



# CARTA DEI SERVIZI GENERALE

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina



## NUMERI UTILI

**112** Numero Unico Emergenze

**0434 223522** Numero Unico Call Center Salute Sociale

**800 614302** Servizi Sanitari non urgenti (Trieste)

**800 991170** Numero Verde Sanità

**040 572000** Linea telefonica DTS utenti sordomuti

**040 3991111** Centralino ASUGI Trieste

**0481 5921** Centralino ASUGI Gorizia

**0481 4871** Centralino ASUGI Monfalcone

## Azienda sanitaria universitaria Giuliano Isontina (ASUGI)

Sede Legale - Via C. Costantinides, 2 - 34128 Trieste

(TS)PEC: [asugi@certsanita.fvg.it](mailto:asugi@certsanita.fvg.it)

C.F. e P.IVA 01337320327 - Codice Univoco Ufficio:

HCGJR2IBAN: 06D0306912344100000046103

SWIFT CODE/BIC: BCITITMM

## PREMESSA

Secondo quanto previsto dalla Legge regionale 17 dicembre 2018, n. 27 “Assetto istituzionale e organizzativo del Servizio sanitario regionale”, dal 1 gennaio 2020 l'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste e la parte Isontina dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 2 Bassa Friulana-Isontina, sono confluite in un unico Ente il cui nome è "Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina" (ASUGI). L'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina comprende gli ambiti territoriali individuati all'art. 6 della legge stessa.

L'Azienda è dotata di personalità giuridica pubblica e di autonomia imprenditoriale e disciplina la propria organizzazione e funzionamento mediante Atto Aziendale di diritto privato, secondo i principi e i criteri previsti dalle disposizioni regionali. Gli atti aziendali delle due Aziende sono attualmente in corso di revisione e verranno integrati nell'Atto Aziendale dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina.

Con Delibera n° 2266 del 27 dicembre 2019, la Giunta regionale ha nominato il Direttore Generale dott. Antonio Poggiana.

L'ultima versione dell'Atto Aziendale è quello definitivamente adottato con decreto Decreto n. 454 del 19/5/2022 del Direttore Generale dell'ASUGI. Attualmente la Direzione Strategica prevede il Direttore Sanitario dott.ssa Andrea Longanesi, il Direttore Amministrativo dott. Eugenio Possamai e il Direttore dei Servizi Socio sanitari dott. Giulio Antonini. Le scelte del dott. Poggiana hanno privilegiato dei professionisti che, oltre al notevole bagaglio di esperienze maturate in anni di management sanitario, hanno tutti un'ottima conoscenza delle aziende che saranno interessate dalle modifiche organizzative previste dalla riforma sanitaria.

## LA CARTA DEI SERVIZI: PRESENTAZIONE

L'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina fa propri i principi fondamentali di **uguaglianza**, **imparzialità**, **continuità**, **efficienza** ed **efficacia** affinché i servizi forniti rispondano alle esigenze degli assistiti. Nell'ambito del processo d'innovazione dei rapporti tra Istituzioni e cittadino, la Carta dei Servizi è uno degli strumenti per la tutela del diritto alla salute del cittadino, ponendosi a garanzia della qualità dei servizi erogati.

## A cosa serve

La Carta dei Servizi descrive gli impegni assunti dall'Azienda nei confronti del cittadino permettendogli di:

- 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.

## A chi si rivolge

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 pediatri di libera scelta, le farmacie, le altre pubbliche amministrazioni.

## Cosa contiene

La Carta dei Servizi contiene informazioni riguardanti i servizi sanitari offerti, le azioni di miglioramento della qualità del servizio erogato, gli istituti di tutela dei cittadini, le modalità di accesso e la logistica.

## Missione aziendale

L'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina ha come scopo lo svolgimento unitario e coordinato delle funzioni di **assistenza, didattica e ricerca**, in modo da migliorare il servizio pubblico di tutela della salute, accrescere la qualità dei processi formativi, sviluppare le conoscenze biomediche e l'innovazione tecnologica, valorizzare in modo paritario le funzioni e le attività del personale ospedaliero e universitario.

L'Azienda presta l'assistenza sanitaria con continuità, professionalità, attenzione alla persona, garantendo l'integrazione organizzativa e multidisciplinare, la comprensione ed il rispetto delle persone assistite e dei loro familiari.

La pratica assistenziale e clinica utilizza le più aggiornate tecniche e procedure in ordine alle quali sussistano provate evidenze per assicurare i più elevati standard assistenziali.

L'Azienda, quale componente di un **sistema regionale integrato**, contribuisce alla promozione, al mantenimento e al recupero delle condizioni di salute della popolazione assicurando, nel quadro della programmazione sanitaria nazionale e regionale, la produzione di prestazioni

specialistiche di ricovero, di tipo ambulatoriale e domiciliari di supporto, per garantire la continuità assistenziale ed il monitoraggio del percorso del paziente prima, durante e dopo il ricovero,

nella piena consapevolezza della centralità del cittadino/utente nel sistema.

L'Azienda sviluppa inoltre rapporti collaborativi con l'IRCCS Burlo Garofolo di Trieste, offrendo prestazioni in forma integrata al fine di completare l'offerta specialistica.

L'Azienda Sanitaria impiega, nello svolgimento della propria attività, le risorse ad essa assegnate secondo criteri di efficienza, efficacia e di economicità.

### **Impegni aziendali**

L'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina si impegna a:

- Erogare prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione alle persone affette da malattie acute, croniche o degenerative attraverso le attività di ricovero e di trattamento specialistico ambulatoriale e domiciliare;
- Attivare iniziative di formazione proposte non solo con l'Educazione Continua in Medicina, ma anche collegate agli standard di qualità relativi alle attività di



accreditamento e alle *best practice*;

- Collaborare con il Dipartimento Universitario Clinico di Scienze Mediche Chirurgiche della Salute di Trieste alla formazione del personale medico, infermieristico e tecnico;
- Partecipare attivamente alla ricerca scientifica;
- Promuovere attività di supporto, cura e riabilitazione per tutte le fasce di popolazione (bambini, adolescenti, adulti e anziani) con fragilità specifiche, fisiche o psichiche e sociali;
- Monitorare e promuovere l'igiene ambientale e nei luoghi di lavoro;
- Monitorare e promuovere attività di formazione e controllo atte a garantire l'igiene degli alimenti di origine animale e vegetale;
- Monitorare e promuovere attività di formazione e controllo atte a garantire il benessere e la salute della popolazione animale nel territorio di competenza;
- Partecipare a programmi nazionali e regionali nei settori di competenza, quali l'emergenza, le infezioni ospedaliere, la prevenzione Lesioni da Pressione, le indagini sulla percezione della qualità, il corretto uso dei

- farmaci, il buon uso del sangue, la continuità assistenziale, la cura del disagio psichico e sociale;
- Individuare, valutare e contrastare i principali fattori di rischio per la salute della collettività e del singolo;
  - Garantire equità di accesso ai servizi da parte di tutti i cittadini;
  - Assicurare la presa in carico delle persone in difficoltà ed in particolare di quelle fragili;
  - Aderire e collaborare a reti nazionali ed internazionali impegnate nella promozione della salute;
  - Contribuire a creare reti con le altre istituzioni, associazioni, enti per aumentare i livelli di sicurezza sociale;
  - Garantire ai cittadini le prestazioni sanitarie previste dalle normative regionali e sanitarie (Livelli essenziali di assistenza - LEA);
  - Verificare l'appropriatezza delle prestazioni sanitarie erogate in proprio o da altri soggetti pubblici o privati, anche al fine di utilizzare al meglio le risorse;
  - Definire i percorsi diagnostico terapeutici riabilitativi e assistenziali in integrazione con le altre strutture esistenti sul territorio;

- Ricercare ed organizzare tutte le possibili alternative all'istituzionalizzazione anche favorendo le cure domiciliari;
- Contrastare l'emarginazione e l'esclusione sociale anche favorendo il reinserimento delle persone altrimenti espulse o ai margini della comunità;
- Favorire la partecipazione dei cittadini nella valutazione, nella verifica e nella programmazione dei servizi.

## I nostri valori

L'Azienda stabilisce i propri valori nel rispetto dellanormativa vigente e dei **Codici di Deontologia Professionale**, rispettivamente dei Medici e delle altre professioni sanitarie.

Di particolare riferimento è la Convenzione di Oviedo (Consiglio d'Europa 1997) e la Legge 28 marzo 2001,

n.145 (Ratifica ed esecuzione della Convenzione del Consiglio d'Europa per la protezione dei diritti dell'uomo e della dignità dell'essere umano riguardo all'applicazione della biologia e della medicina: Convenzione sui diritti dell'uomo e sulla biomedicina, fatta a Oviedo il 4 aprile 1997, nonché del Protocollo addizionale del 12 gennaio 1998, n. 168, sul divieto di clonazione di esseri umani) per la protezione dei diritti dell'uomo e la dignità dell'essere umano riguardo alle applicazioni della biologia e della medicina.

I professionisti sono tenuti al rispetto del Codicedeontologico della professione di appartenenza.

In particolare l'Azienda ha come valore la **centralità della persona**, intesa come capacità di porre al centro

delle sue azioni la persona, al fine di soddisfarne le aspettative, nelle sue diverse dimensioni. Qualora le aspettative dell'utente non siano soddisfatte, il personale dell'Azienda è disponibile all'ascolto e la Direzione, attraverso **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico**, svolge attività di mediazione per il raggiungimento della soddisfazione dell'esigenze dell'utente.

In presenza di problematiche di natura etica correlate alle attività cliniche e assistenziali, i pazienti ricoverati, i loro familiari e i professionisti dell'ASUGI possono accedere alla consulenza del Nucleo etico per la pratica clinica ([NEPC](#)).

## Diritti degli utenti

L'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina pone i bisogni delle persone che si rivolgono ad essa, al centro della propria attività e, nel farlo, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

1. Diritto a misure preventive: Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
2. 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.
3. 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.
4. 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.

5. 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.

6. 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

7. 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.

8. 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.

9. Diritto alla sicurezza: ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. 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.

11. 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.

12. Diritto a un trattamento personalizzato: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. Diritto al reclamo: Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. Diritto al risarcimento: Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato ogni qualvolta abbia subito un danno causato dai servizi sanitari.



## Doveri degli utenti

### Regole di convivenza ospedaliera

- 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;
- Rispettare gli orari di accesso alle strutture al fine di permettere il normale svolgimento dell'attività assistenziale e clinica, favorendo la quiete e il riposo degli altri pazienti;
- Attendere educatamente il proprio turno quando si trovi in un contesto di attività sanitarie programmate.

### Tutela della propria e 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 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.

### **Rispetto del lavoro di tutti gli operatori**

- Collaborare con il personale al fine di facilitare la corretta effettuazione delle prestazioni sanitarie;
- Comunicare tempestivamente l'eventuale rinuncia alla prestazione, al ricovero, all'intervento o a qualsiasi altro atto diagnostico o terapeutico, in modo da non impegnare risorse inutilmente;
- Non allontanarsi o assumere iniziative di propria volontà senza l'autorizzazione del personale che risponde della conduzione del reparto/servizio;
- Rispettare la professionalità e dignità degli operatori.

### **Rispetto dei locali, degli arredi e delle attrezzature**

- Contribuire a mantenere in buono stato gli ambienti, gli arredi e le attrezzature, evitando di danneggiarle o di insudiciarle, rispettando le comuni norme igieniche, la funzionalità e le modalità d'uso così come illustrate dagli operatori, segnalando le eventuali disfunzioni e

riservando la manutenzione di qualsiasi tipo agli addetti.

### **Rispetto delle norme di sicurezza aziendali**

- Rispettare le indicazioni relative alla sicurezza presenti nella struttura e riportate sia nel materiale informativo consegnato al momento dell'accesso, che nel materiale informativo disponibile in ogni struttura, anche indicato da apposita segnaletica;
- 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.

## **COMUNICAZIONE, RELAZIONI ESTERNE AZIENDALI E UFFICIO STAMPA - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Il Servizio di Comunicazione, Relazioni Esterne Aziendali e Ufficio Stampa assicura le relazioni interne ed esterne all'azienda, nell'ambito dell'indirizzo strategico delineato dalla Direzione Generale, attraverso la gestione ed il coordinamento della comunicazione aziendale ed interaziendale, il corretto funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e la gestione dell'Ufficio Stampa.

L'Azienda si impegna a perseguire la costante ed aggiornata informazione al cittadino sui servizi sanitari, sulle modalità di accesso ed erogazione delle principali prestazioni e garantisce la massima circolazione di informazioni complete e qualificate, anche tramite il proprio sito internet e i social network, mettendo il cittadino in condizione di trovare i servizi di cui necessita.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce l'esercizio della funzione di comunicazione e relazione con i cittadini singoli e associati e di rilevazione delle loro esigenze.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina è attento alle esigenze del cittadino e si impegna a rispondere alle richieste e alle

segnalazioni al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Svolge attività di accoglienza all'utenza:

- assicurando agli utenti informazioni circa l'offerta sanitaria e i servizi forniti;
- accogliendo segnalazioni, suggerimenti e reclami e seguendone l'iter;
- fornendo le informazioni su ricoveri, reparti, ambulatori, sedi, orari, modalità di pagamento ed esenzione;
- raccogliendo le dichiarazioni di volontà per la donazione di organi;
- curando le indagini relative alla valutazione della qualità percepita.

## Contatti

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) assicura la funzione di ascolto dei bisogni dei cittadini nelle seguenti sedi:

### **Trieste** – Parco di San Giovanni

Via G. Sai 1-3, 2° piano, 34128 Trieste tel. 0403997180 – fax 0403997181

Orario al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì

08:30 - 13:00 e-mail: [urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it](mailto:urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it)

### **Trieste** – Ospedale di Cattinara Strada di Fiume 447, 34149

Trieste Palazzina Direzione Infermieristica - piano terra - tel. 040399880 – fax 0403994617

Orario al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 08:30 alle

13:00 email: [urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it](mailto:urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it)

### **Gorizia** – Ospedale San Giovanni di Dio Via Fatebenefratelli, 34

- piano terra Tel. 0481 592083 - fax 0481 592460

orario al pubblico: lunedì e giovedì dalle 09.00 alle 12.00 e-mail:

[urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it](mailto:urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it)

## **Monfalcone - Ospedale San Polo**

Via Galvani, 1 - Edificio A – piano terra Tel. 0481 487583 – fax 0481 487582 - orario al pubblico: martedì e venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e-mail: [urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it](mailto:urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it)

Il cittadino ha la possibilità di presentare segnalazioni e reclami o di esprimere giudizi positivi attraverso gli elogi anche online compilando il modulo presente nella sezione “segnalazioni” del sito [asugi.sanita.fvg.it](http://asugi.sanita.fvg.it).

### **Tempi di presentazione delle segnalazioni**

Le segnalazioni devono essere presentate entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti. Possono essere presentati dopo la scadenza di tale termine e, comunque, non oltre 6 mesi, qualora il ritardo sia giustificato dalle condizioni ambientali e personali del titolare del diritto.

### **Istruttoria e termini per le risposte**

Le segnalazioni/reclami sono gestite dall'Ufficio relazioni con il Pubblico che provvede alla loro registrazione e predispone l'attività istruttoria, al termine della quale viene inviata una nota di risposta.

Ai reclami viene data risposta, come previsto dalla normativa

vigente, entro 30 giorni dalla ricezione e registrazione nel Protocollo Aziendale.

Per i casi più complessi che necessitano di un approfondimento, l'utente riceverà una risposta informativa entro 30 giorni, nella quale si indicheranno le motivazioni relative. La risposta conclusiva verrà trasmessa al completamento del percorso di verifica d'parte degli Uffici di Direzione.

### **Privacy e Informativa sul trattamento dei dati relativi alle segnalazioni/reclami**

Il Regolamento europeo (UE) 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (GDPR) e il Dlgs 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali), adeguato al Regolamento

dal Dlgs 101/2018, responsabilizzano le Pubbliche Amministrazioni allo scopo di garantire alle persone un'adeguata riservatezza nel trattamento dei dati personali (nome, cognome, età, sesso) e particolari (cioè riguardanti lo stato di salute, la vita sessuale,

l'origine etnica e razziale, le convinzioni religiose,

l'appartenenza politica e sindacale) eventualmente forniti dai cittadini.



Ai sensi dell'art. 13 e 14 del GDPR, i dati forniti direttamente dall'utente o da altri per suo conto (sudelega scritta) vengono trattati esclusivamente per:

- verificare le circostanze del disservizio segnalato;
- fornire la risposta;
- elaborare le relazioni periodiche sulla partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi (a questo scopo vengono utilizzati solo dati anonimi).

Per il **trattamento dei dati** vengono utilizzati supporti cartacei, informatici e/o telematici, idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e i dati sono trattati soltanto da soggetti autorizzati, formati e preposti a tale attività.

I dati rilevati sono comunicati soltanto ai soggetti che è necessario coinvolgere nella verifica delle circostanze segnalate. Tali soggetti sono tenuti alla riservatezza nell'ambito degli altri servizi dell'Azienda.

In ogni momento gli utenti possono esercitare i diritti previsti dall'art. 15 all'art. 22 del GDPR, come, tra l'altro, verificare i dati forniti o chiederne la correzione, l'integrazione, la cancellazione o il blocco e la comunicazione dei dati forniti in forma agevolmente comprensibile.

Il titolare del trattamento dei dati relativi alle segnalazioni e

reclami è l'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) è contattabile alla mail: [rpd@asugi.sanita.fvg.it](mailto:rpd@asugi.sanita.fvg.it)

## **MEDIAZIONE CULTURALE**

Il mediatore culturale è un professionista che, utilizzando la lingua di origine dell'utente straniero, lo aiuta a comprendere quanto gli viene richiesto,

prescritto o proposto dal medico, dagli operatori sanitari dai professionisti dell'Ospedale.

Il mediatore culturale interviene al fine di consentire all'utente straniero la corretta comprensione:

- del problema sanitario;
- delle necessità urgenti;
- di come vengono eseguiti e a cosa servono gli esami clinici e le procedure diagnostiche;
- della diagnosi;
- delle indicazioni terapeutiche da seguire alla dimissione.

## PAGAMENTI E PRENOTAZIONI CUP

Tramite il Centro Unico di Prenotazione (CUP) è possibile prenotare e pagare le visite e le prestazioni specialistiche e diagnostiche erogate dall'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina, dall'IRCCS Burlo Garofolo e dalle strutture private accreditate di Trieste.

Il pagamento del **ticket** (se dovuto) di norma avviene prima dell'esecuzione della prestazione.

Se non ci si può presentare all'appuntamento, è molto importante **disdire la prenotazione** almeno 3 giorni prima dalla data di esecuzione della prestazione, pena il pagamento intero della prestazione, anche in presenza di esenzione ticket. La prenotazione delle prestazioni sanitarie può essere fatta:

- telefonicamente, al Numero Unico Salute e Sociale **0434 223522** dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 19.00 e il sabato dalle 8.00 alle 14.00;
- on line utilizzando il link "prenotazioni online" pubblicato sull'home page del sito internet aziendale **asugi.sanita.fvg.it**;
- Presso le **farmacie** abilitate;
- Di persona presso gli **sportelli** del CUP elencati di seguito

## **Trieste - Sportelli CUP**

### **Ospedale di Cattinara**

piano terra

Prenotazioni, pagamenti, autocertificazioni: da lunedì a venerdì dalle 7:30 alle 19:00, sabato chiuso.

Ritiro referti: da lunedì a venerdì dalle 7:30 alle 19:00

Attività Libero Professionale Intramuraria Prenotazioni da lunedì a venerdì dalle 13:00 alle 19:00 (per informazioni: tel. 040 399 4843)

Rinnovo/rilascio esenzioni ticket per status e reddito: da lunedì a venerdì dalle 7:30 alle 19:00

### **Ospedale Maggiore**

ingresso principale di Piazzadell'Ospitale 1 piano terra a sinistra

Pagamenti e prenotazioni: da lunedì a venerdì dalle 7:00 alle 19:00 sabato dalle 7:00 alle 12:00

Ritiro referti: da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 19:00

Libera professione: da lunedì a venerdì dalle 13:00 alle 19:00

Rinnovo/rilascio esenzioni ticket per status e reddito:

da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 18:00 presso l'atrio centrale

\*Per questi Sportelli è possibile prenotare un ticket da smartphone con l'App SolariQ\*

## **Muggia**

Via Battisti 6, Muggia (ingresso da Piazza della Repubblica)

Orario prenotazioni – pagamenti - autocertificazioni e senzone ticket

lunedì e mercoledì dalle 7:30 alle 11:30

giovedì dalle 8:00 alle 12:00

## **Gorizia - Sportelli CUP**

### **Ospedale San Giovanni di Dio**

- Via Fatebenefratelli 34 -

da lunedì a venerdì dalle 08:30 alle 19:00

I giorni prefestivi la chiusura è anticipata alle ore 15:00

## **Monfalcone - Sportelli CUP**

### **Ospedale San Polo**

- Via Luigi Galvani 1 –

dal lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 19:00

I giorni prefestivi la chiusura è anticipata alle ore 15:00

## Documenti necessari

Sono necessarie la richiesta del medico e la tesserasanitaria.

L'impegnativa del medico deve riportare: i dati di identificazione dell'utente, la prescrizione, visita o esami richiesti, la codifica della priorità d'accesso (U - B - D - P), l'indicazione di eventuale esenzione, il quesito diagnostico e la firma del medico, che può essere anche in formato digitale.

Per le visite odontoiatriche e quelle ginecologiche è indicato che l'interessato sia munito della prescrizione del medico, qualora desideri beneficiare dell'esenzione per patologia (se ne ha diritto). Senza impegnativa avrà comunque accesso alla prestazione, ma senza esenzione.

## Prenotazione di prestazione sanitaria

**Prescrizione su ricettario SSR** (ricetta rossa o dematerializzata), in regime istituzionale:

- presentarsi allo sportello muniti di impegnativa e tessera sanitaria;
- prestazioni soggette al pagamento del ticket se dovuto

**Prescrizione su ricetta bianca:** prestazione a totale carico dell'assistito.

**Accesso diretto:** è prevista la possibilità di prenotare senza

impegnativa per le seguenti discipline specialistiche:

- odontoiatria
- ginecologia
- pediatria (limitatamente agli assistiti che non hanno scelto l'assistenza pediatrica di base)
- psichiatria
- neuropsichiatria infantile
- oculistica (limitatamente alle sole prestazioni optometriche)
- prestazioni erogate dai Consultori familiari.

La prestazione sanitaria è soggetta al pagamento del ticket, se dovuto.

**In regime libero professionale** (senza impegnativa).

I limiti di tempo massimi entro i quali deve essere garantita una prestazione ambulatoriale variano a

seconda del grado di priorità, che il medico prescrittore indica sull'impegnativa.

**Tessera sanitaria:** in caso si usufruisca di esenzioni è necessaria la tessera sanitaria cartacea, sulla quale queste sono registrate (ad eccezione dell'esenzione ticket per status e reddito).

**Per i rimborsi** è necessaria tutta la documentazione inerente la prestazione.

Per il ritiro dei referti sono necessari:

- modulo per il ritiro;
- documento d'identità valido con foto;
- ricevuta del pagamento del ticket.

Il referto cartaceo di prestazioni ambulatoriali deve essere **ritirato entro 30 giorni** dalla data di disponibilità dello stesso.

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

Nel caso di delega per il ritiro del referto cartaceo, il delegato deve presentarsi allo sportello con un proprio documento d'identità, il modulo di delega firmato dal delegante e un documento con foto del delegante in corso di validità (in originale o copia).

La persona legalmente autorizzata a ritirare il referto da altra persona (ad esempio il genitore che ritira il referto del figlio minore, o il tutore di un disabile) deve presentarsi agli sportelli con il modulo di autocertificazione compilato.

### **Richiesta o ritiro della copia di cartella clinica**

La copia della documentazione clinica può essere richiesta dal



titolare della cartella munito di documenti di riconoscimento (con fotografia), o da altra persona munita di:

- la delega firmata;
- un documento, con foto, del delegante (originale o copia);
- un documento del delegato.

La domanda per avere copia della cartella clinica può essere presentata al momento della dimissione o nei giorni successivi.

È possibile richiedere copia della cartella clinica presso:

### **Trieste**

- CUP dell'Ospedale Maggiore da lunedì a venerdì dalle 7:00 alle 19:00 e il sabato dalle 7:00 alle 12:00
- CUP dell'Ospedale di Cattinara da lunedì a venerdì dalle 7:30 alle 13:30

Per informazioni è possibile contattare il personale dell'Archivio Cartelle Cliniche dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 14.00 al numero telefonico 040 3994031.

### **Gorizia**

- CUP dell'Ospedale San Giovanni di Dio di Gorizia da lunedì a venerdì dalle 8:30:00 alle 19:00
- CUP dell'Ospedale San Polo di Monfalcone da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 19:00

Le richieste di copia delle cartelle cliniche fatte al CUP potranno essere evase solo dietro **pagamento** anticipato della tariffa minima.

La copia della cartella clinica o altra documentazione sanitaria può essere **ritirata** personalmente o da persona delegata presso gli sportelli CUP dell'Ospedale ove è stata fatta la richiesta, presso altro sportello CUP segnalandolo nella domanda, oppure può essere chiesto l'invio a domicilio (con pagamento in contrassegno comprensivo delle spese di spedizione).

Il reparto è tenuto ad inviare la cartella clinica all'archivio a conclusione dell'iter diagnostico. Il tempo di consegna è di 30 giorni. I tempi di consegna possono allungarsi se, al momento della dimissione, l'iter diagnostico non è ancora concluso.

## **MEDICI DI MEDICINA GENERALE E PEDIATRI DI LIBERA SCELTA E MEDICINA DI GRUPPO INTEGRATA (MGI)**

L'assistenza di base è garantita a tutti i cittadini dai Medici di medicina generale (MMG) e dai Pediatri di libera scelta (PLS) convenzionati con l'Azienda.

In base a quanto previsto nella convenzione con il Sistema sanitario, i Medici di medicina generale e i Pediatri di libera scelta:

- ricevono nel proprio studio su prenotazione o ad accesso libero almeno 5 giorni la settimana;
- espongono nel loro studio l'orario d'apertura, i contatti telefonici, le comunicazioni d'assenza, l'elenco delle prestazioni a carico del cittadino;
- garantiscono, a loro discrezione, le visite domiciliari;
- il sabato e nelle giornate prefestive, devono essere contattabili fino alle ore 10;
- possono operare anche in forma associata con altri medici. In questo caso, gli assistiti devono essere informati sui nominativi, le sedi e gli orari di ricevimento di tutti i medici cui l'assistito può rivolgersi in caso di bisogno.

I bambini dai 0 a 14 anni hanno diritto ad essere seguiti dal

Pediatra di libera scelta. Gli adolescenti, per particolari motivi di salute, possono continuare ad essere assistiti dal Pediatra di libera scelta al massimo fino ai 16 anni.

È possibile scegliere il Medico di medicina generale o il Pediatra di libera scelta solo tra i professionisti che esercitano nel vostro ambito di residenza che non abbiano superato il numero massimo di assistiti stabiliti dagli accordi nazionali e regionali. Potrete essere autorizzati a scegliere un Medico di medicina generale o un Pediatra di libera scelta di un ambito territoriale diverso per ragioni di vicinanza, di migliore viabilità o altre documentate circostanze.

Fuori dall'orario ambulatoriale, se il vostro medico lavora in associazione con altri, potete rivolgervi ad uno degli associati (le indicazioni delle sedi e degli orari sono esposte nell'ambulatorio del vostro medico).

Altrimenti, senza appuntamento, potete accedere al Presidio Distrettuale di Medicina generale e al Servizio di Continuità assistenziale.

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 **[asugi.sanita.fvg.it](http://asugi.sanita.fvg.it)**.

Le operazioni di iscrizione, scelta e revoca del medico possono essere effettuate presso le sedi degli uffici Amministrativi dei Distretti sulla base della propria residenza oppure, avendo la **Carta Regionale dei Servizi** attiva (ossia disponendo del relativo codice PIN), anche online collegandosi al sito **www.regione.fvg.it - Carta Regionale dei Servizi**.

Il cambio del medico può essere fatto online anche sulla piattaforma SESAMO **sesamo.sanita.fvg.it** solo se si ha già un Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta.

### **Medicina di gruppo integrata (MGI)**

Dal primo giugno 2017, i Medici di Medicina Generale hanno scelto di raggrupparsi in équipe. L'assistito di un medico potrà rivolgersi anche a tutti gli altri medici che fanno parte della stessa équipe, con orari e modalità indicate presso gli ambulatori.

La Medicina di Gruppo Integrata ha la finalità di armonizzare l'orario di accesso all'attività ambulatoriale, di assicurare una miglior continuità assistenziale, per garantire la copertura settimanale.

### **Servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica)**

Il servizio di Continuità Assistenziale assicura l'assistenza

medica territoriale per problemi sanitari quando il proprio medico curante non è in servizio pertutto lavorativo.

Il servizio garantisce **interventi non differibili**; per le normali esigenze bisogna rivolgersi al proprio medico di medicina generale.

Il servizio è attivo:

dal lunedì al venerdì dalle 20:00 alle 8:00 dalle 10:00 del sabato alle 8:00 del lunedì

dalle 10:00 dei giorni prefestivi alle 08:00 del primo giorno feriale successivo e nelle giornate di chiusura della medicina di Base per corsi, convegni, scioperi.

Si accede tramite contatto telefonico chiamando i seguenti numeri:

- **Trieste** tel. 800 614 302 (servizi sanitari nonurgenti)
- **Gorizia** tel. 0481 547209 - 0481 538457
- **Cormòns** tel. 0481 60100
- **Monfalcone** tel. 0481 791981
- **Grado** tel. 0431 878154
- **Grado Guardia Medica Turistica** (attiva solo per il periodo estivo giugno-settembre) tel. 0431 897906

## Medicina specialistica

Il Servizio sanitario nazionale garantisce le prestazioni, definite **Livelli essenziali di assistenza (LEA)**, elencate in un nomenclatore tariffario ed erogabili a livello ambulatoriale ed ospedaliero ([www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it)). I Livelli essenziali di assistenza (LEA) sono forniti a tutti i cittadini, gratuitamente o dietro pagamento di una quota di partecipazione (ticket). Le prestazioni non comprese nei LEA sono interamente a carico del cittadino.

ASUGI è in grado di garantire le prestazioni specialistiche presso le proprie sedi, in strutture sanitarie private convenzionate, presso studi di specialisti esterni accreditati o al domicilio delle persone in condizioni tali da non poter raggiungere gli ambulatori.

## In ambulatorio

Se non siete esenti (per status, reddito, patologia, gravidanza), il pagamento del ticket quale compartecipazione alla spesa sanitaria, va effettuato, di norma, prima di ricevere la prestazione.

L'eventuale vostra **esenzione** deve essere indicata dal medico con lo specifico codice, nell'apposito spazio dell'impegnativa (ricetta rossa o elettronica).

Tranne qualche eccezione, segnalata in questo documento, per poter accedere alle prestazioni di medicina specialistica e diagnostica (esami laboratorio, radiologie ed endoscopie varie) avete bisogno della prescrizione del medico curante (Medico di medicina generale o specialista) e della prenotazione attraverso i centri di prenotazione (call center 0434 223522, CUP, prenotazione online o farmacie abilitate).

### Tempi di accesso

Per alcune prestazioni, a livello regionale, sono stati definiti i tempi di accesso alle prestazioni in rapporto ai criteri di priorità, indicati dal medico sulla richiesta. La DGR n. 1815 del 25/10/2019 stabilisce i tempi massimi di prenotabilità e di erogazione della prestazione in base alla priorità stabilita dal medico curante e riportata sull'impegnativa.

**U - urgente:** non oltre le 72 ore dalla data di emissione. L'assistito si reca direttamente in ospedale secondo le indicazioni del medico curante.

**B - breve:** da eseguire entro 10 giorni lavorativi. L'assistito deve prenotare entro 4 giorni dalla data di emissione.

**D - differita:** da eseguire entro 30 giorni lavorativi per le visite e 60 per indagini diagnostiche. L'assistito deve prenotare entro 30 giorni dalla data di emissione.



**P - programmata:** da eseguire entro i 120 giorni. L'assistito deve prenotare entro 120 giorni dalla data di emissione.

Al fine di garantire la massima trasparenza, sul sito **asugi.sanita.fvg.it** sono pubblicati i tempi di attesa per le prestazioni e le visite specialistiche di tutti gli erogatori pubblici e privati accreditati oggetto di monitoraggio regionale.

Il tempo di attesa effettivo da considerare, per ogni classe di priorità (urgente, breve, differita o programmata), è quello della prima disponibilità.

Per il **principio di libera scelta**, per prestazioni non prioritarizzate (ossia di classe "programmata"), il cittadino può scegliere anche erogatori diversi dalla struttura che offre la prima disponibilità. In tal caso la prestazione è considerata come "concordata" e non assoggettata ai limiti di tempo massimo.

Non vengono riportati i tempi di attesa delle prestazioni di "secondo accesso", cioè le richieste di approfondimento o completamento dallo specialista, gli screening, i controlli ed i follow-up, nonché le prestazioni comprese in percorsi diagnostici complessi.

## Il meccanismo bonus malus

Il meccanismo bonus malus ha lo scopo di ottimizzare l'utilizzo delle risorse ambulatoriali, contribuendo al contenimento dei tempi di attesa ed è previsto per alcune prestazioni (segnalate nel documento).

**Bonus** - riceverete un rimborso di € 25,80 se, per responsabilità dell'azienda sanitaria, non avete potuto ricevere la prestazione prenotata (sono esclusi i fatti accidentali come la rottura di un macchinario o la malattia improvvisa dello specialista). Per poter riscuotere il Bonus, anche eventualmente assieme al rimborso del ticket, dovrete recarvi ad uno sportello CUP di ASUGI (non nelle farmacie), presentando la modulistica compilata dalla struttura che non ha erogato la prestazione.

**Malus** - dovrete pagare € 25,80 ad ASUGI se non avete disdetto l'appuntamento entro i termini indicati nei fogli di prenotazione (NB: Con un anticipo sulla data fissata di almeno 2 giorni lavorativi per TAC e Risonanza Magnetica e di 5 giorni lavorativi per le Colonscopie).

Riceverete una raccomandata con la richiesta di risarcimento assieme alle indicazioni per presentare eventuali giustificazioni.

## A domicilio

Se le vostre condizioni vi impediscono di recarvi in un ambulatorio, riceverete le prestazioni specialistiche direttamente presso il vostro domicilio. Le modalità per richiederle sono indicate nelle carte dei servizi distrettuali.

## La nostra organizzazione

La **Direzione Strategica** è la sede di governo dell'Azienda ed è costituita dal Direttore Generale, dal Direttore Sanitario, dal Direttore Amministrativo, dal Direttore dei Servizi Sociosanitari.

La Direzione Strategica definisce le strategie e le politiche aziendali, sulla base della pianificazione regionale, verificando anche il corretto impiego delle risorse assegnate rispetto al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Essa garantisce le interrelazioni necessarie per il perseguimento dei fini aziendali con gli organismi aziendali (Collegio di direzione, Consiglio dei Sanitari, Organismo Indipendente di Valutazione) e con le istituzioni (Conferenza dei sindaci e Assemblea dei sindaci di ambito distrettuale).

**La Direzione Sanitaria** dirige i servizi sanitari ai fini organizzativi ed igienico-sanitari, concorre al governo dell'Azienda ed al processo di pianificazione e controllo

strategico, impostando le proprie azioni in relazione agli effetti sulla salute.

Il Direttore Sanitario è responsabile:

- del coordinamento sanitario complessivo aziendale, inteso come insieme organizzato ed armonico delle attività volte ad assicurare la qualità clinica delle prestazioni erogate ed il loro costante miglioramento;
- del coordinamento e dell'integrazione delle Strutture Operative dell'Azienda, della valorizzazione ed il progresso delle professioni sanitarie, dello sviluppo della loro autonomia e responsabilizzazione;
- del controllo dei "budget di attività" inerenti le Strutture Operative, fermo restando che i responsabili delle stesse rispondono, in piena autonomia, delle attività prestate e dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi e risorse assegnate dal Direttore Generale;
- dell'avvio e consolidamento del complesso di attività inserite nell'area del governo clinico, inclusa quella del risk management.

**La Direzione Amministrativa** governa l'Azienda ed il processo di pianificazione e controllo strategico della stessa,

assicurando il coordinamento e l'integrazione delle strutture amministrative.

**La Direzione dei Servizi Sociosanitari** coadiuva il Direttore Generale nella determinazione delle politiche aziendali finalizzate all'erogazione delle prestazioni sociosanitarie, dall'accesso all'appropriatezza delle stesse, nonché alla qualità dei servizi, esercitando le funzioni di indirizzo, pianificazione, coordinamento e controllo nei confronti dei responsabili delle strutture aziendali con riferimento agli aspetti organizzativi dei servizi socio-sanitari e dei programmi di intervento a tutela della salute nelle aree dei LEA socio-sanitari.

### **Dipartimento di assistenza distrettuale**

Il Dipartimento Assistenza Distrettuale (DAD) si articola in due Aree dipartimentali territoriali, coordinate ma autonome, una (Area Isontina) per il territorio compreso nei Distretti Alto e Basso Isontino, l'altra (Area Giuliana) per il territorio compreso nei Distretti Trieste 1 e Trieste 2.

Afferisce direttamente al DAD, con valenza aziendale e attività declinate in entrambe le Aree dipartimentali di cui il DAD si compone, la Struttura dedicata alle disabilità cognitive e intellettive dell'adulto.

## SC INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA DISABILITÀ COGNITIVE E INTELLETTIVE DELL'ADULTO

La SC Integrazione Sociosanitaria per le Disabilità Cognitive e Intellettive dell'Adulto ha il mandato di:

- garantire, in integrazione con le funzioni distrettuali complessivamente afferenti alle due Aree territoriali di cui si compone il DAD, il concorso alla presa in carico, la valutazione clinica e la continuità dell'assistenza e della cura a favore di:
  - persone con disturbi della sfera autistica in età adulta o con altre disabilità di natura cognitiva/intellettuale, nei diversi momenti di diagnosi, trattamento e riabilitazione, a partire dalla continuità dell'assistenza e della cura già effettuata dai servizi per l'età evolutiva, con particolare riferimento all'epoca della transizione;
  - persone adulte o anziane che presentano disturbi della memoria o altri sintomi/segni potenzialmente associati ad un decadimento cognitivo senile o presenile;

concorrere alla “Funzione unica aziendale Area Adulti Anziani” e alla “Funzione unica aziendale Cure Intermedie”, assicurate

all'interno del DAD coerentemente con la strutturazione dello stesso in Aree territoriali, in integrazione e coordinamento con le altre Strutture a questo afferenti; alimentare i flussi informativi di propria competenza; contribuire alla formazione e allo sviluppo di competenze del personale della Struttura e degli altri Servizi Territoriali.

### **Distretti sanitari**

I Distretti Sanitari garantiscono alla cittadinanza di ognifascia di età:

- la promozione del nursing (assistenza infermieristica) abilitante, sostenendo la democratizzazione delle cure, attuando modelli innovativi per l'ottimale gestione del personale, partecipando alla scelta e all'introduzione di innovazioni nel campo tecnologico, degli ausili e di quanto necessario ad elevare i livelli qualitativi dell'assistenza, in relazione funzionale con la Direzione Aziendale;
- la promozione e la protezione della salute delle persone e della comunità, il contrasto alle cattive pratiche e all'utilizzo dei mezzi di contenzione;
- l'organizzazione dell'assistenza fondata sui principi dell'infermieristica di famiglia e di comunità;

- l'assistenza, sostenendo l'integrazione intra ed interistituzionale, multiprofessionale e multidisciplinare secondo il modello a rete.

Assicurano la **continuità assistenziale** nei diversi ambienti di cura attraverso processi di Care e Case Management finalizzati a favorire le cure domiciliari e a devitare l'istituzionalizzazione della persona.

Sostengono l'evoluzione delle conoscenze scientifiche e l'innovazione tecnologica in ambito clinico, organizzativo e formativo anche attraverso la ricerca.

Contribuiscono alla valorizzazione, formazione e sviluppo delle competenze del personale.

Per ottenere informazioni complete sulle prestazioni sociali e sanitarie e per una prima valutazione congiunta effettuata da un Assistente Sociale ed un Infermiere del Distretto Sanitario è opportuno rivolgersi ai **Punti Unici Integrati - Punto Unico di Accesso (PUI-PUA)**. Sono sportelli unificati di accesso sociosanitario dove vengono fornite informazioni, prima valutazione del bisogno, consulenza sociosanitaria e dove si effettua l'invio ai servizi di competenza, di area sociale, sanitario e sociosanitaria.

È necessario rivolgersi allo sportello PUI – PUA di competenza



territoriale a seconda del Distretto Sanitario di residenza della persona anziana che necessita delle informazioni.

## **SC DISTRETTO “TRIESTE 1”**

Distretto “Trieste 1” coincidente con il territorio delle seguenti Circoscrizioni del Comune di Trieste: III circoscrizione - Roiano - Gretta - Barcola - Cologna - Scorcola; IV circoscrizione - San Vito - Città Vecchia; V circoscrizione - Città Nuova-Barriera Nuova - San Giacomo - Barriera Vecchia; VI circoscrizione - Chiadino - Rozzol - San Giovanni (146.751 abitanti);

### **SEDI:**

- via L. Stock, 2/2 (Roiano)
- via della Pietà 2/1 (Ospedale Maggiore)
- via Sai 7 (Parco di San Giovanni)

## Microaree - SC Distretto Trieste 1

- **MELARA** telefono: 040 3996172 - 329 9504776 (cellulare) via Louis Pasteur 41/e - 34139 Trieste (TS)
- **MICROAREA MONTEBELLO** piazzale de Gasperi 3/5 c - 34139 Trieste (TS)
- **MICROAREA SAN GIOVANNI** telefono: 040 3996130 - 329 9504720 (cellulare - ore 9:00 16:00)
- **MICROAREA GRETTA** telefono: 040 3996150 Cell. 3482565771 Via dei Toffani 5 - 34136 Trieste (TS)
- **MICROAREA CAMPI ELISI** telefono: +39 040 3996101 (accoglienza)\_viale dei Campi Elisi 16- 34143 Trieste (TS)
- **MICROAREA CITTAVECCHIA** telefono: 040 660884 - 348 8710357 (cellulare) via del Pane 6 - 34136 Trieste (TS)
- **MICROAREA PONZIANA** telefono: 040 040 3996135 via Lorenzo Lorenzetti 60 – 34144 Trieste (TS)
- **MICROAREA VATICANO** telefono: 040 399 6140 - 348 2565776 cellulare (cellulare) via dell'Istria 44 - 34137 Trieste (TS)

## SC DISTRETTO “TRIESTE 2”

Distretto “Trieste 2” coincidente con il territorio delle seguenti Circoscrizioni del Comune di Trieste: I circoscrizione - Altopiano Ovest; II circoscrizione - Altopiano Est; VII circoscrizione - Valmaura - Chiarbola - Servola - Borgo S. Sergio) e con il territorio dei Comuni di Muggia, Dolina-S. Dorligo della Valle, Monrupino, Sgonico, Duino Aurisina (83.864 abitanti);

### SEDI:

- via Valmaura
- Aurisina 108/d
- via Cesare Battisti (Muggia)
- Via di Prosecco 28/a (Opicina)
- Via Giacomo Puccini 48-50

## Microaree - SC Distretto Trieste 2

- **MICROAREA VILLA CARSIA** telefono: cell. 329 9504780 Via San Mauro 12 -34151 Opicina (TS) interno 6
- **MICROAREA ALTURA** Sede fissa in allestimento - Camper aziendale lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Telefono: 3488729185
- **MICROAREA GIARIZZOLE** telefono: 040 3996111 - 348 5605865 (cellulare) piazzale Giarizzole 13 - 34148 Trieste (TS)
- **MICROAREA GREGO** telefono: 040 399 6116 via Antonio Grego 36 - 34148 Trieste (TS)
- **MICROAREA NEGRI** telefono: 348 8710330 (cellulare) via Silvio Negri 19 - int. 2 - 34149 Trieste (TS)
- **MICROAREA SONCINI/CACCIA-BURLO** telefono: cell. 329 9504725 via dei Soncini 30 - 34145 Trieste (TS)
- **MICROAREA VALMAURA** telefono: 040 3996121 via di Valmaura 69 - 34148 Trieste (TS)
- **MICROAREA ZINDIS** telefono: cell. 3273525345 – 3495820208 Stradello A/23 - 34015 Muggia (TS)

- **MICROAREA FONDERI** telefono: cell. 327 3525345 – 329 8950595 via Cesare Battisti 6 - 34015 Muggia (TS)

## **SC DISTRETTO ALTO ISONTINO**

Il Distretto “Alto Isontino” coincidente con i territori dei Comuni di: Capriva del Friuli, Cormons, Dolegna del Collio, Farra d'Isonzo, Gorizia, Gradisca d'Isonzo, Mariano del Friuli, Medea, Moraro, Mossa, Romans d'Isonzo, San Floriano del Collio, San Lorenzo Isontino, Savogna d'Isonzo, Villesse (64.395 abitanti);

SEDI:

- viale Venezia Giulia 74 (Cormons)
- via Vittorio Veneto 174 (Gorizia)
- via Alexander Fleming 1 (Gradisca d'Isonzo)

## **SC DISTRETTO BASSO ISONTINO**

Distretto “Basso Isontino” coincidente con i territori dei Comuni di: Doberdò del Lago, Grado, Fogliano -Redipuglia, Monfalcone, Ronchi dei Legionari, Sagrado, San Canzian d'Isonzo, San Pier d'Isonzo, Staranzano, Turriaco (72.414 abitanti)

SEDI:

- via Michelangelo Buonarroti 10 (Grado)
- via Luigi Galvani, 1 (Monfalcone)

## **SC SALUTE DELLA DONNA, ETÀ EVOLUTIVA E DELLA FAMIGLIA (AREA GIULIANA e ISONTINA)**

La SC Salute della Donna, dell'Età Evolutiva e della Famiglia comprende i Consulteri Familiari, i quali svolgono funzioni di tutela della salute fisica, psichica e sociale della donna, della coppia, della famiglia, dei minori e degli adolescenti garantendo la multidisciplinarietà del gruppo di lavoro.

Area giuliana

Servizi collegati:

- Consulteri Familiari
- Spazio Giovani
- Nucleo Funzionale Territoriale (N.F.T.) - Area Giuliana

Area isontina:

Servizi collegati:

- Consulteri Familiari

## SC DISTURBI DEL NEUROSVILUPPO E PSICOPATOLOGIA DELL'ETÀ EVOLUTIVA (AREA GIULIANA e ISONTINA)

La SC Disturbi del Neurosviluppo e Psicopatologia dell'Età Evolutiva ha il mandato di:

- garantire prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione dei disturbi del neurosviluppo, neuropsicologici e psicopatologici della popolazione in età 0-17 anni nelle diverse linee di espressione psicomotoria, linguistica, cognitiva, intellettiva e relazionale;
- concorrere alla “Funzione unica aziendale Area Minori e Famiglia”, assicurata all’interno del DAD coerentemente con la strutturazione dello stesso in Aree territoriali, in integrazione e coordinamento con le altre Strutture a questo afferenti;
- garantire funzioni dedicate alla tutela della salute dei bambini e degli adolescenti di lingua slovena, anche mediante la realizzazione di percorsi di diagnosi, cura, abilitazione/riabilitazione negli ambiti neuropsicomotorio, psicologico, logopedico e di neuropsichiatria di primo livello nei vari contesti di vita;

esser parte integrante della rete materno infantile, a matrice tra componente aziendale territoriale e componente ospedaliera in

capo all'IRCSS Burlo Garofolo;  
alimentare i flussi informativi di propria competenza; contribuire alla formazione e allo sviluppo di competenze del personale della Struttura e degli altri Servizi Territoriali.

## **SC RETE CURE PALLIATIVE E HOSPICE (AREA GIULIANA e ISONTINA)**

“Le cure palliative sono un approccio che migliora la qualità della vita dei malati e delle famiglie che si confrontano con i problemi associati a malattie inguaribili, attraverso la prevenzione e il sollievo dalla sofferenza per mezzo dell'identificazione precoce, dell'approfondita valutazione e del trattamento del dolore e di altri problemi fisici, psico-sociali e spirituali.” (OMS)

Le cure palliative rientrano nell'ambito dei Livelli Essenziali di Assistenza e sono garantite per legge (Legge 38 del 2010; Conferenza Stato Regioni del 15 luglio 2012).

Le cure palliative si rivolgono principalmente alle persone giunte alla fase terminale di ogni malattia cronica ed evolutiva: malattie oncologiche, neurologiche, respiratorie, cardiologiche, nefrologiche ed altre ancora.

Negli ultimi anni, le cure palliative si rivolgono però sempre più spesso anche alla persona che ancora riceve terapie “attive”



specialistiche (ad esempio la chemioterapia e/o la radioterapia) con il fine di migliorarne la qualità di vita, e in alcuni casi di prolungarla. In questo caso sono definite “Cure palliative precoci e/o simultanee”.

Le cure palliative quindi hanno come principali obiettivi:

Dare qualità e dignità alla vita fino alla morte, nel rispetto delle

proprie convinzioni e dei valori personali, culturali e religiosi, anche nel rispetto della normativa di legge (Legge 219/17)

Fermare la vita e considerare la morte come un evento naturale

Non accelerare né ritardare la morte Provvedere al sollievo dal dolore e dagli altri sintomi, grazie a evidenze scientifiche e di

letteratura Integrare gli aspetti psicologici, sociali e spirituali

dell’assistenza Utilizzare un approccio multi-professionale e interdisciplinare per rispondere alle necessità dei pazienti e

delle loro famiglie Supportare la famiglia durante la malattia e durante il lutto

Per accedere alla Rete Locale di Cure Palliative, attualmente, è sufficiente una segnalazione con impegnativa per “Visita

multidisciplinare in cure palliative” da parte del MMG o del medico Specialista, da inviare all’indirizzo mail

[cure.palliative@asugi.sanita.fvg.it](mailto:cure.palliative@asugi.sanita.fvg.it)



## DIPARTIMENTO SPECIALISTICO TERRITORIALE

Il Dipartimento Specialistico Territoriale (DST), attraverso le sue articolazioni:

- SC Patologie Cardiovascolari,
- SC Patologie Respiratorie,
- SC Patologie Diabetiche,
- SC Nefrologia Dialisi Area Isontina,

ha il mandato di:

- garantire su tutto il territorio di riferimento aziendale, attraverso l'insieme di Strutture e di funzioni ad esso afferenti ed in integrazione funzionale all'interno del Dipartimento di Assistenza Territoriale, il concorso ai Livelli Essenziali di Assistenza riferiti all'assistenza distrettuale, con particolare riferimento all'assistenza specialistica ambulatoriale e territoriale;
- assicurare la presa in cura e il follow up clinico-assistenziale multidisciplinare e multiprofessionale dei pazienti pluripatologici attraverso la produzione di prestazioni specialistiche territoriali nelle discipline di propria pertinenza, contribuendo anche alle relative attività di prevenzione e di promozione della salute;

- gestire le strutture afferenti, che svolgono attività territoriali rispondenti alle esigenze di prevenzione, cura e riabilitazione dei più frequenti bisogni di salute del territorio di riferimento, sulla base dei dati epidemiologici delle malattie croniche ad alto impatto socio sanitario:
- cardiologiche;
- pneumologiche;
- diabetologiche (in stretta relazione funzionale anche con la SC Diabete e Centro Trattamento Piede Diabetico); nefrologiche (garantendo sul territorio isontino anche le prestazioni dialitiche);
- operare in ambito clinico-assistenziale, di ricerca, di formazione e di didattica, anche universitaria, in stretta relazione funzionale, in seno al Dipartimento di Assistenza Territoriale, con il Dipartimento di Assistenza Distrettuale e con il Dipartimento Dipendenze e Salute Mentale e in stretta connessione con tutti i Distretti aziendali, i MMG e i PLS, gli specialisti e gli altri professionisti convenzionati, le Strutture Ospedaliere e Universitarie e il Dipartimento di Prevenzione:
  - assicurando l'erogazione di attività e prestazioni integrate multidisciplinari, multi professionali,

transdisciplinari nei confronti delle persone affette da malattie croniche in ambito cardiologico, diabetologico, pneumologico e nefrologico;

- promuovendo la definizione e l'attivazione di percorsi assistenziali e di cura nei diversi setting, in stretta continuità assistenziale e di cura tra Ospedale e Territorio;
- svolgendo attività multidisciplinari fortemente integrate con le attività distrettuali e con il ruolo clinico dei MMG e dei PLS, con particolare riguardo alle condizioni di complessità e comorbidità secondo l'approccio metodologico definito dall'Extended Chronic Care Model, che non si limita alla sola applicazione dei PDTA per singola patologia, e secondo le logiche ed i modelli definiti dal Piano Nazionale della Cronicità;
- concorrere alle funzioni di stratificazione e stadiazione dei bisogni di salute proprie del DAD, con particolare riferimento alle persone con una o più patologie di propria competenza o a rischio elevato di svilupparle;
- assicurare le funzioni di Medicina dello Sport di cui al DPCM del 17 gennaio 2017.

In particolare, il DST:

- è la sede di organizzazione, amministrazione, supporto tecnico-amministrativo, logistico, di coordinamento e integrazione delle Strutture afferenti;
- governa la gestione condivisa e integrata del personale, delle apparecchiature e delle tecnologie tra le Strutture di propria afferenza;
- monitora e garantisce la gestione dei flussi informativi, per quanto di competenza di ogni Struttura afferente;
- garantisce l'uniformità dei livelli di assistenza e di accesso alle prestazioni delle Strutture di propria afferenza, l'unitarietà dei processi clinico-assistenziali, l'equità e l'omogeneità dei percorsi di assistenza e di cura specialistica di competenza delle Strutture afferenti;
- orienta i percorsi di formazione del personale delle Strutture afferenti, contribuendo inoltre ad attività didattiche di docenza e tutoraggio.

## DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE

Svolgere le funzioni di prevenzione collettiva e sanità pubblica a livello aziendale o sovra aziendale, fornendo una risposta unitaria ed efficace alla domanda, anche inespressa, di salute della popolazione.

Perseguire gli obiettivi di promozione della salute, prevenzione delle malattie e delle disabilità e miglioramento della qualità della vita, secondo criteri di equità e sostenibilità.

Concorrere alla promozione e tutela della salute, anche attraverso la valutazione e il controllo dei fattori di rischio, tenendo conto costantemente del contesto in cui opera e dei mutamenti in corso, in particolare abitudini di vita, invecchiamento della popolazione, modifiche dell'ambiente e del contesto sociale e produttivo, e loro impatto sulla salute. Tale attività viene svolta in stretta relazione funzionale con le strutture afferenti al Dipartimento Specialistico Territoriale e al Dipartimento Assistenza Distrettuale.

Attuare programmi di sanità pubblica supportati da dimostrate evidenze di efficacia, secondo criteri di priorità, nonché sulla base del principio di precauzione, anche mediante la promozione di corretti comportamenti che garantiscano la salute del cittadino e della collettività.

Integrare l'attività della piattaforma cui afferisce il personale delle professioni sanitarie e di supporto del Dipartimento.

Favorire la valorizzazione, formazione e sviluppo delle competenze di tutto il personale assegnato.

Afferiscono al Dipartimento:

- SC Igiene e Sanità Pubblica
- SC Prevenzione sicurezza negli ambienti di lavoro
- SC Igiene Alimenti e della Nutrizione
- SC Accertamenti clinici di medicina legale
- SC Igiene Alimenti di Origine Animale
- SC Sanità Pubblica Veterinaria
- SSD Sicurezza Impiantistici



## DIPARTIMENTO AD ATTIVITÀ INTEGRATA DIPENDENZE E SALUTE MENTALE

Il Dipartimento ad Attività Integrata Dipendenze e Salute Mentale (DDSM), costituito dall'insieme di strutture aziendali deputate alla prevenzione, cura, riabilitazione e riduzione del danno nel campo delle dipendenze patologiche e nel campo del disagio e disturbo mentale, sovraordina le due Aree Dipartimentali in cui si articola, tra di loro coordinate ma gestionalmente autonome, una comprendente i Servizi per le Dipendenze, l'altra comprendente i Servizi per la Salute Mentale

L'Area delle dipendenze include:

- Centro per la cura e la prevenzione del gioco d'azzardo patologico (DGA)
- SC Dipendenze Area Giuliana
- SC Dipendenze Area Isontina
- SSD Consumi e dipendenze giovanili (Androna Giovani)

L'Area della Salute Mentale include:

- SC Centro Salute Mentale - "Barcola"
- SC Centro di Salute Mentale - "Maddalena"
- SC Centro di Salute Mentale - "Domio"
- SC (UCO) Clinica Psichiatrica - Centro Salute Mentale "Gambini"
- SC Centro Salute Mentale Distretto Alto Isontino
- SC Centro Salute Mentale Distretto Basso Isontino
- SC Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura
- SSD Servizio Abilitazione, Residenzialità
- SSD Disturbi del Comportamento Alimentare
- Centro Collaboratore dell'OMS per la ricerca e la formazione in salute mentale (CC OMS)

## DIPARTIMENTO ATTIVITÀ INTEGRATA SERVIZI PER LA SICUREZZA, PREVENZIONE E SORVEGLIANZA SANITARIA

Le attività del DAI sono finalizzate a:

- garantire le attività di prevenzione, diagnosi e trattamento in elezione alle persone con malattie professionali e lavoro-correlate;
- garantire le attività preventive e di diagnosi rivolte ai lavoratori ASUGI e UNITS Garantire le attività necessarie per la sicurezza per i lavoratori dell’Azienda e per gli studenti di UNITS e per i pazienti esposti alle radiazioni ionizzanti, elettromagnetiche e radiazioni ottiche-laser;
- garantire le attività di ambito medico-legale, quali ad esempio ricognizione cadaverica ed autopsia giudiziaria, gestione del contenzioso per l’area giuliana, consulenza medico-legale per le strutture ospedaliere;
- garantire la presa in carico, per tutto l’ambito regionale, delle persone che hanno avuto pregressa esposizione professionale, domestica od ambientale all’amianto, per l’attività clinica-diagnostica, informativa e di supporto favorire l’innovazione clinica;

- garantire la continuità della cura e dell'assistenza tra territorio e ospedale e tra ospedale e territorio:
  - coordinandosi, in maniera integrata, con le funzioni garantite dal Dipartimento di Assistenza Territoriale e dei Dipartimenti ad esso funzionalmente afferenti;
  - concorrendo al percorso di mutamento culturale–organizzativo degli operatori del sistema, per sviluppare la capacità di agire all'interno di “processi organizzativi” e non solo per ambiti specialistici e/o discipline, nel superamento della separazione tra momenti erogativi diversi (ospedale–territorio) al fine di garantire la risposta ai bisogni sanitari e sociosanitari delle persone all'interno di un ambiente unitario di erogazione, secondo una visione organizzativa per processi orizzontali, con particolare riferimento ai pazienti cronici (in relazione al mutamento demografico, sociale e culturale della popolazione di riferimento, all'evoluzione della malattia, complicità e comorbidità) e dei c.d. “frequent user”, ossia persone che si rivolgono ripetutamente al SSR;
  - contribuendo alla realizzazione del principio di

centralità della persona e dei suoi bisogni nei diversi momenti assistenziali e di cura, in ogni setting e nell'insieme di responsabilità afferenti a differenti Dipartimenti/Strutture;

○ garantendo che tutte le Strutture afferenti al Dipartimento concorrano ad assicurare quanto sopra descritto.

- Svolgere attività di ricerca;
- garantire le attività didattiche previste dagli ordinamenti dei corsi di laurea, specializzazione, perfezionamento e Master organizzati dall'Università degli Studi di Trieste, anche in collaborazione con altri atenei ed istituzioni nazionali e internazionali.
- L'attività di chi opera nel DAI è ispirata ai valori sui quali si fonda ASUGI, ovvero sul rispetto della dignità, l'integrazione multiprofessionale, il lavoro in rete per garantire appropriatezza e continuità delle cure, l'orientamento al miglioramento continuo della qualità del servizio e dell'accessibilità, all'ottimizzazione dell'uso delle risorse e la trasparenza.

Afferiscono al Dipartimento:

- UCO Medicina del lavoro
- UCO Medicina Legale
- SC Fisica Sanitaria
- SC Centro Regionale Unico Amianto (CRUA)
- SSD Prevenzione e Sorveglianza Sanitaria Lavoratori  
SSR

## **DIPARTIMENTI OSPEDALIERI**

**Presso i P.O. Maggiore, Cattinara di Trieste, San Polo di Monfalcone e San Giovanni di Dio di Gorizia**

### **Legenda:**

DAI: Dipartimento Attività Integrata

DIP: Dipartimento Ospedaliero

UCO: Unità Clinica Operativa

SC: Struttura Complessa

SSD: Struttura Semplice Dipartimentale

SS: Struttura Semplice

## **DAI Medico Area Giuliana**

Afferiscono:

- SC (UCO) Malattie Infettive
- SC (UCO) Clinica Neurologica
- SC (UCO) Medicina Clinica
- SC (UCO) Clinica Medica
- SC (UCO) Geriatria
- SC Medicina Interna Trieste
- SC Nefrologia e Dialisi Area Giuliana
- SSD Angiologia e Fisiologia Clinica Vascolare Multidisciplinare

## **DIP Medico Area Isontina**

Afferiscono:

- SC Medicina Interna Gorizia
- SC Medicina Interna Monfalcone
- SC Diabete e Centro Trattamento Piede Diabetico
- SC Neurologia Gorizia - Monfalcone

## **DAI Chirurgia Specialistica**

Afferiscono:

- SC (UCO) Chirurgia Plastica
- SC (UCO) Clinica Otorinolaringoiatrica
- SC (UCO) Clinica oculistica
- SC (UCO) Clinica di Chirurgia Maxillofacciale e Odontostomatologia
- SC Neurochirurgia
- SSD Odontostomatologia Gorizia e Monfalcone
- Day Surgery - Reparto

## **DAI Chirurgia Area Giuliana**

Afferiscono:

- SC (UCO) Clinica Chirurgica
- SC (UCO) Clinica Urologica
- SC (UCO) Clinica Patologie del Fegato
- SC Gastroenterologia
- SSD Chirurgia Senologica e Breast Unit



## **DIP Chirurgia Area Isontina**

Afferiscono:

- SC Chirurgia Generale (Area Isontina)
- SC Otorinolaringoiatria
- SC Oculistica
- SC Urologia
- SC Ortopedia (Gorizia e Monfalcone)

## **DIP Emergenza e Accettazione**

Afferiscono:

- SC Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza Cattinara
- SC Pronto soccorso e medicina d'Urgenza (Gorizia)
- SC Pronto Soccorso Medicina d'Urgenza (Monfalcone)

## **DAI Anestesia e Terapia Intensiva**

Afferiscono:

- SC Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza Cattinara
- SC Pronto soccorso e medicina d'Urgenza (Gorizia)
- SC Pronto Soccorso Medicina d'Urgenza (Monfalcone)

## DAI Oncologia

Afferiscono:

- SC (UCO) Clinica Dermatologica e Centro MST
- SC (UCO) Ematologia
- SC Oncologia Trieste
- SC Oncologia Gorizia e Monfalcone
- SC Radioterapia
- SSD Oncologia Senologica e dell'Apparato Riproduttivo Femminile

## DAI Ortopedia e Medicina Riabilitativa

Afferiscono:

- SC (UCO) Clinica Ortopedica e Traumatologica
- SC Medicina Riabilitativa Trieste
- SSD Prevenzione e Cura della Fragilità Scheletrica
- SSD Riabilitazione Territoriale e Disabilità Motorie e Neurosensoriali - Area Isontina
- SSD Riabilitazione Territoriale, Disabilità Motorie e Neurosensoriali - Area Giuliana

## DAI Cardiotoraco Vascolare

Afferiscono:

- SC (UCO) Clinica Chirurgia Vascolare ed Endovascolare
- SC Cardiologia
- SC Chirurgia Toracica
- SC Cardiochirurgia
- SC Pneumologia
- SC Cardiologia Gorizia e Monfalcone

## DAI Diagnostica per Immagini

Afferiscono:

- SC (UCO) Radiologia Diagnostica ed Interventistica
- SC Radiologia Ospedale Maggiore
- SC Radiologia Gorizia - Monfalcone
- SC Medicina Nucleare
- SSD Radiologia interventistica endovascolare
- SSD Formazione e Ricerca Ultrasonografica Vascolare Multiparametrica

## **DAI Medicina dei Servizi**

Afferiscono:

- SC (UCO) Anatomia ed Istologia Patologica
- SC (UCO) Igiene e Medicina Preventiva
- SC Laboratorio Analisi Unico
- SC Microbiologia
- SSD Laboratorio SPOKE Area Isontina

## **DIP Medicina Trasfusionale**

Afferiscono:

- SC Medicina Trasfusionale
- SSD Immunotrasfusionale Gorizia - Monfalcone
- SSD Immunotrasfusionale Burlo
- SSD Immunoematologia e distribuzione sangue

## I colori delle nostre divise



**BIANCO**  
Medici, biologi,  
chimici, fisici,  
farmacisti,  
studenti dei  
corsi di laurea



**VERDE SALVIA**  
Infermieri



**VERDE SALVIA  
CON BORDO  
VERDE SCURO**  
Coordinatori  
infermieristici



**BIANCO CON  
BORDO BLU**  
Responsabili  
infermieristici  
e tecnici di  
Dipartimento



**VERDE SCURO**  
Personale  
sanitario sale  
operatorie e  
terapie intensive



**AZZURRO  
INTENSO  
CON BORDO  
BIANCO**  
Operatori  
socio-sanitari,  
operatori tecnici  
di assistenza



**AZZURRO  
INTENSO**  
Operatori  
tecnici, ausiliari



**CELESTE CON  
BORDO BLU**  
Fisioterapisti,  
logopedisti,  
ortottisti,  
terapisti  
occupazionali



**CELESTE  
CON BORDO  
BIANCO**  
Coordinatore  
tecnico



**CELESTE**  
Personale  
tecnico di  
radiologia,  
laboratorio, etc.



**BIANCO  
CON BORDO  
ARANCIONE**  
Personale  
amministrativo

## PRONTO SOCCORSO

Il Pronto Soccorso ha il compito di prestare cure immediate, o comunque **urgenti e non rinviabili**, a persone colpite in modo acuto da traumi o malattie che costituiscono o possono costituire un pericolo per l'integrità psicofisica o per la vita stessa. Si tratta di situazioni d'urgenza rispetto alle quali non è possibile ricorrere tempestivamente al **medico di famiglia** o alla **Continuità Assistenziale** (ex Guardia Medica) notturna, prefestiva e festiva. Qualora la prestazione di Pronto Soccorso non sia necessario ed urgente, il paziente è tenuto a pagare il ticket per gli accertamenti effettuati.

Il Pronto Soccorso garantisce gli interventi terapeutici d'urgenza, i primi accertamenti diagnostici, l'osservazione temporanea e/o la dimissione del paziente.

## Trieste

Il Pronto Soccorso dell'**Ospedale di Cattinara** è situato al terzopiano della piastra dei servizi (piano stradale) e vi si accede:

- con veicoli motorizzati – dall'apposita rampa di salita che dalla Strada di Fiume arriva direttamente all'interno del Pronto Soccorso (camera calda);
- per gli utenti che giungono a piedi - dall'ingresso principale dell'Ospedale oltrepassare il cortile ed entrare attraverso la porta girevole, seguendo poi le apposite indicazioni.

Il Pronto Soccorso dell'**Ospedale Maggiore** si trova al primo piano del Polo Tecnologico e vi si accede attraverso l'ingresso di via Gatteri 25.

## Monfalcone

Ospedale San Polo edificio C piano terra

via Galvani, 1 Monfalcone

Centralino Ospedale telefono 0481 4871

## Gorizia





via Fatebenefratelli, 34

34170 Gorizia (GO)

Piano Terra – Area E - Ospedale di Gorizia

Se l'utente contatta il Numero Unico Emergenze 112, saranno gli operatori a decidere quale sarà il Presidio Ospedaliero di pertinenza in base allo stato della persona, alle specialità presenti nelle strutture e secondo protocolli di comportamento prestabiliti.

Un infermiere accoglierà l'utente, dando priorità ai casi più urgenti e lo farà accedere alla visita medica. Il criterio di attesa sarà determinato dalla gravità che viene stabilita dal seguente sistema di codici:

-  **CODICE ROSSO (EMERGENZA)**  
Interruzione o compromissione di una o più funzioni vitali (accesso immediato)
-  **CODICE ARANCIONE (URGENZA)** Rischio di compromissione delle funzioni vitali. Condizione stabile con rischio evolutivo o dolore severo (accesso entro 15 minuti)
-  **CODICE AZZURRO (URGENZA DIFFERIBILE)**  
Condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenza e ricaduta sullo stato generale che solitamente richiede prestazioni complesse (accesso entro 60 minuti)
-  **CODICE VERDE (URGENZA MINORE)** Condizione stabile senza rischio evolutivo che solitamente richiede prestazioni diagnostico terapeutiche semplici mono-specialistiche (accesso entro 120 minuti)





**CODICE BIANCO (NON URGENZA)** Problema non urgente o di minima rilevanza clinica (accesso entro 240 minuti)

Le sedi di Pronto Soccorso sono dotate di posti letto per i pazienti che necessitano di un periodo d'osservazione a causa delle loro condizioni.

Qualora si ravvisi la necessità di trasferire il paziente in un'altra Azienda Ospedaliera, il Medico di Guardia predispone un trasferimento assistito. Cliccando nel banner nella home page del sito aziendale **asugi.sanita.fvg.it** potete avere visione del numero dei pazienti in attesa suddivisi per codice colore oltre che una stima del tempo di attesa.

## **TIPOLOGIE DI RICOVERO**

### **Ricovero d'urgenza**

È assicurato 24 ore su 24 ed identificato con il colore rosso (casi di elevata criticità).

### **Ricovero ordinario**

Il ricovero ordinario avviene su richiesta del Medico curante o di uno Specialista extraospedaliero. Con la proposta di ricovero, il paziente si reca al Pronto Soccorso e il medico di guardia stabilisce il reparto di competenza.

## Ricovero programmato

Il ricovero programmato, previsto per le patologie non urgenti, viene stabilito dai medici del reparto di competenza. La prenotazione del ricovero viene trascritta su un apposito Registro dei ricoveri, secondo l'ordine di prenotazione.

Quando il ricovero è programmato per un intervento chirurgico, nei giorni che precedono il ricovero il paziente è sottoposto ad esami preoperatori (come ad esempio elettrocardiogramma, radiografia del torace, prove di funzionalità respiratorie, esami del sangue). Tali prestazioni, richieste dal medico del reparto, sono esenti dal pagamento del ticket.

Qualora il paziente decida di non farsi operare, deve pagare il ticket sugli esami effettuati.

Il giorno del ricovero il paziente si deve presentare in reparto.

## Ricovero programmato - Day-Hospital

Questo tipo di ricovero con degenza diurna senza pernottamento viene programmato dal reparto in seguito ad un ricovero pregresso oppure ad una visita specialistica ambulatoriale. È destinato a coloro che necessitano di prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione che hanno un indice di complessità elevato (o per prestazioni che richiedono

l'intervento di più specialisti) e che necessitano di assistenza medica infermieristica non ambulatoriale.

Le prenotazioni di ricovero in Day-Hospital, come quelle per ricovero programmato, sono trascritte su un registro per garantire la trasparenza delle liste d'attesa.

Per accedere al ricovero il paziente si reca all'Accettazione Amministrativa con il foglio di prenotazione rilasciato dal reparto stesso.

### **Ricovero programmato Day-Surgery**

È una degenza di durata inferiore alle 48 ore durante le quali viene eseguita una prestazione chirurgica. Questo tipo di ricovero viene programmato dal reparto in seguito ad un ricovero pregresso oppure ad una visita specialistica ambulatoriale.

Le prenotazioni di ricovero in Day-Surgery, come quelle per ricovero programmato, sono trascritte su un registro per garantire la trasparenza delle liste d'attesa.

Anche per questo ricovero valgono le condizioni indicate nel ricovero programmato circa l'esenzione del ticket per tutti gli esami preoperatori.

## ORARI DI VISITA AI DEGENTI – VADEMECUM DEL VISITATORE

Potete far visita al vostro caro, tenendo conto che vengono trattate persone con patologie gravi e acute, che necessitano di riposo ed interventi tempestivi, pertanto vi chiediamo di visitare il vostro caro massimoin due alla volta e rispettando gli orari di visita indicati dalle Direzioni delle strutture.

In alcuni reparti gli orari subiscono delle modifiche dovute a particolari problematiche cliniche o assistenziali. Pertanto è bene consultare le pagine web dedicate sul sito **asugi.sanita.fvg.it**.

La notte generalmente corrisponde al periodo nel quale i degenti riescono a riposare. Per questo motivo la presenza di visitatori nelle ore notturne va concordata preventivamente con il Responsabile Infermieristico o, se vi sono necessità urgenti, con il personale di turno.

Quando i medici o gli infermieri del reparto hanno la necessità di prestare cure o effettuare colloqui con i degenti in una stanza è indispensabile che i visitatori sialontanino, per assicurare il migliore svolgimento dell'attività e per garantire la necessaria **privacy** alle persone. Le fasce orarie più impegnative per attività lavorativa sono al mattino. In questo caso l'attesa per

rientrare in stanza potrebbe essere lunga.

Se all'arrivo in reparto trovate chiusa la porta della stanza che accoglie il vostro congiunto, non entrate. Il personale sta lavorando ed è necessario garantire la privacy dei degenti.

Durante la visita siete pregati di rimanere nella stanza del vostro congiunto e, se vi viene richiesto di uscire, o se per altri motivi ve ne allontanate, siete pregati di nonsostare nei corridoi e di rimanere nel soggiorno (o fuori dal reparto), sia per assicurare al personale la possibilità di spostarsi rapidamente senza intralcio, sia perché durante la nostra attività è frequente che si comunichino verbalmente, di persona o al telefono, dati sensibili riguardanti i nostri assistiti. Si prega quindi in particolare di non sostare nei pressi del "bancone" dovessimo il nostro personale effettuare telefonate ed esaminare documentazione clinica, e contemporaneamente sorvegliare il monitoraggio centralizzato dei pazienti.

Non creare assembramenti di più persone per degente. Le stanze hanno una cubatura limitata e la presenza contemporanea di molte persone potrebbe causare disturbo ai degenti.

Contenete l'uso del cellulare o di altre fonti di rumore. Nel caso dobbiate telefonare o ricevere telefonate siete pregati di

spostarvi nel soggiorno o uscire dal reparto.

In generale ricordatevi che nella stanza assieme al vostro caro ci sono altre persone che potrebbero voler riposare perciò mantenete un tono di voce il più possibile basso in modo di non arrecare disturbo.

Si ricorda inoltre che la documentazione relativa ai degenti è soggetta alla normativa sulla privacy. In nessun caso è permesso consultarla. Nel caso siate demandati dal congiunto ricoverato a ricevere informazioni sul suo stato di salute sarà premura del personale medico fornirvi tutti i dettagli del caso.

## **PRENOTAZIONE PASTI DEGENZE OSPEDALIERE**

I pazienti ricoverati possono prenotare le pietanze più gradite all'interno delle possibilità di scelta offerte. La prenotazione è effettuata direttamente al letto del paziente dal personale di reparto ove possibile.

Su indicazione del medico può essere richiesta una dieta specifica che verrà attivata dal personale del reparto attraverso il Servizio dietetico che, tenendo conto il più possibile delle esigenze dei pazienti, concorderà un menù personalizzato rivolto ai pazienti con patologie particolari.

## DIMISSIONI

I Medici del reparto informano i pazienti o i loro familiari della dimissione, con il dovuto preavviso, indicando la data presumibile della stessa, ciò al fine di consentire l'organizzazione del rientro a domicilio.

Se l'assistito non è in grado di recarsi autonomamente al proprio domicilio e non dispone di mezzi alternativi può richiedere il **trasporto** in ambulanza. Il costo del trasporto è a carico dell'utente e tale servizio è fornito dalle 8:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì.

Al momento della dimissione dall'ospedale, è preparata una lettera da consegnare al medico curante con le conclusioni mediche e le indicazioni terapeutiche, a garanzia della necessaria continuità delle cure.

Qualora i medici non siano pervenuti ad una diagnosi definitiva (ad esempio per necessità di completamento indagini diagnostiche) viene fornita una lettera con le conclusioni provvisorie da consegnare al medico curante.

Per tutte le prestazioni sanitarie programmate durante la degenza ed erogate entro 21 giorni dalla dimissione, vi è l'esonero del pagamento del ticket.

Gli uffici dell'Accettazione Amministrativa rilasciano, su

richiesta dell'utente interessato, il **certificato di ricovero** per gli usi consentiti dalla legge.

Nel caso in cui l'utente decida di lasciare l'ospedale contro il parere del medico, deve firmare una dichiarazione di **dimissioni volontarie**. Tutti i pazienti dimessi ricevono farmaci necessari al primo ciclo di terapia, indicati nella lettera di dimissione, da assumere a domicilio.

## ASSOCIAZIONISMO E TERZO SETTORE

L'attività di volontariato è un'importante espressione di partecipazione, di solidarietà e di pluralismo che l'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina riconosce favorendone e promuovendone il contributo. Le Associazioni di Volontariato, operanti nel territorio, che ogni anno collaborano strettamente con l'Azienda, offrono un prezioso contributo su temi concernenti la tutela dei diritti, i problemi di specifiche età (persone anziane, bambini, etc.), la prevenzione di diverse patologie o disabilità e il sostegno alle persone sofferenti e alle loro famiglie, promuovendo il benessere e il buon utilizzo del tempo libero. Aiutano gratuitamente le persone più sole, fragili, a disagio, svolgendo piccoli e grandi servizi che integrano il mandato istituzionale.

L'elenco delle associazioni che collaborano con l'Azienda



Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina è in aggiornamento continuo. L'elenco è consultabile sul sito aziendale [asugi.sanita.fvg.it](http://asugi.sanita.fvg.it)

## NOTA

Questa Carta dei Servizi riporta le informazioni valide al momento della stampa e viene periodicamente aggiornata. Tra un'edizione e l'altra potrebbero però intervenire modifiche nell'operatività. Informazioni specifiche su sedi, contatti, orari, organizzazione interna, ambulatori, staff, prestazioni e altre utilità ed approfondimenti sono pubblicate nelle carte dei servizi specifiche delle singole Strutture che potrete trovare gratuitamente in forma cartacea presso le Strutture o in forma elettronica sul sito aziendale **[asugi.sanita.fvg.it](http://asugi.sanita.fvg.it)**.

Redatto a cura del Servizio Comunicazione, Relazioni esterne aziendali, Ufficio stampa

Revisione 008 – 8 marzo 2024