



GUIDA AI SERVIZI SC DISTRETTO BASSO ISONTINO

PUA - Punto Unico di Accesso

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

LA NOSTRA STRUTTURA	4
Chi siamo.....	4
Dove siamo.....	4
Orario ed accesso al pubblico:.....	4
Cosa facciamo.....	5
ACCESSO e documentazione	6
Copia di documentazione sanitaria.....	6
CENTRALITÀ DELLA PERSONA	6
Servizio di mediazione culturale.....	6
Come comportarsi in Distretto.....	6
Tutela e partecipazione dei cittadini.....	7

LA NOSTRA STRUTTURA

Chi siamo

Direttore: dott. Carlo **De Vuono**

Telefono: 0481 487 516

Email: carlo.devuono@asugi.sanita.fvg.it

Responsabile di Piattaforma: dott. Paolo **Frittitta**

Telefono: 0481 487 569

Email: paolo.frittitta@asugi.sanita.fvg.it

Dove siamo

Ospedale San Polo **Monfalcone- Edificio A - Primo piano**

via Luigi Galvani 1,

34074 Monfalcone (GO)

Numeri utili e recapiti

Telefoni: 0481 487709, 0481 487 207

E-mail: pua.dbi@asugi.sanita.fvg.it

Pec: asugi@certsanita.fvg.it

Orario ed accesso al pubblico:

Dal lunedì al giovedì dalle ore 10:30 alle ore 12:00

(preferibilmente previo appuntamento telefonico/e-mail)

- SU SEGNALAZIONE telefonica, mail o mediante canali aziendali deputati.
- SU ACCESSO DIRETTO durante la fascia oraria di apertura al pubblico da parte della persona interessata o rappresentante legalmente riconosciuto, di un suo familiare o di un professionista sanitario e/o sociale.

Cosa facciamo

Il Punto Unico di Accesso (P.U.A.) è il servizio distrettuale caratterizzato da una modalità organizzativa, che promuove l'accoglimento e l'orientamento della popolazione del distretto, con particolare attenzione alle persone con disagio derivato da problemi di salute e da difficoltà sociali, facilitandone l'accesso unificato alle prestazioni sanitarie, sociosanitarie e sociali.

Le attività del PUA possono essere così sintetizzate:

- accesso in termini di accoglienza, informazione, orientamento (ascolto attivo delle richieste, analisi del bisogno del cittadino; informazioni relative ad opportunità, risorse, prestazioni, agevolazioni, servizi disponibili);
- accompagnamento dell'utente nell'identificazione dei percorsi ed attivazione dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali più appropriati in base alle esigenze emerse;
- risoluzione dei problemi semplici (fornire risposte immediate, facilitare l'accesso alle prestazioni sanitarie e sociali);
- avviare l'istruttoria per l'accoglimento in strutture intermedie (RSA) e strutture residenziali e semi residenziali;
- avviare, nei casi in cui il problema risulti complesso, il processo di attivazione di una unità di valutazione multiprofessionale (UVM), curandone l'organizzazione, l'approfondimento valutativo, predisponendo il verbale, garantendo la sua trasmissione, registrazione ed archiviazione.

ACCESSO E DOCUMENTAZIONE

Copia di documentazione sanitaria

La copia della documentazione sanitaria di pertinenza del servizio (es. Verbale UVM) può essere richiesta al PUA direttamente dall'interessato o da soggetto legittimato esibendo o fornendo copia di entrambi i documenti di riconoscimento validi e compilando un apposito modulo di richiesta.

La copia della documentazione sanitaria può essere ritirata personalmente o da persona delegata presso il medesimo servizio, negli orari sopra indicati.

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.

Come comportarsi in Distretto

Le persone che accedono in Distretto, siano esse pazienti o visitatori devono tenere comportamenti rispettosi nei confronti dell'equipe curante, degli altri pazienti e dei beni della struttura.

All'interno del Distretto è vietato:

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

La persona che deve effettuare la visita e ha necessità di allontanarsi, anche se permane all'interno del Distretto, deve informare il personale sanitario.

Gli accompagnatori non devono presentare sintomatologia quali: tosse, raffreddore, febbre; possono contagiare le persone presenti

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:

- a mezzo posta;
- 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: nell'ingresso principale di Piazza dell'Ospitale, 1 (TS);
 - Ospedale di Cattinara presso l'Ufficio URP, Palazzina Direzione Infermieristica;
- telefonando al numero: 0481 592 083 Urp Gorizia; 0481 487 583 Urp Monfalcone; Urp Cattinara 040 399 4880; 040 399 7180 Urp Parco San Giovanni;
- recandosi ad uno degli sportelli URP (presenti presso l'ospedale di Cattinara, ospedale Maggiore, ospedale di Gorizia);
- via e-mail: urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it - urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it - urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it
- inviando una segnalazione / reclamo / elogio on line:
https://asugi.sanita.fvg.it/it/schede/s_home_page/segnalazioni.html
- 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 SC DISTRETTO BASSO ISONTINO PUA - Punto Unico di Accesso.

Versione del documento: revisione novembre 2024