



**ASU FC Azienda sanitaria  
universitaria Friuli Centrale**

---

**Distretto Sociosanitario del  
Gemonese\  
Canal del Ferro – Val Canale**

**GUIDA AI SERVIZI CURE  
DOMICILIARI**



## Sommario

COSA SONO LE CURE DOMICILIARI? .....	3
A CHI SONO RIVOLTE LE CURE DOMICILIARI?.....	5
DOVE SI TROVANO LE CURE DOMICILIARI? .....	5
COME SI ATTIVANO LE CURE DOMICILIARI? .....	7
QUALI SONO I SERVIZI CHE PROVVEDONO AD EROGARE LE CURE DOMICILIARI?.....	8
• Il Servizio Infermieristico.....	8
• Il Servizio Riabilitativo Domiciliare .....	9
• Il Servizio di Medicina Generale.....	10
• Il Servizio Mobile Medico Territoriale.....	10
• Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia medica).....	10
• Cure Palliative.....	11
SONO ATTIVE ALCUNE ATTIVITÀ IN MODALITÀ DI TELEMEDICINA? .....	12
CHI CHIAMARE PER LE EMERGENZE/URGENZE?.....	12
COME RICHIEDERE LA COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA?.....	12
COME VIENE GARANTITA LA QUALITÀ DELLE CURE DOMICILIARI? .....	13
TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI .....	14
COME SEGNALARE EVENTUALI RECLAMI? .....	14
COME RICEVERE INFORMAZIONI .....	15
SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE .....	15
VOLONTARIATO.....	15
DIVIETO DI FUMO .....	15

## COSA SONO LE CURE DOMICILIARI?

Per Cure Domiciliari si intende l'insieme organizzato di trattamenti medici, riabilitativi, infermieristici e assistenziali necessari a stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita del paziente non autosufficiente e in condizione di fragilità erogato c/o il proprio domicilio in linea con quanto stabilito nel DPCM 12 Gennaio 2017, documento nazionale per la definizione e l'aggiornamento dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

Tali cure si articolano in modo personalizzato nella tipologia, intensità e durata degli interventi, in funzione dei bisogni di salute rilevati.

Le attività di cura e riabilitazione vengono declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI) o di un Piano Riabilitativo Individuale (PRI) specifico per ciascun paziente preso in carico dai Servizi domiciliari.

Gli obiettivi delle Cure Domiciliari sono molteplici:

- garantire la continuità delle cure e dell'assistenza tra setting diversi (ospedale, Strutture Territoriali e domicilio);
- favorire quanto più possibile la permanenza del paziente nel proprio ambiente di vita;
- favorire, per quanto possibile, la stabilità delle condizioni di salute del paziente e il mantenimento della sua autonomia;
- migliorare la qualità della vita quotidiana della persona (paziente *in primis* ma anche *caregiver*);
- prevenire il ricorso inappropriato all'ospedalizzazione e/o all'istituzionalizzazione del paziente;
- sostenere e promuovere le risorse intrinseche della persona per una gestione condivisa e consapevole operatore-paziente delle problematiche sanitarie e sociosanitarie presenti anche attraverso momenti di educazione e formazione.

In riferimento alla complessità dei bisogni sanitari e/o sociosanitari del paziente e, conseguentemente, dell'entità del carico clinico-assistenziale e della tipologia e frequenza delle prestazioni fornite, si distinguono 5 tipologie di Cure Domiciliari (Allegato alla Delibera della Regione Friuli-Venezia Giulia n° 930 del 16 Giugno 2023):

1. **Cure Domiciliari di base:** comprendono prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo, anche ripetuti nel tempo, in risposta a bisogni manifestati dal paziente di bassa complessità;
2. **Cure Domiciliari di I livello:** comprendono prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale a favore di persone con patologie anche croniche o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati anche di tipo diagnostico nonché la fornitura di dispositivi medici e farmaci;
3. **Cure Domiciliari di II livello:** comprendono prestazioni professionali prevalentemente di tipo medico-infermieristico-assistenziale ovvero prevalentemente di tipo riabilitativo-assistenziale ma di maggiore complessità/frequenza rispetto al livello precedente a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati. Quando necessari sono assicurati gli accertamenti diagnostici, la

fornitura di farmaci, dei dispositivi medici nonché dei preparati per nutrizione artificiale;

4. **Cure Domiciliari di III livello:** comprendono prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico e/o riabilitativo anche di elevata intensità e frequenza, accertamenti diagnostici, fornitura dei farmaci e dispositivi medici, nonché dei preparati per nutrizione artificiale a favore di persone con patologie anche croniche che, presentando elevato livello di complessità, instabilità clinica e sintomi di difficile controllo, richiedono continuità assistenziale ed interventi programmati;
5. **Cure Domiciliari Palliative:** comprendono prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico e assistenziale finalizzate a migliorare il più possibile la qualità di vita del paziente e della sua famiglia attraverso una presa in carico olistica e multi-professionale. Le Cure Domiciliari Palliative sono rivolte a malati di qualunque età e non sono prerogativa della fase terminale della malattia; possono integrarsi alle cure attive fin dalle fasi precoci della malattia cronico-degenerativa/oncologica, al fine di controllarne i sintomi durante le diverse fasi.

## **A CHI SONO RIVOLTE LE CURE DOMICILIARI?**

Le Cure Domiciliari sono rivolte prevalentemente a persone:

- parzialmente o totalmente non autosufficienti, per un periodo limitato di tempo o stabilmente;
- con necessità di tipo sanitario e/o sociosanitario gestibili al domicilio;
- con difficoltà o impossibilitati a camminare e senza supporto nel trasferimento verso strutture sanitarie;
- fornite di una rete familiare, parentale e/o amicale di supporto;
- con un contesto logistico-abitativo idoneo allo svolgimento delle attività previste nel PAI;
- residenti in Friuli-Venezia Giulia o non residenti ma forniti di domicilio sanitario c/o il Distretto Sociosanitario "Gemonese\Canal del Ferro-Val Canale" previa autorizzazione all'attivazione delle Cure Domiciliari da parte della Regione di residenza.

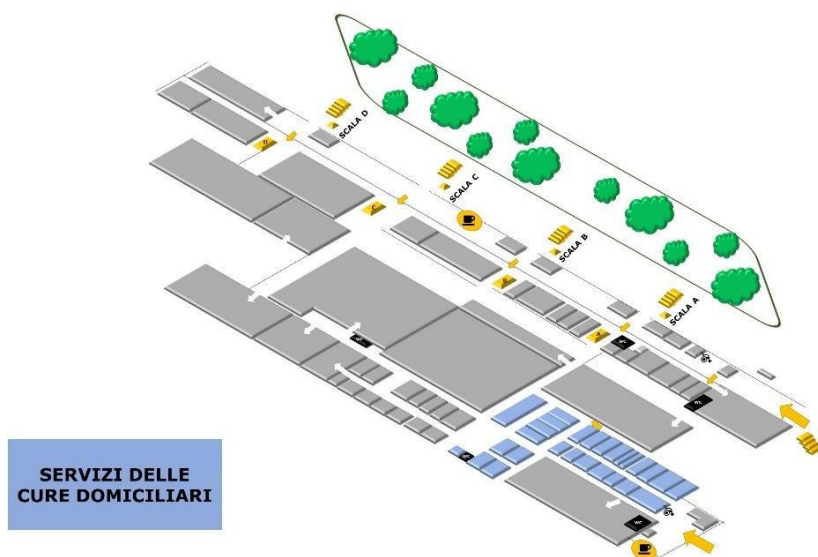
## **DOVE SI TROVANO LE CURE DOMICILIARI?**

La sede organizzativa delle Cure Domiciliari che servono i Comuni di Artegnana, Bordano, Gemona del Friuli, Montenars, Osoppo, Trasaghis e Venzona si colloca all'interno del Presidio Territoriale Distrettuale di Gemona del Friuli, in Piazza Rodolone n°2, nelle stanze situate al Piano Terra della Struttura.

Antistante la Struttura, è presente un ampio parcheggio pubblico gratuito.



Presidio Territoriale di Gemona del Friuli



**SERVIZI DELLE  
CURE DOMICILIARI**

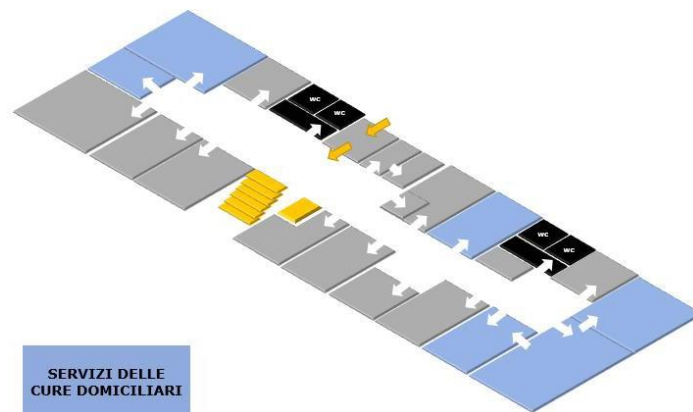
Sede Cure Domiciliari: piano terra, Presidio Territoriale Distrettuale di Gemona del Friuli  
Per raggiungere la sede con i mezzi pubblici è disponibile una fermata di autobus nel piazzale antistante l'ingresso del Presidio Territoriale di Gemona del Friuli.

La sede organizzativa delle Cure Domiciliari che servono i Comuni di Chiusaforte, Dogna, Malborghetto-Valbruna, Moggio Udinese, Pontebba, Resia, Resiutta e Tarvisio si colloca all'interno del Poliambulatorio di Tarvisio, in via Ludmilla Tarman n° 9, nelle stanze situate al Primo Piano della Struttura.

Antistante la Struttura, è presente un parcheggio pubblico gratuito.



Poliambulatorio di Tarvisio



Sede Cure Domiciliari: 1° piano, Poliambulatorio di Tarvisio

Per raggiungere la sede con i mezzi pubblici è presente la fermata di autobus e corriere dal lato opposto all'inizio di via Ludmilla Tarman.

### COME SI ATTIVANO LE CURE DOMICILIARI?

L'attivazione delle Cure Domiciliari avviene mediante richiesta del Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta (MMG/PLS) al quale rimane in capo la responsabilità clinica del paziente per tutta la durata della presa in carico domiciliare: la richiesta, effettuata su apposita scheda, viene inviata tramite mail criptata al Punto Unico di Accesso (PUA) distrettuale all'indirizzo [pudage@asufc.sanita.fvg.it](mailto:pudage@asufc.sanita.fvg.it). Qualora il paziente sia ricoverato in Struttura Ospedaliera è cura del Medico di reparto segnalare il paziente al PUA distrettuale con la stessa modalità.

Il personale del PUA, ricevuta la segnalazione ed effettuata la registrazione delle informazioni contenute nella scheda nell'applicativo informatico dedicato, procede alla decodifica della domanda di bisogno e valuta l'appropriatezza della richiesta. Definito con il Medico del Distretto Sociosanitario il livello di complessità del bisogno espresso nella segnalazione l'equipe distrettuale elabora il PAI, con il coinvolgimento dell'interessato, ed avvia la presa in carico del paziente con attivazione dei Servizi/Professionisti Domiciliari. Qualora dall'analisi complessiva del bisogno nei suoi aspetti clinici, socio-famigliari, logistico-abitativi, relazionali emerga un quadro di particolare fragilità/complessità, l'equipe distrettuale procede a condivisione del caso in Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), incontro collegiale al quale partecipa il paziente con il caregiver/famigliari, con identificazione di un *case-manager*, quale riferimento per professionisti e paziente/caregiver coinvolti nel caso, e definizione di un Progetto di Presa in Carico condiviso tra operatori afferenti ai diversi Servizi e integrato.

Nel PAI e nel Progetto di Presa in Carico elaborato a seguito di UVM viene riportata la programmazione degli accessi domiciliari da parte del personale distrettuale con specifica di frequenza e tipologia in riferimento agli obiettivi ipotizzati.

Nei giorni precedenti il primo accesso programmato, l'operatore del Servizio Domiciliare coinvolto nella presa in carico provvede a contattare telefonicamente il paziente e/o il suo *caregiver* comunicando data e ora della visita domiciliare.



## QUALI SONO I SERVIZI CHE PROVVEDONO AD EROGARE LE CURE DOMICILIARI?

I Servizi che garantiscono le Cure Domiciliari sono:

### • Il Servizio Infermieristico

Nel Servizio vi operano gli *infermieri di famiglia e di comunità* con competenze specifiche in tema di cure primarie e sanità pubblica; sono responsabili dell'erogazione dell'assistenza infermieristica ai cittadini e rappresentano un punto di riferimento per la comunità. Mantengono uno stretto contatto con la popolazione dell'area territoriale in cui operano (uno o più Comuni) assicurando **l'assistenza infermieristica ambulatoriale e domiciliare** in collaborazione con i medici di medicina generale, gli assistenti sociali, gli assistenti domiciliari, i tecnici della riabilitazione, i medici specialisti, e altri operatori sanitari e sociali presenti sul territorio. Svolgono un ruolo fondamentale nell'identificare e attivare le risorse presenti nella comunità al fine di migliorare la qualità dell'assistenza.

Il **Servizio Infermieristico Domiciliare** eroga interventi a domicilio come previsto nel PAI e nello specifico garantisce:

- Interventi infermieristici mirati (medicazioni complesse, posizionamento accessi venosi anche eco-guidati, terapie endovenose e sottocutanee, gestione di devices, monitoraggi dei parametri vitali clinici...);
- Interventi educativi e relazionali rivolti alle persone in stato di fragilità e alla loro famiglia allo scopo di:
  - o educare a valorizzare e sviluppare l'autocura nel proprio contesto di vita;
  - o supportare le persone nella gestione della malattia cronica;
  - o ridurre l'impatto negativo del vissuto di malattia;
  - o educare all'uso appropriato dei Servizi a distanza (telemedicina).
  - o migliorare la qualità di vita del paziente, del *caregiver* e della famiglia.

### Sede – Contatti

#### **Servizio Infermieristico Domiciliare di Gemona del Friuli**

**Ubicazione del servizio:** Presidio Territoriale di Gemona del Friuli, Ingresso "Ambulatori" corridoio adiacente al CUP, prima porta a sinistra.

**Giornate e orario di servizio:** dal lunedì alla domenica dalle ore 7:30 alle ore 19:30

**A chi rivolgersi:** tel. 3483614114 – 0432 989397

#### **Servizio Infermieristico Domiciliare di Tarvisio**

**Ubicazione del servizio:** Poliambulatorio di Tarvisio, Primo Piano, corridoio a destra, ultimo locale a destra.

**Giornate e orario di servizio:** dal lunedì alla domenica dalle ore 7:30 alle ore 19:30

**A chi rivolgersi:** 3485207452, 3488916386, 3494017583 contattare il numero di cellulare



attivo op- pure il centralino 0428 2931  
Mail: ds.pontebba@asufc.sanita.fvg.it

### • **Il Servizio Riabilitativo Domiciliare**

Prende in carico le persone con bisogni riabilitativi che non possono accedere ai servizi ambulatoriali per problemi sanitari che impediscono il trasporto o per presenza di barriere architettoniche. Inoltre, è rivolto alle persone per le quali l'intervento è finalizzato a migliorare le capacità motorie e funzionali nei propri ambienti di vita, per favorire l'autonomia e la partecipazione sociale, e a migliorare le modalità assistenziali.

Il Servizio collabora con il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta in integrazione con gli operatori degli altri Servizi territoriali.

Le principali attività del Servizio Riabilitativo Domiciliare sono:

- valutazioni delle persone nei propri contesti di vita, programmazione e realizzazione dell'intervento riabilitativo;
- valutazioni e riabilitazione motoria e per le attività di vita quotidiana;
- valutazione degli ausili per la mobilità e per le attività di vita quotidiana e addestramento all'uso;
- valutazione ambientale per il superamento delle barriere architettoniche;
- istruzione ai familiari e/o a chi assiste la persona;
- educazione sanitaria;
- informazioni sui Servizi sanitari e sulle opportunità offerte dal territorio.

#### Sede - Contatti

#### **Il Servizio Riabilitativo Domiciliare Sede di Gemona del Friuli**

**Ubicazione del servizio:** Presidio Territoriale di Gemona del Friuli, Ingresso "ambulatori", corridoio di destra, nell'area distrettuale

**Giornate e orario di servizio per l'utenza:** dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 15:30

**Cosa portare per l'accesso:** eventuale segnalazione di attivazione del Servizio del Medico di Medicina Generale e, se a disposizione, documentazione clinica.

**A chi rivolgersi:** tel. 0432 989375

Email: srdge@asufc.sanita.fvg.it

#### **Sede di Tarvisio**

**Ubicazione del servizio:** Poliambulatorio di Tarvisio, Primo Piano, primo piano, corridoio a sinistra, ultimi locali del corridoio.

**Giornate e orario di servizio per l'utenza:** dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 15:30

**Cosa portare per l'accesso:** eventuale segnalazione di attivazione del Servizio del Medico di Medicina Generale e, se a disposizione, documentazione clinica.

**A chi rivolgersi:** Tel. 0432 989833

Mail: srdge@asufc.sanita.fvg.it

- **Il Servizio di Medicina Generale**

Le cure domiciliari prevedono un ruolo di centralità del MMG che assume la responsabilità clinica condivisa nel percorso di presa in carico domiciliare.

Attiva i Servizi delle cure domiciliari, partecipa alla valutazione multidimensionale del bisogno e alla elaborazione del PAI e del Progetto di Presa in Carico condiviso nonché alla gestione clinico-terapeutica del paziente al domicilio in integrazione con le altre professionalità (Assistenza Domiciliare Programmata o Integrata - ADP, ADI).

- **Il Servizio Mobile Medico Territoriale**

Il Servizio Mobile Medico Territoriale (SMMT) è svolto da un medico specialista operante sul territorio ed ha come obiettivo favorire la gestione delle problematiche cliniche di pazienti con problematiche croniche in fase di riacutizzazione/scompenso e con problematiche acute non necessitanti di ricovero ospedaliero, nel proprio contesto di vita al fine di evitare le ospedalizzazioni non necessarie. Il SMMT è a supporto dei Medici di Medicina Generale permettendo di offrire un servizio nel rispetto dei principi di accessibilità e di prossimità delle cure. Costituisce un valido supporto sia per la valutazione clinica dei pazienti che per l'esecuzione di procedure diagnostiche e terapeutiche (ecografie, posizionamenti di accessi venosi, toracentesi, emotrasfusioni programmate, ...).

Il servizio **si attiva su richiesta del Medico di Medicina Generale.**

Il Servizio è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 14:00.

- **Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia medica)**

La Continuità Assistenziale medica nelle giornate prefestive, festive e nelle ore notturne (dalle 20.00 alle 08.00) è garantita dal servizio di guardia medica attivabile direttamente dal cittadino per problematiche sanitarie che non presentano caratteri dell'urgenza/emergenza. Il medico può erogare il servizio fornendo consigli/indicazioni telefoniche e/o recandosi al domicilio del paziente, qualora la situazione emersa richieda una valutazione diretta.

#### Sede – Contatti

#### **Servizio di Continuità Assistenziale di Gemona del Friuli**

**(per i Comuni di Artegna, Bordano, Gemona del Friuli, Montenars, Osoppo, Trasaghis e Venzone) Ubicazione del servizio:** Presidio Territoriale di Gemona del Friuli, Ingresso "Guardia Medica" adiacente al Servizio di Punto di Primo Intervento

#### **Giornate e orario di servizio:**

- da lunedì a venerdì dalle 20:00 alle 8:00
- sabato e giorni prefestivi dalle 10:00 in poi
- giorni festivi per l'intera giornata

**Cosa portare per l'accesso:** tessera sanitaria

**A chi rivolgersi:** tel. 0432 989252

#### **Servizio di Continuità Assistenziale di Moggio Udinese**

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

**Ubicazione del servizio:** Poliambulatorio di Moggio Udinese, via Giorgio Ermolli n° 28, Piano Terra a sinistra dell'ingresso

**Giornate e orario di servizio:**

- da lunedì a venerdì dalle 20:00 alle 8:00
- sabato e giorni prefestivi dalle 10:00 in poi
- giorni festivi per l'intera giornata

**Cosa portare per l'accesso:** tessera sanitaria

**A chi rivolgersi:** tel. 0433 51341

**Servizio di Continuità Assistenziale di Pontebba**

**(per i Comuni di Dogna e Pontebba)**

**Ubicazione del servizio:** Poliambulatorio di Pontebba, Piazza del Popolo n° 6, Piano Terra a destra dell'ingresso

**Giornate e orario di servizio:**

- da lunedì a venerdì dalle 20:00 alle 8:00
- sabato e giorni prefestivi dalle 10:00 in poi
- giorni festivi per l'intera giornata

**Cosa portare per l'accesso:** tessera sanitaria

**A chi rivolgersi:** tel. 0428 90576

**Servizio di Continuità Assistenziale di Tarvisio**

**(per i Comuni di Malborghetto-Valbruna e Tarvisio)**

**Ubicazione del servizio:** Poliambulatorio di Tarvisio, via Ludmilla Tarman n° 9, Primo Piano a destra

**Giornate e orario di servizio:**

- da lunedì a venerdì dalle 20:00 alle 8:00
- sabato e giorni prefestivi dalle 10:00 in poi
- giorni festivi per l'intera giornata

**Cosa portare per l'accesso:** tessera sanitaria

**A chi rivolgersi:** tel. 0428 2931

- **Cure Palliative**

La Rete Territoriale di Cure Palliative si occupa della presa in carico dei bisogni globali (fisici, psicologici, spirituali ed esistenziali) del paziente e del suo nucleo familiare quando la condizione di malattia non consente più approcci terapeutici aventi come obiettivo la guarigione. Queste cure sono rivolte a pazienti affetti da malattie oncologiche o croniche evolute con compromissione delle autonomie. In particolare, i professionisti delle cure domiciliari (MMG, PLS, infermieri, ...) lavorano in modo integrato con gli specialisti della Rete delle Cure Palliative (medico palliativista, Psicologo, ...) al fine di favorire quando più possibile, la permanenza della persona a domicilio nel suo contesto di vita.

La presa in carico del paziente in Cure Palliative Domiciliari avviene mediante:

- la valutazione dello stato generale della persona, dei suoi sintomi e delle sue necessità di cura e di assistenza allo scopo di tutelare la qualità della vita durante il pro- cedere della malattia;
- la pianificazione e la gestione delle terapie;

- l'informazione e il supporto al malato e alla sua famiglia rispetto all'evoluzione della malattia;
- la pianificazione e la gestione del percorso assistenziale.

## **SONO ATTIVE ALCUNE ATTIVITÀ IN MODALITÀ DI TELEMEDICINA?**

### **Progetto di telemedicina per il paziente affetto da scompenso cardiaco.**

Il progetto prevede la possibilità di attivare il servizio di telemonitoraggio domiciliare alle persone che soffrono di scompenso cardiaco. I medici di medicina generale individuano, sulla base di alcuni criteri clinici e socio assistenziali, i pazienti affetti da cardiopatia che a loro volta, esprimono il consenso per l'adesione volontaria al sistema di telemedicina.

La persona viene dotata di dispositivi medici utili per il monitoraggio dei parametri fisiologici individuati. La rilevazione periodica dei parametri oggetto di monitoraggio consente, in caso di loro alterazione, l'intervento tempestivo del personale distrettuale.

Il progetto prevede la partecipazione del Servizio di assistenza infermieristica domiciliare per la gestione integrata dei percorsi di presa in carico.

## **CHI CHIAMARE PER LE EMERGENZE/URGENZE?**

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.

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

È importante ricordare che i Servizi che contribuiscono a fornire le Cure Domiciliari non sono deputati alla gestione delle condizioni di urgenza/emergenza sanitaria.

## **COME RICHIEDERE LA COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA?**

In caso di necessità, è possibile richiedere copia della documentazione sanitaria da parte del paziente in Cure Domiciliari. La richiesta deve essere effettuata esclusivamente dal titolare dei dati personali (paziente) o da persona delegata. Per la richiesta è necessario un documento d'identità valido del titolare, mentre in caso di delega sono necessarie

- fotocopia del documento d'identità del titolare della documentazione
- documento d'identità della persona delegata.

La documentazione si può richiedere:

### 1. di **persona** agli sportelli CUP:

l'avente diritto può fare richiesta se munito di documento d'identità valido o da un suo incaricato munito di delega e documento di identità, in corso di validità, oltre alla fotocopia del documento d'identità del delegante. Gli eredi devono allegare un'autocertificazione o dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà comprovante la propria posizione. Gli operatori del CUP verificheranno la presenza del consenso al trattamento dei dati.

### 2. tramite **posta**: (Protocollo generale - ASUFC - via Pozzuolo, 330 Udine)

l'avente diritto invia il modulo di richiesta disponibile nel portale sito aziendale ASUFC, compilato e sottoscritto allegando copia del documento d'identità in corso di validità e copia della ricevuta di avvenuto pagamento.

### 3. tramite **e-mail**: Archivio

Gemona: [archivioge@asufc.sanita.fvg.it](mailto:archivioge@asufc.sanita.fvg.it)

l'avente diritto invia il modulo di richiesta compilato e sottoscritto allegando copia del documento d'identità in corso di validità e copia della ricevuta di avvenuto pagamento. In caso di delega questa deve essere specificata sul modulo allegando anche copia del documento di identità del delegato.

Il rilascio di copia di documentazione sanitaria comporta il pagamento di una somma che si effettua agli sportelli CUP al momento della presentazione della domanda.

Se la richiesta avviene tramite posta oppure e-mail, il richiedente deve produrre copia della ricevuta di avvenuto pagamento.

Per pazienti che chiedono il recapito a domicilio (solo in Italia) di documentazione sanitaria: la spedizione avviene in contrassegno con tariffa a carico del destinatario. I costi possono variare da 6 a 9 euro a seconda del peso della busta.

I tempi di consegna della documentazione richiesta sono 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

## **COME VIENE GARANTITA LA QUALITÀ DELLE CURE DOMICILIARI?**

L'Organizzazione si impegna ad orientare azioni e prassi verso il miglioramento continuo della qualità dei Servizi e delle Cure fornite ai pazienti.

Sono adottati gli standard di qualità che l'Azienda Sanitaria si impegna a garantire:

- qualità percepita. Nel portale ASUFC è disponibile il "**Questionario sulla qualità percepita dai cittadini**" mediante il quale l'utenza può esprimere il proprio gradimento sull'offerta dei servizi.

Il questionario è compilabile in modalità online accedendo alla pagina iniziale - Home page - del sito ASUFC o inquadrando il QRCode riportato di seguito:



- qualità tecnico/organizzativa;
- qualità professionale;
- sicurezza delle cure e dei processi assistenziali;
- comunicazione e informazione;
- personalizzazione e umanizzazione.

## TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

L'Azienda garantisce la funzione di tutela degli utenti e promuove gli interventi per il miglioramento dei servizi e l'adeguamento alle esigenze dei cittadini.

Il contributo degli utenti è considerato essenziale: i cittadini, parenti o affini, possono presentare reclami, elogi, segnalazioni, osservazioni e suggerimenti al Distretto Sociosanitario riguardo alle Cure Domiciliari ricevute. **Le segnalazioni permettono di tutelare l'utente che si senta in qualche modo danneggiato o limitato nei suoi diritti e danno l'opportunità ai Servizi di correggere le loro risposte e la loro organizzazione in un'ottica di miglioramento continuo.**

## COME SEGNALARE EVENTUALI RECLAMI?

Il cittadino può segnalare in qualsiasi forma ritenga opportuna:

- di persona presso l'Ospedale di Udine Padiglione 16
  - Piano rialzato, Via Colugna 50 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00
  - Telefono 0432 552796
- per iscritto; tramite lettera o compilazione del modulo (disponibile nel portale ASUFC) da inviare via email al seguente indirizzo: **urp@asufc.sanita.fvg.it** o via posta a:

**ASUFC – Ufficio Relazioni con il Pubblico - Via Pozzuolo 330 – 33100 Udine.**

Gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di Udine sono disponibili al colloquio con coloro che intendano presentare segnalazioni o reclami, e quando è possibile, aiutano a risolvere il problema immediatamente oppure forniscono un supporto per la formulazione scritta del reclamo qualora non fosse possibile trovare una soluzione.

A seguito della presentazione di una segnalazione viene avviata un'istruttoria interna che ha lo scopo di valutare la sussistenza del disservizio, i motivi che l'hanno determinato, pianificare e adottare le dovute azioni di miglioramento.

## COME RICEVERE INFORMAZIONI

Il paziente è moralmente e legalmente l'unico interlocutore del personale sanitario per ogni argomento che riguardi le proprie condizioni di salute e l'eventuale trattamento medico e chirurgico.

Eventuali informazioni potranno essere fornite solo a persone espressamente indicate dal paziente.

Le ricordiamo, inoltre, che il personale medico ed infermieristico, per motivi di tutela della privacy, non rilascia informazioni telefoniche relative alle condizioni di salute dei pazienti.

## SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE

Il personale del servizio può avvalersi, se necessario dell'aiuto di mediatori linguistico-culturali come supporto alle attività clinico-assistenziali, al fine di favorire la comunicazione fra pazienti stranieri e personale sanitario.

**È necessario informare preventivamente la struttura erogante di questa esigenza al fine di poter organizzare il supporto di mediazione in tempi congrui.**

## VOLONTARIATO

L'Azienda Sanitaria riconosce, favorisce e promuove il contributo delle associazioni di volontariato per garantire servizi più aderenti alle necessità dei cittadini. L'elenco delle associazioni di volontariato convenzionate è consultabile sul sito aziendale.

## DIVIETO DI FUMO

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

**Attenzione:** gli orari e le modalità di accesso alle strutture/reparti dell'Azienda potrebbero subire variazioni in base alle necessità organizzative dei servizi o a causa di emergenze sanitarie. Tutte le variazioni sui servizi sono pubblicate sul sito dell'Azienda Sanitaria [www.asufc.sanita.fvg.it](http://www.asufc.sanita.fvg.it).

**Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale** Sede legale: via Pozzuolo, 330 - 33100 Udine - Italia Sito web: [www.asufc.sanita.fvg.it](http://www.asufc.sanita.fvg.it)  
PEC: [asufc@certsanita.fvg.it](mailto:asufc@certsanita.fvg.it)

La presente guida ai servizi riporta le informazioni in vigore al momento della pubblicazione.

## AGGIORNAMENTO LUGLIO 2024