



GUIDA AI SERVIZI CASA DELLA COMUNITÀ HUB GORIZIA

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

LA NOSTRA STRUTTURA	3
Chi siamo	3
Dove siamo	3
Numeri utili e recapiti.....	3
Cosa facciamo	4
Ambulatori.....	5
Ambulatorio Cure primarie	6
Ambulatorio infermieristico	6
Punto prelievi	6
Ambulatori specialistici	7
Punto Unico di ACCESSO (PUA)	7
Servizio prenotazioni e pagamenti	8
CENTRALITÀ DELLA PERSONA	9
Servizio di mediazione culturale	9
Diritti dell'utenza.....	9
Doveri dell'utenza.....	11
Tutela e partecipazione dei cittadini	12

LA NOSTRA STRUTTURA

Chi siamo

Casa della Comunità di Gorizia

Distretto Alto Isontino

Direttore: dr. Giacomo **Benedetti**

Telefono: 0481 629 200

Email: giacomo.benedetti@asugi.sanita.fvg.it

Responsabile infermieristico Distretto Alto Isontino:

Dr. Fabio **Verzegnassi**

Telefono: 0481 629 223

Email: fabio.verzegnassi@asugi.sanita.fvg.it

Responsabile infermieristica CDC: dott.ssa Barbara **De Leo**

Telefono: 0481 59 4741

Email: barbara.deleo@asugi.sanita.fvg.it

Dove siamo

Gorizia

Via Vittorio Veneto, 153

Numeri utili e recapiti

Numero unico per le cure mediche non urgenti: 116117

Punto Unico Accesso:

front office: 0481 594 602

back office: 0481 594 731 / 0481 594 725

E-mail: **pua.dai@asugi.sanita.fvg.it**

Cosa facciamo

La Casa della Comunità è il luogo fisico e di facile individuazione al quale i cittadini possono accedere per bisogni di assistenza sanitaria, sociale e sociosanitaria.

La presenza medica nella CdC di Gorizia è garantita 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno; la presenza infermieristica è garantita in modo continuativo dal lunedì alla domenica, nella fascia oraria 8:00-20:00.

Per migliorare la qualità della vita dell'utente e dei suoi familiari è prevista l'azione congiunta e coordinata di professionalità diverse.

- o I medici della Casa della Comunità accolgono i cittadini che necessitano di cure primarie non differibili (valutazione dei bisogni, prescrizione o valutazione terapeutica, certificazione malattia o infortunio).
- o Presso l'Ambulatorio infermieristico sono presenti servizi infermieristici ambulatoriali, finalizzati a garantire interventi assistenziali, attività di prevenzione e monitoraggio dei bisogni di salute della popolazione operando in integrazione con i medici di medicina generale e gli altri professionisti della rete territoriale.
- o Presso la Casa di Comunità operano **medici specialisti** individuati secondo necessità e contesto.
- o È disponibile il **Punto Unico di Accesso** (PUA) che rappresenta il primo contatto tra l'utenza e i servizi sociosanitari della Casa di Comunità, svolgendo funzioni di accoglienza, orientamento e attivazione delle risposte territoriali. Fornisce supporto informativo, organizzativo e amministrativo, interfacciandosi con i diversi servizi e professionisti. Svolge funzione di raccordo con il Centro Unico di Prenotazione (CUP) Regionale per le prestazioni inerenti alle attività della Casa di Comunità, con gli sportelli amministrativi ASUGI, nonché con le strutture sanitarie territoriali per successiva presa in carico.

- o **l'assistente sociale** è il professionista sociosanitario della CdC hub che interviene nella valutazione degli aspetti sociali influenti sui bisogni di salute e nei percorsi integrati di presa in carico, con particolare attenzione alla persona, alla famiglia e al contesto relazionale e sociale di appartenenza, nonché all'ambiente in cui vive. L'assistente sociale Comunale è presente il martedì mattina.
- o La presenza **dell'infermiere di famiglia e comunità** garantisce **l'assistenza in diversi setting**, la promozione della salute, la prevenzione e la gestione dei percorsi di salute del singolo, della famiglia e della comunità. Eroga prestazioni assistenziali sanitarie, facilita e monitora i percorsi di presa in carico e di continuità dell'assistenza integrandosi con le altre figure professionali del territorio.

AMBULATORI

Quando il cittadino si presenta alla Casa della Comunità è necessaria la **documentazione clinica** già in suo possesso.

A conclusione della visita viene rilasciato il **referto**.

Eventuali visite di controllo successive saranno prescritte e prenotate contestualmente alla prima visita.

Attestazione di presenza per motivi di lavoro

È possibile richiedere attestazione di presenza/accompagnamento per prestazione sanitaria.

Sono presenti i seguenti ambulatori:

Ambulatorio Cure primarie

Orario: da lunedì a domenica dalle ore 8:00 alle ore 20:00. È garantita la presenza medica nelle ore notturne previo contatto telefonico con 116117.

Accesso: diretto nelle ore diurne oppure previo contatto telefonico al 116117 nelle ore notturne.

Prestazioni fornite: in caso di indisponibilità del Medico di Medicina Generale (festivo, notturno, orari non compatibili), il cittadino può avvalersi dell'Ambulatorio di Cure Primarie:

- in presenza: valutazione medica, prescrizioni esami diagnostici, terapeutiche e/o farmacologiche, certificazioni di malattia o infortunio;
- telefonicamente: in base a quanto riferito consiglio conforme al bisogno (se necessario, rinvio a strutture dell'urgenza/emergenza);
- visita medica domiciliare in casi selezionati.

Ambulatorio infermieristico

Orario: da lunedì al venerdì mattina.

Accesso: su **appuntamento** fissato dal personale della Casa di Comunità con impegnativa del medico.

Prestazioni fornite: medicazioni semplici e complesse; gestione cateteri vescicali, medicazioni e gestione devices, terapia iniettiva. Educazione sanitaria all'autocura e a corretti stili di vita, addestramento all'automedicazione inclusa autogestione di stomie e cateteri. Collaborazione con il medico dell'Ambulatorio Cure primarie di sede.

Punto prelievi

Orario: da lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 9:00

Accesso: su appuntamento fissato dal personale della Casa di Comunità con impegnativa del medico

Prestazioni fornite: prelievi ematici, raccolta campioni biologici (urine, feci).

Ambulatori specialistici

All'interno della Casa della Comunità sono presenti alcuni medici specialisti.

Sono attualmente erogate:

- visite cardiovascolari;
- visite diabetologia.

Non è previsto l'accesso diretto per le visite specialistiche.

È disponibile un **ambulatorio per la gestione della cronicità e fragilità**, su appuntamento, con funzioni rivolte a pazienti con patologie ad alta prevalenza.

PUNTO UNICO DI ACCESSO (PUA)

Orario: da lunedì a sabato dalle ore 8:00 alle ore 18:00 (ultimo accesso ore 17:30).

Accesso: diretto oppure su invio dei servizi sanitari territoriali (incluso il medico curante) o previo appuntamento telefonico (0481 594 725 - 4731).

Prestazioni fornite:

- **gestione bisogni semplici:** quando il bisogno è di natura immediata e circoscritta, il PUA offre supporto diretto e, se necessario, attiva il servizio specifico competente, garantendo la gestione del caso;
- **gestione bisogni complessi:** per persone con fragilità o necessità multidimensionali, il professionista del PUA conduce un'analisi completa, raccogliendo informazioni, contatti e consensi necessari per avviare le pratiche di presa in carico.

Quando il cittadino si presenta presso il Punto Unico di accesso è necessario che porti le principali certificazioni sanitarie con particolare riferimento ai verbali di valutazione medico-legale (invalidità civile, portatore di handicap ai sensi della legge 104/1992, disabilità, ecc.).

Se si presenta un suo delegato è indispensabile esibire un modulo di delega alla procedura, unitamente alla fotocopia di un documento di identità in corso di validità.

Servizio prenotazioni e pagamenti

La visita medica presso la Casa della Comunità non prevede il pagamento del ticket.

Nel caso la valutazione medica producesse una prescrizione per visita specialistica o approfondimento diagnostico non urgenti, la prenotazione di alcune delle prestazioni sanitarie può essere effettuata presso la Casa della Comunità ad opera del personale di struttura.

Negli altri casi il cittadino dovrà prenotare autonomamente la prestazione con le seguenti modalità:

- telefonicamente, al **numero unico call center 0434 223 522** al costo di una chiamata urbana del proprio operatore dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 19:00, il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00;
- personalmente presso gli **sportelli del CUP** (Centro Unico di Prenotazione) collocati nelle sedi ospedaliere e distrettuali;
- **on line** collegandosi al portale regionale SeSaMo, anche dal banner dall'home page del sito di ASUGI cliccando "usa i servizi on line della regione". Non tutte le prestazioni sono prenotabili on line;
- presso le farmacie della regione abilitate.

Il pagamento del **ticket** (se dovuto) di norma avviene prima dell'esecuzione della prestazione, utilizzando il promemoria e/o la tessera sanitaria Carta Regionale dei Servizi/TEAM, tramite:

- gli sportelli CUP;

- le Casse Automatiche;
- **on line** collegandosi al portale regionale SeSaMo o anche dal banner dall'home page del sito di ASUGI cliccando "usa i servizi on line della Regione.

La ricevuta dell'avvenuto pagamento va esibita al momento del ritiro del referto.

Potrebbe verificarsi la necessità del pagamento di un ulteriore ticket nel caso in cui il medico ritenga di dover effettuare approfondimenti diagnostici.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

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. L'utente può avvisare l'ambulatorio per tempo al fine dell'attivazione del servizio.

Diritti dell'utenza

- **Diritto a misure preventive:** ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
- **Diritto all'accesso:** ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- **Diritto all'informazione:** ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

- o **Diritto al consenso:** ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.
- o **Diritto alla libera scelta:** ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
- o **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale
- o **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari nei tempi previsti dalle migliori evidenze scientifiche e sulla base delle indicazioni del clinico di riferimento. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
- o **Diritto al rispetto di standard di qualità:** ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
- o **Diritto alla sicurezza:** ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- o **Diritto all'innovazione:** ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

- o **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
- o **Diritto a un trattamento personalizzato:** ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
- o **Diritto al reclamo:** ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
- o **Diritto al risarcimento:** ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato ogni qualvolta abbia subito un danno causato dai servizi sanitari.

Doveri dell'utenza

Le persone che accedono alla Casa della Comunità, siano esse pazienti o visitatori, devono:

- o tenere un comportamento responsabile in ogni momento, rispettoso dei diritti e della riservatezza degli altri assistiti, evitando di disturbare con dispositivi elettronici o intralciare le attività dei sanitari;
- o attendere educatamente il proprio turno quando si trovi in un contesto di attività sanitarie programmate.

All'interno della casa di comunità è vietato:

- o fumare;
- o fare uso di bevande alcoliche;
- o tenere in funzione i cellulari nelle aree non autorizzate;
- o usare apparecchi elettrici;
- o introdurre e detenere oggetti taglienti o altri oggetti pericolosi.

Tutela e partecipazione dei cittadini

L'Azienda sanitaria si impegna a verificare costantemente l'adeguatezza delle prestazioni offerte.

Punti di forza o disservizi potranno essere comunicati direttamente al Direttore, al Coordinatore infermieristico, oppure all'ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

- o a mezzo posta;
- o attraverso le apposite cassette presenti presso gli ospedali:
 - Ospedale di Gorizia: Edificio Y - piano terra area antistante ingresso chiesa (zona cup),
 - Ospedale di Monfalcone: Edificio A - piano terra di fronte alla portineria,
 - Ospedale Maggiore Trieste: nell'ingresso principale di Piazza dell'Ospitale, 1,
 - Ospedale di Cattinara presso l'Ufficio URP, Palazzina Direzione Infermieristica.
- o Recandosi ad uno degli sportelli URP (presenti presso l'ospedale di Cattinara, parco di San Giovanni, ospedale di Gorizia, ospedale di Monfalcone);
- o via e-mail: urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it,
urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it, urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it;
- o inviando una segnalazione / reclamo / elogio on line:
https://asugi.sanita.fvg.it/it/schede/s_home_page/segnalazioni.html;
- o attraverso gli organi di informazione-stampa.

Periodicamente, inoltre, c'è la possibilità di compilare dei questionari di gradimento.

Documento redatto da: SSD Comunicazione, URP, Relazioni esterne e Ufficio stampa su testi conformi al piano regionale, forniti dalla Struttura Complessa Distretto Alto Isontino.

Versione del documento: revisione marzo 2026