Padiglione 6 – 1° piano

Tel. 0432 559284

Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura

Sede:

Udine - Ospedale S. Maria della Misericordia, Padiglione 6 – 2° piano

Tel.0432 552245

I servizi per le dipendenze sono assicurati da un'equipe multi-professionale di operatori che si fa carico della prevenzione, della cura e della riabilitazione di ogni forma di dipendenza, da sostanze illegali, legali e da altre forme di dipendenza, come il gioco d'azzardo patologico.

Sono organizzati in attività ambulatoriale, semiresidenziale e residenziale per la Terapia Riabilitativa delle Dipendenze, con posti letto dedicati in particolare alle persone con problemi alcool-correlati a cui si aggiungono le comunità terapeutiche, che si integrano col servizio pubblico, rispondendo a bisogni di cura, di reinserimento sociale, di supporto alla persona e alla famiglia.

Area Dipendenze Alto Friuli

Sedi:

Tolmezzo – Via Papa Giovanni XXIII, 5

tel. 0433 488385

Gemona – piazza Rodolone, 2

tel. 0432 989216

San Daniele - Viale Trento e Trieste, 33

Tel. 0432 949345

Area Dipendenze Medio Friuli

Sedi:

Udine – Via Pozzuolo, 330

Tel. 0432 806648 - 806649 - 806650

Codroipo – Viale Duodo, 82

Tel. 0432 909147

Area Dipendenze Bassa Friulana

Sedi:

Palmanova – Via Molin, 21

Tel. 0432 921914

Latisana – Via Sabbionera, 45

Tel. 0431 529454

Residenza Alcoologica

Sede:

San Daniele – viale Trento e Trieste, 33

Tel. 0432 949381

Tel. 0432 949345

I Medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta

Tutti i cittadini residenti italiani e stranieri, in possesso dei requisiti di legge, hanno diritto all'assistenza medica generica prestata da un Medico di Medicina Generale o, per i minori di 14 anni, da un Pediatra di Libera Scelta.

L'elenco dei **Medici di Famiglia (Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta)** con la descrizione delle sedi e degli orari degli ambulatori è disponibile sul sito aziendale www.asufc.sanita.fvg.it - Servizi > Medici di medicina generale e pediatri di libera scelta.

Le operazioni di iscrizione - scelta e revoca del medico possono essere effettuate presso le sedi degli uffici Amministrativi dei Distretti sulla base alla propria residenza, oppure on line, connettendosi al portale SESAMO (<https://sesamo.sanita.fvg.it/sesamo/#/index>), con autenticazione tramite Carta Regionale dei Servizi (precedentemente attivata negli sportelli abilitati) o SPID.

Servizio di continuità (Guardia Medica)

Il servizio di continuità assistenziale assicura l'assistenza medica territoriale negli orari non coperti dal Medico di Medicina Generale e dai Pediatri di Libera Scelta, e cioè:

- da lunedì a venerdì dalle 20:00 alle 8:00
- sabato e giorni prefestivi dalle 10:00 alle 8:00 del giorno successivo
- giorni festivi dalle 8:00 alle 20:00

Il servizio garantisce l'assistenza medica di base per situazioni che rivestono carattere di non differibilità. Rientrano in queste situazioni i problemi sanitari che non possono attendere fino all'apertura dell'ambulatorio del proprio medico curante o pediatra di libera scelta.

Per usufruire del Servizio contattare telefonicamente la sede di riferimento.

Guardia Medica Distretto sociosanitario della Carnia

Sedi:

Tolmezzo – Sede Ospedaliera via Morgagni, 18 Tel. 0433 4881

(per i Comuni di Amaro, Cavazzo Carnico, Enemonzo, Lauco, Preone, Raveo, Tolmezzo, Verzegnis e Villa Santina)

Forni di Sopra – via Madonna della Salute, 22 Tel. 337 1142183

(per i Comuni di Forni di Sopra e Forni di Sotto)

Ovaro – via EX Ferrovia, 1 – Tel. 0433 607062

(per i Comuni di Comeglians, Forni Avoltri, Ovaro, Prato Carnico, Rigolato, Ravascletto e Sappada)

Paularo – Piazza Julia, 1 - Tel. 0433 711166

(per il Comune di Paularo e tutta la Val Chiarsò, compreso Cedarchis)

Paluzza – piazza XXI-XII luglio, 7 Tel. 0433 775004

(per i Comuni di Arta Terme, Cercivento, Paluzza, Sutrio, Treppo Ligosullo e Zuglio)

Ampezzo – piazzale Ai Caduti, 17 – Tel. 0433 811083

(per i Comuni di Ampezzo, Sauris e Socchieve)

Guardia Medica Distretto sociosanitario del Gemonese/ Canal del Ferro – Val Canale

Sedi:

Gemona – piazza Rodolone, 2 Tel.0432 989252

(per i Comuni di Artegna, Bordano, Gemona del Friuli, Montenars, Osoppo, Trasaghis e Venzona)

Moggio Udinese - via G.Ermolli, 28 Tel.0433 51341

(per i Comuni di Chiusaforte, Moggio Udinese, Resia e Resiutta)

Pontebba – piazza del Popolo, 6 Tel.0428 90576

(per i Comuni di Dogna e Pontebba)

Tarvisio – via Vittorio Veneto, 74 Tel.0428 2931

(per i Comuni di Malborghetto-Valbruna e Tarvisio)

Guardia Medica Distretto sociosanitario del Torre

Sedi:

Tarcento c/o Distretto sociosanitario via Coianiz, 2 - Tel.0432 784389

(per i Comuni di Cassacco, Lusevera, Magnano in Riviera, Tarcento, Tricesimo e Taipana (escluso Frazione Prosenicco))

Povoletto via Dante, 9 Tel. 0432 679593

(per i Comuni di Attimis, Faedis, Povoletto, Reana del Rojale, Nimis e Frazione Prosenicco del Comune di Taipana)

Guardia Medica Distretto sociosanitario Natisone

Sedi:

Cividale – Piazzale dell’Ospedale, 2 Tel. 0432 708227

(per i Comuni di Cividale, Moimacco, Premariacco, Prepotto, Remanzacco, Torreano, San Pietro al Natisone, Pulfero, Savogna, San Leonardo, Stregna, Drenchia, Grimacco)

Manzano – via Drusin, 25 Tel.0432 742400

(per i Comuni di Buttrio, Corno di Rosazzo, Manzano, San Giovanni al Natisone)

Guardia Medica Distretto sociosanitario Collinare

Sedi:

San Daniele – via Carducci, 8 Tel. 0432 941773 – 329 2312134

(per i Comuni di Coseano, Dignano, Flaibano, Forgaria, Ragogna, Rive d'Arcano, San Daniele, San Vito di Fagagna)

Buja – via Vidiset, 45 Ursinins Grande Tel.0432 2960802 - 3292312121

(per i Comuni di Buja , Colloredo di Montalbano, Fagagna, Majano, Moruzzo, Treppo Grande)

Guardia Medica Distretto sociosanitario Medio Friuli

Sedi:

Codroipo – viale Duodo, 82 Tel. 0432 909102

(per i Comuni di Bertolo, Camino al Tagliamento, Codroipo, Sedegliano, Varmo)

Mortegliano – via XXV aprile, 5 Tel.0432 816246

(per i Comuni di Basiliano, Castions di Strada, Lestizza, Mereto di Tomba, Mortegliano, Talmassons)

Guardia Medica Distretto sociosanitario Friuli Centrale

Sedi:

Udine – via Gervasutta, 48 (c/o IMFR) Tel. 0432 553090

(per i Comuni di Campoformido, Pavia di Udine, Pozzuolo del Friuli, Pradamano, Udine)

Tavagnacco – piazza Libertà, 23/A Tel.0432 571367

(per i Comuni di per i Comuni di Martignacco, Pagnacco, Pasian di Prato, Tavagnacco)

Guardia Medica Distretto sociosanitario Agro Aquileiese

Sedi:

Cervignano del Friuli – via Trieste, 75 Tel. 0431 387708

(per i Comuni di per i comuni di Aiello del Friuli, Aquileia, Campolongo-Tapogliano, Cervignano del Friuli, Fiumicello-Villa Vicentina, Ruda, San Vito al Torre, Terzo d'Aquileia)

Palmanova – via Molin, 21 Tel.0432 921243

(per i Comuni di Bagnaria Arsa, Bicinicco, Chiopris-Viscone, Gonars, Palmanova, Santa Maria la Longa, Trivignano Udinese, Visco)

Guardia Medica Distretto sociosanitario Riviera Bassa Friulana

Sedi:

Latisana – via Sabbionera, 45 Tel. 0431 529200 - 33553474750432

(per i Comuni di Latisana, Lignano Sabbiadoro, Palazzolo dello Stella, Pocenia, Precenicco, Ronchis, Rivignano Teor)

San Giorgio di Nogaro – via Palmanova, 1 Tel.0431 624822 - 3346936960

(per i Comuni di Carlino, Marano Lagunare, Muzzana del Turgnano, Porpetto, San Giorgio di Nogaro, Torviscosa)

Guardia Medica Turistica di Lignano Sabbiadoro

Via Tarvisio, 5/B

(solo periodo estivo giugno-settembre)

Le Farmacie e il Servizio di Guardia Farmaceutica

Le farmacie aperte al pubblico presenti sul territorio dell'ASUFC assicurano l'erogazione dei farmaci indispensabili alle terapie dei cittadini e possono garantire una serie di attività (misurazione di pressione e glicemia, prenotazioni CUP, servizi infermieristici...) a cui aderiscono volontariamente sulla base di disposizioni nazionali e regionali.

Oltre al normale orario di apertura diurno, l'erogazione di medicinali alla popolazione viene assicurata tramite il cosiddetto servizio di guardia farmaceutica.

Tale servizio è effettuato a turno (a seconda della giornata o della settimana, le farmacie a cui rivolgersi sono diverse tra loro) e a chiamata da parte dell'utente. In particolare viene svolto:

- nei giorni feriali durante l'intervallo di chiusura pomeridiano;
- nei giorni festivi;
- durante le ore notturne in qualunque giorno, feriale o festivo.

Per "*chiamata*" si intende quella formulata dal cittadino mediante esibizione di regolare ricetta dichiarata urgente dal medico o riconosciuta tale dal farmacista.

Le farmacie di turno sono individuabili per la presenza di un cartello chiaramente visibile dall'esterno. Inoltre, nelle ore serali e notturne, le farmacie in turno notturno sono identificabili per la presenza della caratteristica croce verde luminosa.

I turni di guardia farmaceutica, che consentono di sapere quale farmacia è aperta oltre il turno ordinario, sono sempre reperibili:

- sul sito dell'Azienda Sanitaria al link <https://asufc.sanita.fvg.it/it/farmacie/farmacie.html>
- sull'app regionale "EmergenzeFVG"

L'Assistenza ospedaliera

L'Azienda assicura la gestione delle problematiche assistenziali dei soggetti affetti da una patologia (medica o chirurgica) ad insorgenza acuta e con rilevante compromissione funzionale, ovvero le attività programmabili che richiedono un contesto tecnologicamente ed organizzativamente articolato e complesso, capace di affrontare, in maniera adeguata, peculiari esigenze sanitarie sia acute che post-acute, attraverso il **Dipartimento di Assistenza Ospedaliera** nel cui ambito operano i Presidi Ospedalieri aziendali.

L'elevata complessità del sistema ospedaliero, l'evoluzione dei bisogni di salute, la crescita progressiva dell'evoluzione tecnologica, la sostenibilità del sistema rendono necessario un modello organizzativo che inserisca il sistema dell'offerta in un modello di rete coordinata identificata nel modello "hub and spoke". Questo modello prevede la concentrazione della casistica più complessa, o che richiede sistemi produttivi più complessi, nei centri "hub" (identificati dalla LR 22/19), affinché vi sia allineamento tra volumi trattati, tecnologia, servizi di supporto e, quindi, sostenibilità dei percorsi in termini di qualità e utilizzo delle risorse organizzative disponibili.

L'attività dei centri "hub" e dei centri "spoke" è fortemente integrata attraverso connessioni funzionali che permettano la relazione tra professionisti e lo sviluppo di percorsi integrati anche con i servizi territoriali.

Gli ospedali sono organizzati in Dipartimenti costituiti, a loro volta, da Strutture operative semplici o complesse strutturate in base alla specifica patologia e specialità medica o chirurgica di riferimento.

Servizi come Laboratorio, Microbiologia, Genetica medica, Radiologia, Anatomia patologica e Farmacologia assicurano il supporto tecnico alle attività cliniche.

Il Presidio Ospedaliero "Santa Maria della Misericordia" di Udine (Presidio Ospedaliero di II° livello- hub);



sede

Udine - Piazzale Santa Maria della Misericordia, 15

contatti

centralino ospedale 0432 5521

punto informazioni 0432 554440

Il Presidio Ospedaliero di San Daniele – Tolmezzo (Presidio Ospedaliero di base- spoke)



Sede: San Daniele del Friuli - Viale Trento e Trieste, 33

Contatti: centralino ospedale 0432 9491



Sede

Tolmezzo – Via Morgagni, 18

contatti

centralino ospedale 0433 4881

Il Presidio Ospedaliero di Latisana – Palmanova (Presidio Ospedaliero di base-spoke)



sede

Latisana – Via Sabbionera, 45

contatti

centralino ospedale 0431 529111



sede

Palmanova – Via Natisone

contatti

centralino ospedale 0432 921111

L'Istituto di medicina fisica e riabilitazione "Gervasutta"

Presidio ospedaliero specializzato nell'area della riabilitazione



sede

Udine - Via Gervasutta, 48

contatti

centralino ospedale 0432 55312

Consultare il sito internet www.asufc.sanita.fvg.it per conoscere gli indirizzi, gli orari di apertura e le modalità di contatto delle singole Strutture operative.

Gli impegni, i programmi e gli indicatori di qualità

L'Azienda orienta il funzionamento di ciascuna articolazione organizzativa verso il miglioramento continuo dell'assistenza erogata, la sicurezza dei percorsi di cura e la tutela di elevati standard qualitativi, creando un ambiente in cui possa svilupparsi l'eccellenza.

Gli standard di qualità che l'Azienda Sanitaria si impegna a garantire riguardano sia aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi) che soggettivi (rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dei cittadini/utenti).

La qualità viene intesa globalmente, nel senso che la qualità tecnica e organizzativa dei servizi deve essere confrontata con la qualità percepita dagli utenti.

La qualità percepita

Il punto di vista dell'utente, quale strumento per rilevare alcuni aspetti attinenti le dimensioni della qualità del servizio, è di particolare importanza. Per tale motivo l'Azienda garantisce, in collaborazione con i cittadini e gli enti del Terzo Settore, specifiche azioni che, a partire dall'esperienza dell'utente raccolta con la rilevazione della qualità percepita ed il sistema di gestione delle segnalazioni, sono volte a migliorare gli standard di qualità.

La qualità tecnico/organizzativa

Gli standard regionali e nazionali di qualità sono i punti di riferimento che i servizi aziendali assumono per assicurare la qualità tecnico/organizzativa. I flussi informativi garantiscono il monitoraggio di fenomeni quali: le infezioni dei siti chirurgici, le lesioni da pressione, il livello di dolore riferito, le cadute accidentali, le coperture vaccinali, la partecipazione agli screening oncologici, gli indicatori di performance assistenziali, i tempi di attesa per le prestazioni specialistiche ambulatoriali e di ricovero.

Sono inoltre attivi sistemi di analisi e miglioramento anche finalizzati al perseguimento della qualità tecnico/organizzativa nelle strutture sanitarie, sulla base dei requisiti di qualità stabiliti dalle attività di accreditamento istituzionale.

La qualità professionale

Il sistema di formazione e aggiornamento aziendale individua annualmente le priorità per l'aggiornamento delle conoscenze e delle competenze dei professionisti che operano nelle diverse strutture ed attua un piano annuale di formazione in coerenza con le priorità individuate.

La sicurezza delle cure e dei processi assistenziali

È attivo un sistema di individuazione precoce dei possibili rischi connessi alle cure ed i miglioramenti che possono essere introdotti per potenziare la sicurezza degli assistiti. E' inoltre attivo un sistema di "incident reporting" che permette l'analisi approfondita di eventuali eventi indesiderati per ridurre la possibilità di ri-accadimento.

La comunicazione e l'informazione

L'Azienda si impegna ad informare il cittadino costantemente ed in modo aggiornato, sui servizi sanitari, sulle modalità di accesso ed erogazione delle principali prestazioni.

Garantisce la massima circolazione di informazioni complete e qualificate, anche tramite il proprio sito internet, mettendo il cittadino in condizione di trovare i servizi di cui necessita.

Ciascun cittadino ha inoltre diritto ad essere informato sui trattamenti sanitari che lo riguardano (consenso informato) al fine di garantire adeguati livelli di partecipazione, condivisione delle strategie, scelte di cura e terapia.

Sono attive modalità di mediazione culturale per i cittadini stranieri.

La personalizzazione, l'umanizzazione e la privacy

È garantito il rispetto della privacy e riservatezza, delle appartenenze religiose, ed il progressivo adeguamento dei ritmi delle attività sanitarie a quelli della vita quotidiana.

In particolare l'Azienda si impegna a garantire la riservatezza del paziente secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia di privacy, attraverso

il puntuale rispetto in ogni struttura di quanto previsto nella procedura per la gestione e il trattamento dei dati personali e sensibili. Il personale ha cura di rispettare la privacy quando svolge operazioni delicate negli ambienti ove l'utente si trova. Le informazioni inerenti allo stato di salute vengono fornite solo ai familiari o alle persone che il paziente indica.

Prima di procedere alla raccolta di informazioni, l'utente viene informato sull'utilizzo dei dati che sono richiesti e sulle modalità di raccolta e conservazione degli stessi.

Il Comfort alberghiero

L'Azienda si impegna ad eliminare progressivamente le barriere architettoniche ed a mantenere gli ambienti sicuri, puliti e confortevoli. Per quanto riguarda la ristorazione, per i pazienti non soggetti a particolari restrizioni dietetiche è possibile la prenotazione dei pasti e la scelta del menù in modo individualizzato anche in base alle proprie convinzioni etiche o religiose.

In tutte le strutture aziendali è vietato fumare per disposizioni di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e altrui.



I meccanismi di tutela e partecipazione dei cittadini

L'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale assicura la tutela dei cittadini in caso di disservizi attraverso la possibilità di presentare segnalazioni e reclami all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sia da parte di singoli sia da parte di Enti del Terzo Settore accreditati presso la Regione FVG.

Le situazioni di disagio e di insoddisfazione espresse dagli utenti costituiscono il punto di partenza per la progettazione e l'attivazione di tutti quegli interventi di miglioramento che consentono di adeguare i servizi alle effettive esigenze dei cittadini.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Il riferimento aziendale per la gestione delle segnalazioni è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico i cui riferimenti sono:

Telefono URP: 0432 552796 (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00)

E-mail URP: urp@asufc.sanita.fvg.it

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) quale articolazione organizzativa interna presidia:

- le procedure di segnalazione dei reclami;
- le attività per la promozione e lo sviluppo del sistema "Carta dei Servizi";
- i meccanismi operativi per l'analisi della qualità percepita;

Nel portale ASUFC è disponibile il "Questionario sulla qualità percepita dai cittadini", compilabile in modalità online, dall'utenza che vuole esprimere il proprio gradimento sull'offerta dei servizi.

L'Amministrazione Trasparente

L'Azienda adotta il principio della trasparenza intesa come accessibilità totale dei dati e dei documenti detenuti, allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini, promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa e favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

L'elemento centrale della trasparenza è rappresentato dalla pubblicazione di dati e notizie relativi all'Azienda sul sito internet istituzionale www.asufc.sanita.fvg.it.

In conformità a quanto disciplinato dal D.Lgs. 33/2013, l'Azienda ha istituito nella home page del sito istituzionale www.asufc.sanita.fvg.it un'apposita sezione raggiungibile dal link identificabile dall'etichetta "Amministrazione trasparente".

Le segnalazioni relative alla mancata pubblicazione di atti o documenti previsti dal D.Lgs. 33/2013 sul sito "Amministrazione trasparente" dovranno essere inviate al Responsabile della Trasparenza all'indirizzo Pec: asufc@certsanita.fvg.it

I diritti dei cittadini

Al cittadino che accede ai servizi dell'Azienda sono garantiti i seguenti diritti:

Il rispetto della dignità e dei diritti della persona

- essere rispettato nella propria dignità personale e non essere interpellato con ingiustificata confidenza o con il nome della malattia;
- essere assistito con attenzione all'insieme dei bisogni, indipendentemente dalle condizioni sociali, economiche, culturali e religiose;
- essere aiutato nel contatto con servizi pastorali e spirituali;
- essere trattato dagli operatori con cortesia, umanità e senza arroganza anche in presenza di errori od omissioni;
- non subire costrizioni senza giustificato motivo;
- poter mantenere relazioni familiari e sociali anche con orari di visita che facilitino lo scambio.

Il rispetto della qualità e dell'adeguatezza dell'assistenza e dei servizi

- avere la garanzia che le liste di attesa per i ricoveri programmati siano basate su criteri definiti in base alla gravità della patologia e che sia possibile conoscere la propria posizione nella lista;
- essere assistito con cura e competenza nel rispetto di protocolli conformi alle conoscenze scientifiche più aggiornate, dalla fase di accoglimento alla dimissione ed essere inserito, quando indicato, in un programma di continuità delle cure;
- ricevere trattamenti e terapie secondo le modalità e gli orari stabiliti dal piano di cura;
- poter ricevere la visita del proprio medico di famiglia durante la degenza, nonché avere la garanzia che tra questo e i medici ospedalieri siano favoriti scambi di comunicazioni che garantiscano la continuità della cura alla dimissione;
- ricevere per iscritto, al momento della dimissione, tutti i dati emersi dalle indagini, la terapia consigliata, i farmaci per il primo ciclo di terapia e il prospetto dei controlli successivi, quando opportuno;
- avere attivi al momento della dimissione, se persona fragile, tutti i servizi necessari ad assicurare la presa in carico in continuità di cura;
- avere la garanzia che le caratteristiche dell'équipe, per numero, qualificazione e professionalità degli operatori corrispondono, in tutti i periodi dell'anno, a criteri di adeguatezza;
- essere facilitato nell'accesso alle prestazioni sanitarie ed evitare file inutili, passaggi in diversi sportelli per una stessa prestazione e lunghi tempi di attesa per gli adempimenti burocratici connessi alle prestazioni;
- avere accanto a sé un familiare previa autorizzazione del medico.

Il Diritto all'informazione

- avere informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi sanitari (orari, dislocazione, etc.) e sulla loro accessibilità;
- poter identificare, in base ad elementi obiettivi, il profilo professionale e la posizione funzionale degli operatori;

- essere ascoltato dagli operatori in merito a sintomi ed esperienze che possono meglio inquadrare le condizioni cliniche;
- esprimere in base alle notizie ricevute, anche relativamente ai possibili disagi conseguenti al trattamento, il consenso informato o il dissenso prima di essere sottoposto a prestazioni, terapie od interventi;
- diritto a dare/negare la propria autorizzazione ad eventuali sperimentazioni;
- essere informato su indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili altrove;
- essere informato sul proprio stato di salute in modo completo e comprensibile in merito alla diagnosi, alla cura proposta, ai rischi connessi, alle alternative possibili e alla prognosi;
- richiedere uno o più consulti a consulenti di fiducia esterni all'Azienda, senza timore di veder compromesso il proprio percorso di cura;
- avere garantito l'accesso alle informazioni senza barriere linguistico-culturali;
- conoscere i motivi di un eventuale rinvio nell'esecuzione di trattamenti o del prolungamento della degenza;
- avere una documentazione/cartella clinica chiara, leggibile e completa, nonché poterne ricevere copia in tempi certi.

Il diritto alla sicurezza e alla privacy

- avere assicurata la riservatezza sui dati relativi alla propria patologia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- avere assicurato il rispetto della propria volontà a non informare alcuno sulla propria presenza in ospedale;
- avere la possibilità di indicare le persone che possono ricevere informazioni cliniche che lo riguardano;
- essere visitato ed essere sottoposto a procedure diagnostiche e terapeutiche in ambienti che assicurino la riservatezza;
- essere assistito con modalità conformi agli standard internazionali di sicurezza ai quali l'Azienda ha aderito;
- essere avvertito dei rischi e protetto dalle radiazioni in casi di accertamenti radiologici;
- avere la garanzia che sono definite ed adottate procedure per evitare scambi di

persona negli accertamenti, nelle prestazioni, negli interventi e in tutte le pratiche;

- avere la garanzia che per le strutture, le strumentazioni e gli impianti siano definite procedure per il controllo della sicurezza e del funzionamento;
- avere assicurato il rispetto del divieto di fumo in tutti i locali;
- ricevere il supporto e l'assistenza necessari in caso di emergenza o in presenza di situazioni critiche dal personale costantemente formato sui comportamenti da tenere.

Il diritto al comfort

- assenza di barriere architettoniche e disporre di ascensori funzionali e funzionanti;
- garanzia che siano definiti ed adottati protocolli per il controllo e il rispetto delle norme igieniche degli ambienti e del materiale;
- avere dieta e nutrizione variata, di buona qualità, igienicamente sicura e adeguata alla propria patologia;
- disporre di sale di attesa adeguate per le visite, gli esami, le terapie e i colloqui;
- disporre in ogni posto letto di un campanello di allarme e ricevere tempestiva risposta alle proprie chiamate.

La tutela dei diritti

- potere presentare reclami e ricevere tempestive e adeguate informazioni sull'esito dell'istruttoria effettuata;
- essere rappresentato da organismi di tutela nei casi in cui si verificano mancanze o inadempienze da parte del personale o dell'amministrazione.

I doveri dei cittadini

L'Azienda ha posto il cittadino al centro del sistema sanitario, rivedendo in quest'ottica la sua organizzazione; affinché tale sistema possa funzionare al meglio sono richiesti comportamenti responsabili anche da parte degli utenti. In altre parole il cittadino ha diritti ma ha anche doveri.

I doveri delle persone che accedono in ospedale sono stati raggruppati in cinque categorie:

- Regole di convivenza ospedaliera
- Tutela della propria e altrui salute
- Rispetto del lavoro di tutti gli operatori
- Rispetto dei locali, degli arredi e delle attrezzature
- Rispetto delle norme di sicurezza aziendali

Le regole di convivenza ospedaliera

- avere un comportamento responsabile in ogni momento, rispettoso dei diritti degli altri malati, evitando azioni di disturbo o di disagio agli altri cittadini o intralcio alle attività dei sanitari;
- rispettare gli orari di visita ai ricoverati al fine di permettere il normale svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti, evitando anche gli affollamenti;
- attendere il proprio turno.

La tutela della propria e dell'altrui salute

- rispettare le regole aziendali sul divieto di fumo;
- evitare l'introduzione di alimenti, bevande e sostanze di qualsiasi tipo senza autorizzazione;
- informare il personale sanitario sui farmaci normalmente assunti e di attenersi scrupolosamente alle indicazioni ricevute;
- rispettare, e far rispettare ai propri familiari, i comportamenti prescritti al fine di prevenire la diffusione di infezioni: lavarsi le mani e usare i dispositivi di protezione (mascherina, guanti, ecc.), come indicato dagli operatori sanitari;

- sottoporsi alle vaccinazioni previste così come indicato dal proprio Medico curante e dai sanitari del Dipartimento di Prevenzione.

Il rispetto del lavoro di tutti gli operatori sanitari

- collaborare con il personale al fine di facilitare la corretta esecuzione delle prestazioni;
- comunicare tempestivamente l'eventuale rinuncia alla prestazione, al ricovero, all'intervento o a qualsiasi altro atto terapeutico, in modo da non impegnare risorse inutilmente;
- non allontanarsi o assumere iniziative in proprio senza l'autorizzazione del personale che risponde della conduzione del reparto/servizio;
- rispettare la professionalità e dignità degli operatori sanitari;
- evitare comportamenti aggressivi e violenti, anche solo verbalmente, nei confronti degli operatori.

Il rispetto dei locali, degli arredi e delle attrezzature

- Mantenere lo stato degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature in buono stato, evitando imbrattamenti, rispettandone la funzionalità, le modalità d'uso, segnalando, se opportuno, le disfunzioni e riservando la manutenzione, di qualsiasi tipo, agli addetti.

Il rispetto delle norme di sicurezza aziendali

- rispettare le indicazioni relative alla sicurezza presenti nella struttura indicate da apposita segnaletica e riportate nel materiale informativo disponibile nelle strutture;
- riferire al personale le situazioni individuate come fonti di possibile pericolo al fine di consentirne la correzione con misure appropriate da parte del personale stesso o attraverso l'allertamento del personale preposto alle manutenzioni o agli interventi urgenti;
- attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite dal personale, previste dai piani di emergenza predisposti, nel caso si verificano emergenze di qualsiasi genere;

- evitare comportamenti non appropriati alle situazioni impreviste di qualsiasi tipo, attenendosi al divieto di assumere decisioni autonome sui comportamenti da adottare, ma seguendo scrupolosamente le indicazioni del personale che è addestrato all'attuazione dei piani aziendali volti a fronteggiare ogni situazione critica.

L'accesso alle prestazioni

La **prenotazione** delle prestazioni sanitarie può essere fatta:

- telefonicamente, al **numero unico call center 0434 223522** dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 19.00 sabato dalle 08.00 alle 14.00;
- personalmente presso gli sportelli del CUP (Centro Unico di Prenotazione) collocati negli ospedali e nei distretti;
- presso le farmacie della Regione abilitate;
- on line utilizzando il collegamento "prenotazioni on line" pubblicato sull'home page del portale aziendale www.asufc.sanita.fvg.it – non tutte le prestazioni sono prenotabili on line.



L'utente è tenuto ad arrivare in orario all'appuntamento prenotato.

In caso di impossibilità a presentarsi ha l'obbligo di dare la **disdetta della prenotazione** almeno 3 giorni prima della data prevista al fine di consentire ad altro utente di poter usufruire della prestazione.

È possibile cancellare la prenotazione per una visita o un esame telefonando al numero unico del Call center 0434 223522, utilizzando il collegamento on line "annullo on line" pubblicato sull'home page del portale aziendale www.asufc.sanita.fvg.it o recandosi presso gli sportelli CUP aziendali.

Qualora un utente non si presenti all'appuntamento ovvero non preannunci l'impossibilità di fruire della prestazione prenotata sarà tenuto, anche se in possesso di esenzioni a qualsiasi titolo, al pagamento di una sanzione pari al

ticket della prestazione, fatte salve documentate situazioni eccezionali quali:

- ricovero o accesso in pronto soccorso o altra prestazione specialistica effettuata in urgenza che possono riguardare l'interessato, il coniuge, i familiari fino al secondo grado di parentela e i conviventi appartenenti allo stesso nucleo familiare;
- nascita di figlio (entro due giorni antecedenti la data di esecuzione della prestazione);
- lutto che può riguardare il coniuge, i familiari fino al secondo grado di parentela e i conviventi appartenenti allo stesso nucleo familiare;
- malattia o altre motivazioni cliniche;
- incidente stradale (se l'evento è avvenuto entro 24 ore precedenti l'appuntamento) o altri eventi eccezionali;
- sciopero-ritardo mezzi pubblici o calamità naturali o allerta meteo (arancione o rosso).

Ritiro dei referti

La normativa attualmente in vigore prevede un termine per il ritiro dei referti di **30 giorni** decorrenti dalla data di messa a disposizione degli stessi.

In caso di mancato ritiro del referto entro i termini suddetti, il cittadino è tenuto a pagare, quale sanzione, l'intero importo della prestazione, anche se esente ticket a qualsiasi titolo (reddito, invalidità, patologia, ecc).

Le Emergenze

112

Il **112** è il **Numero Unico Europeo di riferimento per ogni Emergenza**, compresa quella sanitaria.

È gratuito sia da rete fissa che mobile. Tutte le telefonate di emergenza e soccorso confluiscono nella CENTRALE UNICA di RISPOSTA presso il Centro operativo della Protezione civile della Regione Friuli Venezia Giulia.

Il collegamento con il CED (Centro Elaborazione Dati) del Ministero dell'Interno consente di raccogliere in pochissimi secondi i dati identificativi del numero chiamante e la sua localizzazione:

- se chiami da telefono fisso, l'operatore potrà accedere a nominativo ed indirizzo dell'intestatario della linea telefonica;
- se chiami da telefonia mobile, è possibile identificare solo la zona di chiamata;
- se chiami tramite l'APP 112, verranno forniti il tuo nominativo e la tua posizione esatta;

In ogni caso, è importante descrivere il più dettagliatamente possibile la propria posizione.

Per **emergenze a carattere veterinario** chiamare il 112 che fornirà il numero del veterinario competente/reperibile per area e per territorio. Le richieste di intervento su animali d'affezione di proprietà effettuate dal proprietario devono essere rivolte a un veterinario libero professionista reperibile attraverso la segreteria telefonica dell'Ordine dei Medici Veterinari: 0432 1793997

Servizio multilingue

Per tutti i cittadini che non parlano italiano viene offerto un servizio di traduzione in tempo reale, in quattordici lingue straniere: se l'utente che chiama il 112 non parla italiano, viene avviato un sistema di "conferenza telefonica" tra l'utente, l'operatore di centrale e il traduttore. Se l'operatore di centrale non riesce a riconoscere la lingua parlata dall'utente, viene avviato un menù automatico di scelta, che elencherà le lingue disponibili e sarà il cittadino a scegliere direttamente.

APP 112

È possibile scaricare l'APP 112 dal tuo app store:

- è gratuita;
- la puoi usare anche se non puoi parlare;
- invia automaticamente la tua posizione alla centrale operativa;
- è adatta ai non udenti e ai non vedenti;
- è multilingue (inglese, spagnolo, cinese, arabo e russo).



Utilizzando il collegamento “[pronto soccorso on line](#)” pubblicato sull’*home page* del portale aziendale www.asufc.sanita.fvg.it è possibile conoscere i tempi di attesa presso tutti i Pronto Soccorso regionali.

Il tempo medio di attesa è il tempo mediamente trascorso dai pazienti in carico al pronto soccorso dal momento di assegnazione del codice (a cura del triage) fino a quello della presa in carico (da parte di un medico). I tempi di attesa indicati sono riferiti al singolo codice. I dati sono aggiornati ogni 5 minuti.

Le informazioni relative allo stato di occupazione e le stime dei tempi di attesa del Pronto Soccorso vengono fornite senza pretese di correttezza ed esaustività e con valenza puramente indicativa.

Il **codice di triage** rappresenta, in base alle condizioni di urgenza, il livello di gravità e priorità.

In dettaglio:

- **Codice rosso**
Emergenza: interruzione o compromissione di una o più funzioni vitali.
- **Codice arancio**
Urgenza: rischio di compromissione delle funzioni vitali. Condizione stabile con rischio evolutivo o dolore severo.
- **Codice azzurro**
Urgenza differibile: condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenza e ricaduta sullo stato generale che solitamente richiede prestazioni complesse.
- **Codice verde**
Urgenza minore: condizione stabile senza rischio evolutivo che solitamente richiede prestazioni diagnostiche terapeutiche semplici mono-specialistiche.
- **Codice bianco**
Non urgenza: problema non urgente o di minima rilevanza clinica.

La legge prevede il pagamento di un ticket pari ad euro 25,00 per le prestazioni erogate in pronto soccorso classificate con codice colore "bianco" - "non urgenza" assegnato in uscita (prestazioni non urgenti, paziente in condizioni non critiche ad eccezione di traumi ed avvelenamenti acuti) non seguite da ricovero.

Sono esclusi dal pagamento del ticket i minori di 14 anni e gli assistiti che godono di una esenzione.

Riferimenti aziendali

Partita IVA e Codice Fiscale 02985660303

Posta Elettronica Certificata (PEC): asufc@certsanita.fvg.it

Sito aziendale: www.asufc.sanita.fvg.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico:

telefono 0432 552796

E-mail urp@asufc.sanita.fvg.it

Questa Carta dei Servizi riporta le informazioni valide al momento della redazione e viene periodicamente aggiornata.

Informazioni specifiche su sedi, contatti, orari, delle diverse strutture ed approfondimenti sono pubblicate nelle carte dei servizi specifiche delle singole Strutture che sono pubblicate sul sito aziendale www.asufc.sanita.fvg.it

Edizione aprile 2024