



# **USL**Umbria**1**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**STRUTTURA SEMPLICE NEFROLOGIA E DIALISI  
OSPEDALI DELL'EMERGENZA/URGENZA**



**Ospedale di Città di Castello**



**Ospedale di Gubbio/Gualdo Tadino Loc. Branca**

## INDICE

1.	PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO .....	3
2.	I NOSTRI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI .....	7
3.	COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI .....	8
4.	MODALITÀ ED ORARI DI ACCESSO .....	9
5.	EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	10
6.	PAGAMENTO DEL TICKET .....	12
7.	INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI E CONSENSO INFORMATO .....	12
8.	OPERATORI DEI SERVIZI .....	12
9.	TUTELA DELLA PRIVACY .....	12
10.	SUGGERIMENTI E RECLAMI .....	13

## 1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

La Struttura Semplice Dipartimentale di Nefrologia e Dialisi degli Ospedali dell'Emergenza Urgenza - della USLUmbria1 costituisce una organizzazione funzionale di servizi integrati tra ospedale e territorio, la cui attività si riassume nella totale presa in carico del paziente affetto da malattia renale.

La sua *mission* infatti è rivolta alla prevenzione, diagnosi precoce, cura, assistenza e follow-up clinico delle malattie renali acute ed evolutive e dell'insufficienza renale cronica con funzionalità renale compromessa o ancora conservata. L'insufficienza renale cronica viene trattata, a seconda dei vari stadi, con una terapia conservativa (dietetica – farmacologica) e/o sostitutiva (dialisi e trapianto renale).

Si descrivono di seguito i servizi e le prestazioni fornite presso gli ospedali di Città di Castello e di Gubbio/Gualdo Tadino, località Branca.

### • **AMBULATORIO DIVISIONALE NEFROLOGICO**

L'obiettivo dell'ambulatorio divisionale nefrologico è quello di prendere in carico, curare ed assistere le persone con patologie renali sostenendole sotto il profilo clinico, sociale e psicologico in una struttura dedicata con personale esperto e motivato.

*Molteplici studi hanno dimostrato che l'adeguata preparazione ed educazione del paziente, la scelta consapevole del trattamento più appropriato (dialisi peritoneale, emodialisi, trapianto), la preparazione precoce al trattamento (confezionamento di fistola artero – venosa, impianto di catetere peritoneale) e l'attenzione agli aspetti sociali e psicologici ottimizzano i risultati in termini di salute e migliorano la qualità della vita.*

Afferiscono all'ambulatorio divisionale nefrologico sia “nuovi” utenti per la “prima visita” che utenti già presi in carico ambulatorialmente in quanto riconosciuti affetti da patologie renali croniche.

L'attività prevede uno stretto monitoraggio dei pazienti in *uremia pre-terminale* attraverso visite mediche e controlli ematici a frequenza variabile in base alle necessità cliniche ed alla gravità della malattia.

### • **AMBULATORIO DI ECOGRAFIA RENALE/ADDOMINALE**

L'Ambulatorio di Ecografia renale/addominale ha come scopo quello di approfondire la valutazione dello stato dei reni. Se l'ecografia si estende anche ad altri organi, si parla di ecografia addominale. L'ecografia fornisce informazioni riguardo la sede, la forma e l'eventuale presenza di calcoli, cisti o altre anomalie. Nell'ambulatorio viene eseguito anche l'eco-colordoppler renale che valuta la circolazione sanguigna intra-renale.

## • **AMBULATORIO PRE E POST TRAPIANTO**

Accedono a questo ambulatorio le persone in attesa di trapianto e quelle già sottoposte a trapianto renale.

*In assenza di controindicazioni assolute, ogni paziente viene considerato un potenziale candidato al trapianto. Per l'inserimento in lista d'attesa si tengono presenti i criteri stabiliti dal centro trapianti di riferimento e si sottopongono gli assistiti a tutti gli accertamenti previsti. Quando possibile, vengono individuate e risolte le eventuali controindicazioni. Tutta la documentazione richiesta viene poi inviata al centro trapianti.*

Nell'ambulatorio pre e post trapianto vengono effettuate le visite mediche per la valutazione dello stato generale del paziente ed i controlli ematici ed urinari per il monitoraggio della funzionalità renale, compresi i controlli della terapia immunosoppressiva. Periodicamente, o in presenza di sintomi che lo richiedono, vengono prescritti esami strumentali specifici e/o visite specialistiche; la programmazione degli accessi viene effettuata dal personale infermieristico dedicato all'ambulatorio.

Dopo il trapianto la gestione clinico/assistenziale del paziente avviene in stretta collaborazione con i centri trapianto di riferimento.

## • **AMBULATORIO DI DIALISI PERITONEALE**

In questo ambulatorio viene effettuato il trattamento sostitutivo con dialisi peritoneale. Accedono a questo servizio tutti quei pazienti che, dopo un periodo di *follow-up* ed un'attenta valutazione clinico/assistenziale sono risultati idonei a questo tipo di trattamento.

*Le valutazioni mediche ed infermieristiche sono orientate ad escludere la presenza di controindicazioni cliniche, cognitive e/o manuali alla metodica; inoltre deve essere accertata la presenza di una persona vicina al paziente in grado di supportarlo sia durante il trattamento che nel mantenimento di condizioni igieniche personali ed ambientali adeguate.*

Le metodiche di trattamento nella dialisi peritoneale sono due:

- manuale e diurna (CAPD)
- automatizzata notturna (APD) che prevede l'utilizzo di un'apposita macchina personalizzata.

Nell'ambulatorio sono presenti il medico nefrologo responsabile della Dialisi Peritoneale e il personale infermieristico dedicato. Gli infermieri sono responsabili:

- della visita preliminare di idoneità, svolta in collaborazione con il medico nefrologo
- dell'assistenza infermieristica erogata,
- dell'educazione ed addestramento del paziente alla metodica tramite incontri e simulazioni,
- della valutazione delle abilità acquisite,
- della effettuazione delle visite domiciliari programmate o richieste dal paziente stesso.

Sono previsti, a cadenze regolari prestabilite, anche i *follow-up* medico-infermieristici.

Al paziente vengono fornite tutte le informazioni necessarie, compresi nominativi e recapiti telefonici degli operatori di riferimento, per chiarire dubbi o risolvere difficoltà che dovessero presentarsi nella gestione del trattamento dialitico peritoneale.

- **SERVIZIO DI EMODIALISI**

Accedono a questo servizio i pazienti affetti da uremia renale sia cronica che acuta che necessitano di trattamento sostitutivo extracorporeo.

Gli assistiti vengono indirizzati al servizio dopo un periodo di *follow-up* clinico - laboratoristico variabile e dopo che è stato preparato l'accesso vascolare adatto al trattamento dialitico.

Il **servizio di emodialisi** è dotato di apparecchiature per la dialisi di ultima generazione e di un impianto di produzione e distribuzione di acqua ultrapura, fondamentale per l'esecuzione dei trattamenti.

Le postazioni dialitiche sono 32: 16 nel Servizio di Città di Castello e 16 nel Servizio di Gubbio/Gualdo Tadino, località Branca. Ogni postazione è composta da un letto bilancia articolato e da un rene artificiale che consente l'esecuzione di varie tecniche dialitiche.

A Città di Castello le postazioni dialitiche sono distribuite su quattro sale ognuna delle quali dispone di servizi igienici e di uno spogliatoio con relativi armadietti personali.

Nella struttura ospedaliera di Gubbio/Gualdo Tadino, in loc. Branca le sale dialisi sono tre. Ad ognuna sono annessi spogliatoi, armadietti personali e servizi igienici.

In entrambe le sedi sono ovviamente presenti tutti i dispositivi elettromedicali per il monitoraggio dei parametri vitali, conformi alle normative vigenti.

Tutta la strumentazione delle postazioni dialitiche ed i relativi impianti (elettrici ed idraulici) sono sottoposti a controlli periodici (chimici, fisici e microbiologici) prestabiliti e documentati, come raccomandato dalle Linee Guida SIN (Società Italiana di Nefrologia).

I due servizi dialisi sono inoltre dotati del sistema informatizzato Sined Medware<sup>®</sup>, che permette di gestire in formato elettronico tutta la documentazione clinico/assistenziale ed i vari processi organizzativi; esso è accessibile per prescrizione e consultazione da ogni postazione informatica presente nei servizi dialisi appartenenti all'Azienda USLUmbria1.

Particolare attenzione è inoltre rivolta al comfort dei pazienti: le stanze sono climatizzate, sono presenti due televisori all'interno di ogni sala e, durante le sedute dialitiche, vengono distribuite bevande fredde o calde e uno snack, compatibilmente con le indicazioni terapeutiche.

Durante gli orari di apertura il servizio garantisce la presenza continua di un medico e di personale infermieristico numericamente adeguato .

Durante le ore notturne e la domenica è attivo il servizio di reperibilità sia del medico nefrologo che di un infermiere di dialisi.

Vengono inoltre garantiti dal servizio trattamenti emodialitici ai pazienti ricoverati nelle Unità Operative di Rianimazione e di Cardiologia delle due strutture ospedaliere qualora non sia possibile trasportarli al centro dialisi.

- **UNITÀ OPERATIVA DI NEFROLOGIA**

L' Unità Operativa di Nefrologia, con disponibilità di posti letto per ricoveri in regime ordinario e di spazi per attività di day hospital, è presente solo presso la struttura ospedaliera di Città di Castello

La UO accoglie persone affette da malattie renali - non di pertinenza chirurgica - con funzionalità renale compromessa o ancora conservata, sia in regime di ricovero ordinario che in day hospital.

In regime di ricovero ordinario vengono assistiti pazienti in emodialisi cronica, in dialisi peritoneale o portatori di trapianto renale quando presentino stati morbosi intercorrenti; possono esservi trasferiti anche i pazienti che sviluppino una insufficienza renale acuta durante la degenza negli altri reparti dell'Ospedale.

Al day Hospital afferiscono invece pazienti che devono effettuare accertamenti clinici e/o terapie non eseguibili ambulatorialmente.

Alla degenza, collocata al 5° piano dell'ospedale, sono assegnati 4 posti letto (2 stanze con 2 posti letto ciascuna); il day hospital invece non dispone di posti letto ma di spazi idonei ubicati presso il Servizio di dialisi, al 1° piano dell'ospedale.

L' Unità Operativa di Nefrologia non dispone di un ambulatorio chirurgico per l'allestimento degli accessi vascolari e peritoneali pertanto questa attività viene svolta presso il Blocco Operatorio o presso l'UO di Day Surgery dell'Ospedale di Città di Castello.

Per garantire ai pazienti il minor disagio possibile vengono utilizzati percorsi e protocolli operativi condivisi da tutte le strutture coinvolte e ufficialmente formalizzati.

## 2. I NOSTRI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

Come dichiarato nella presentazione del servizio, la *mission* e l'impegno costante della Struttura di Nefrologia e Dialisi è quello di garantire continuità assistenziale alle persone con patologie renali, ponendo particolare attenzione alla comunicazione, all'assetto organizzativo, all'aggiornamento costante degli operatori ed alla formazione ed informazione dei pazienti e dei loro familiari: la consapevolezza e la *compliance* ai trattamenti sono ritenute fondamentali per ottenere risultati migliori in termini di salute e di adattamento alla malattia. Per perseguire questi obiettivi tutti gli operatori si impegnano a garantire ad ogni persona:

- *ascolto, attenzione e disponibilità nella presa in carico e in tutto il percorso di cura e assistenza;*
- *informazioni utili a facilitare i contatti con l'insieme dei servizi sanitari;*
- *le migliori condizioni organizzative, igieniche e ambientali possibili;*
- *sicurezza ed appropriatezza delle cure e dell'assistenza;*
- *competenza, abilità e umanità nello svolgimento delle prestazioni cliniche e assistenziali;*
- *valutazione olistica e multidisciplinare che tenga conto della molteplicità dei bisogni e garantisca un'assistenza personalizzata ed appropriata;*
- *interventi educativi finalizzati a ridurre le complicanze e a migliorare la qualità della vita;*
- *equità di accesso ai servizi ed alle prestazioni;*
- *rispetto della libertà e della dignità, indipendentemente da razza, sesso, credo politico o religioso, condizioni sociali e culturali;*
- *rispetto e tutela della riservatezza e della privacy di assistiti e familiari;*
- *condivisione del progetto diagnostico/terapeutico/assistenziale e delle scelte conseguenti;*
- *educazione e cortesia degli operatori;*
- *la possibilità di riconoscere tutti gli operatori tramite la divisa ed il cartellino identificativo;*
- *attenzione alle segnalazioni ed agli elogi e/o reclami ed impegno ad attivare programmi di miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte.*

### 3. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI

#### 📍 OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO

Presso l'ospedale di **Città di Castello** il servizio di dialisi è ubicato al **primo piano**, ingresso scala B, fronte posteriore dell'edificio; l'Unità Operativa di degenza nefrologica ha sede al quinto piano.

#### • CONTATTI TELEFONICI

**SERVIZIO DIALISI:** Tel. 075-8509657, Fax. 075-8509605

- **Responsabile della Struttura:** *Dr. Alessandro Leveque*  
Tel. 075-8509606 e.mail: [alessandro.leveque@uslumbria1.it](mailto:alessandro.leveque@uslumbria1.it)
- **Coordinatore Infermieristico:** *Enrico Benedetti*  
Tel. 075-8509657 e.mail: [enrico.benedetti@uslumbria1.it](mailto:enrico.benedetti@uslumbria1.it)

**STUDI MEDICI:** Tel. 075-8509605

**UO NEFROLOGIA :** tel 075-8509654

- **Responsabile della Struttura:** *Dr. Alessandro Leveque*  
Tel. 075-8509606 e.mail: [alessandro.leveque@uslumbria1.it](mailto:alessandro.leveque@uslumbria1.it)
- **Coordinatore Infermieristico:** *Giovanni Morini*  
Tel. 075-8509654 e.mail: [giovanni.morini@uslumbria1.it](mailto:giovanni.morini@uslumbria1.it)

#### 📍 OSPEDALE DI GUBBIO /GUALDO TADINO

L'ospedale di **Gubbio /Gualdo Tadino** è situato in località Branca.

Il servizio di dialisi è ubicato al piano terra dell'ospedale: dall'ingresso principale si arriva all'agorà, da cui si seguiranno le indicazioni per l'emodialisi.

#### • CONTATTI TELEFONICI

**SERVIZIO DIALISI:** Tel. 075-9270689, Fax. 075-9270685

- **Responsabile della Struttura:** *Dr. Alessandro Leveque*  
Tel. 075-8509606 e.mail: [alessandro.leveque@uslumbria1.it](mailto:alessandro.leveque@uslumbria1.it)
- **Coordinatore Infermieristico:** *Giancarlo Tittarelli*  
Tel. 075-9270685 e.mail: [giancarlo.tittarelli@uslumbria1.it](mailto:giancarlo.tittarelli@uslumbria1.it)

**STUDI MEDICI :** Tel. 075-9270688

## 4. MODALITÀ DI ACCESSO ED ORARI

### • ACCESSO AMBULATORIO DIVISIONALE NEFROLOGICO

Per accedere all' ambulatorio sono necessari:

- l' impegnativa del medico curante,
- la prenotazione tramite CUP,
- la ricevuta di pagamento del *ticket*, se non sussiste esenzione, sempre tramite sportello CUP.

#### Orario di apertura dell'ambulatorio nefrologico

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
<b>CITTA' DI CASTELLO</b>	08.30 - 13.00		08,30 - 13,00	08,30 - 13,00		
<b>BRANCA</b>	08,30 - 13,00	08.30 - 13.00	08,30 - 13,00	08,30 - 12,30	08,30 -13,00	

### • ACCESSO SERVIZIO DIALISI

I pazienti possono arrivare al servizio utilizzando mezzi propri oppure, se ne hanno necessità, possono rivolgersi al coordinatore infermieristico per richiedere il servizio di trasporto più adeguato alle loro esigenze.

#### Orario di apertura del Servizio Dialisi

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
<b>CITTA' DI CASTELLO</b>	07.30 – 19.30	07.30 – 19.30	07.30 – 19.30	07,30 -19,30	07,30-19,30	07.30 – 19:30
<b>BRANCA</b>	07.30 – 19.30	07.30 – 19.30	07.30 – 19.30	07,30 -19,30	07,30-19,30	07.30 – 19:30

### • ACCESSO UO NEFROLOGIA

I pazienti possono accedere alla UO di nefrologia in tre modi diversi:

- 1) Ricovero in urgenza: direttamente dal Pronto Soccorso - o dai altri servizi/UO dell'ospedale - in caso di urgenza clinica
- 2) Ricovero programmato: si utilizza per inquadramento diagnostico e/o terapia di patologie renali senza caratteristiche di indifferibilità. Al momento del ricovero è necessaria l'impegnativa del medico curante.
- 3) Trasferimenti: sono previsti per pazienti affetti da insufficienza renale acuta e degenti in altra UO dell'ospedale. Se non trasferibili i pazienti sono sottoposti al trattamento dialitico nella UO di degenza.

## 5. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### ● PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Per le visite ambulatoriali l'utente in possesso della prenotazione deve presentarsi nella sede indicata, almeno 15 minuti prima dell'effettuazione dell'esame/visita con la richiesta, eventuale modulistica compilata, documentazione clinica, esami precedenti e il ticket già pagato (per appuntamenti ambulatorio).

I trattamenti emodialitici vengono erogati su due turni al giornalieri, dal lunedì al sabato e, ad ogni paziente viene assegnato un turno fisso che viene mantenuto tale salvo diverse prescrizioni.

### ● SERVIZIO DIALISI

Per accedere al servizio è consigliato un abbigliamento comodo che possa agevolmente consentire l'utilizzo dell'accesso vascolare.

### ● UO NEFROLOGIA - Ricoveri programmati

#### ● INGRESSO IN REPARTO

Al momento del ricovero sono necessari:

##### ➤ Documenti Personali:

##### - per i cittadini residenti nella Comunità Europea:

- Documento di identità
- Tessera Sanitaria
- Codice Fiscale
- Proposta di Ricovero

##### - per i cittadini stranieri non iscritti al SSN e/o non residenti in Italia

- passaporto e/o carta d'identità, modulo ISI e/o permesso di soggiorno
- Documentazione Clinica: eventuali esami diagnostici effettuati , cartelle cliniche di precedenti ricoveri, terapia in atto, altra documentazione sanitaria.



*Nel caso in cui i farmaci assunti a domicilio non siano disponibili in reparto, al momento del ricovero i pazienti sono invitati a consegnare la propria terapia al personale medico e infermieristico che provvederà a verificarne integrità e scadenza e successivamente a prescriverla e somministrarla secondo l'abituale schema domiciliare.*

➤ **Effetti Personali:**

- Biancheria personale, vestaglie pantofole, asciugamani
- Necessario per l'igiene quotidiana.

• **GESTIONE DEL DOLORE**

Nell'ambito della personalizzazione ed umanizzazione delle cure, durante la degenza viene costantemente valutato e trattato il dolore. La valutazione del dolore viene effettuata sia dai medici che dagli infermieri utilizzando una scala analogica mista, facilmente compresa dal paziente, che va da "0" = assenza di dolore a "10" = dolore intollerabile.

• **DIMISSIONE**

Al momento della dimissione viene redatta, in triplice copia, la lettera di dimissione: una viene consegnata al paziente, una viene inviata al Medico Curante ed una rimane nella cartella clinica.

La lettera di dimissione contiene una breve sintesi dei motivi del ricovero, l'iter clinico della degenza (esami, consulenze, decorso), la terapia da seguire a domicilio e i consigli per la convalescenza. Le lettere di dimissione sono disponibili generalmente dalle ore 15.00, orario in cui può essere previsto il rientro a domicilio dei pazienti. In situazioni particolari, quando per esempio è necessario il trasporto a mezzo autoambulanza, l'orario può cambiare in quanto legato alla disponibilità del mezzo di trasporto.

I farmaci prescritti durante la degenza, da continuare a domicilio, vengono consegnati al paziente al momento della dimissione in dose sufficiente ad evitare il ricorso immediato al Medico Curante e alla farmacia (Primo Ciclo Cure).

Qualora il paziente debba completare alcuni esami dopo la dimissione è previsto che ciò avvenga in regime di "prosecuzione cure".

La prenotazione di tali esami viene effettuata direttamente dal reparto e la data e l'ora di esecuzione sono riportati nella lettera di dimissione.

Eseguiti gli accertamenti il paziente sarà convocato per la comunicazione del risultato appena il referto sarà disponibile in reparto. Contestualmente verrà consegnata una lettera di accompagnamento per il Medico Curante.

• **MODALITÀ DI RICHIESTA DELLE CARTELLE CLINICHE**

Già al momento della dimissione, il paziente può richiedere copia della cartella clinica compilando un apposito modulo che viene rilasciato al piano terra dell'ospedale di Città di Castello, presso il front office. La copia della cartella può essere richiesta anche da altra persona purché munita di documento di identità o di certificazione del delegante.

## 6. PAGAMENTO DEL TICKET

Il ticket per le prestazioni ambulatoriali, se dovuto, può essere pagato al momento della prenotazione presso qualsiasi sportello CUP della Regione (scelta consigliata). Nel caso in cui il pagamento venga effettuato lo stesso giorno dell'esecuzione della prestazione potrà essere utilizzato anche il CUP presente in Ospedale.

## 7. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI E CONSENSO INFORMATO

La persona che accede al servizio di emodialisi per eseguire delle prestazioni viene informata in maniera chiara, semplice ed esaustiva sulle modalità di esecuzione dell'esame e/o del trattamento a cui verrà sottoposta, nonché sulle possibili alternative e complicanze. Inoltre, se previsto, viene invitata a compilare il modulo di consenso informato e preparata secondo le specifiche procedure.

## 8. OPERATORI DEI SERVIZI

Le equipe dei servizi sono composte da operatori con ruoli e competenze diverse.

Ogni operatore è identificabile dal nome stampato sul taschino e riconoscibile dal colore della divisa.

In particolare:

- **Medici:** camice bianco e divisa rosso bordeaux;
- **Infermieri:** divisa rosso bordeaux;
- **Personale Ausiliario:** divisa giallo ocra.

## 9. TUTELA DELLA PRIVACY

La riservatezza sui dati personali è garantita dalle norme contenute nel codice per la *privacy*. L'Azienda USL Umbria 1, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantirne l'applicazione.

Anche nella Struttura Semplice Dipartimentale di Nefrologia e Dialisi il trattamento dei dati personali, con particolare attenzione ai dati sensibili ed alle informazioni sull'identità personale, viene svolto nel rispetto dei diritti, della dignità e delle libertà fondamentali di ogni individuo ed è improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi. Viene sempre acquisito il consenso al trattamento dei dati personali, atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria.

## 10. SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Azienda USL Umbria 1 favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico –URP- , situati nelle strutture aziendali.

La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio di segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi.

Le segnalazioni/reclami possono essere presentate agli Uffici Relazione con il Pubblico attraverso lettera, telefono o posta elettronica, oppure inserite nelle apposite cassette di raccolta presenti nelle strutture. Per le segnalazioni/reclami scritti può essere utilizzato sia il modello apposito, scaricabile dal sito internet aziendale [www.uslumbria1.gov.it](http://www.uslumbria1.gov.it) o ritirabile presso i Punti di Ascolto decentrati dell'URP, sia della carta semplice non intestata.

I cittadini che fanno segnalazione scritta e firmata ricevono risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento Aziendale dell'URP.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati.

Sono presenti nelle sedi ospedaliere e nelle sedi dei Distretti dei “Punti di Ascolto” in cui i cittadini possono chiedere informazioni e consegnare le segnalazioni/reclami.

Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico: Dr.ssa Daniela Bellini

c/o Direzione Generale Via G. Guerra, 17 06127 – Perugia - Fax 075-5412004

e-mail: [urp@uslumbria1.it](mailto:urp@uslumbria1.it)