UNI_FG - Prot. n. 0064029 - II/6 del 03/11/2026 - Delibera Senato Accademico n. 290/2026

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FOGGIA
ALLEGATO A

UNIFG SALUTE – STUDENT HEALTH DESK

Informare. Orientare. Prevenire. Accompagnare.
Sportello universitario di orientamento sanitario, prevenzione e accompagnamento ai servizi di cura
Progetto sperimentale 2026-2027

1. Contesto e finalità

L'Università degli Studi di Foggia considera il benessere della propria comunità studentesca parte integrante delle politiche per il diritto allo studio, l'inclusione e il contrasto all'abbandono universitario.

Il PIAO 2026-2028 prevede, nell'ambito dell'obiettivo 2.1.4 "Ridurre gli abbandoni e migliorare il benessere degli studenti", l'azione 2.1.4.4.12 "Attivazione di uno sportello di consulenza sanitaria".

Il progetto "**UniFG Salute – Student Health Desk**" dà attuazione a tale previsione attraverso la creazione di un servizio riconoscibile di orientamento sanitario, health navigation, educazione e alfabetizzazione sanitaria, prevenzione e promozione della salute, accompagnamento all'accesso ai servizi sanitari territoriali.

Il progetto muove dalla considerazione che la presenza di un bisogno sanitario non determina la necessità di erogare direttamente una prestazione sanitaria da parte dell'Università. In molte situazioni, soprattutto per gli studenti fuori sede e internazionali, la principale criticità è costituita dalla difficoltà di comprendere a chi rivolgersi, attraverso quale percorso, con quali documenti e secondo quali modalità.

"UniFG Salute" si propone pertanto di diventare la porta di accesso universitaria alla rete della salute, senza sostituirsi ai soggetti istituzionalmente titolari dell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

2. Destinatari

Lo Sportello è rivolto a tutti gli studenti e le studentesse regolarmente iscritti all'Università degli Studi di Foggia. Costituiscono destinatari prioritari gli studenti fuori sede, gli studenti internazionali UE ed extra-UE, gli studenti Erasmus e in mobilità internazionale, gli studenti con disabilità o specifiche condizioni di fragilità e gli studenti privi sul territorio di una consolidata rete familiare o assistenziale.

Il progetto persegue una logica universalistica: la priorità attribuita alle predette categorie non determina l'esclusione degli altri studenti.

3. Principi del servizio

Accessibilità: accesso semplice e prevalentemente digitale mediante i canali istituzionali UniFG.

Multidisciplinarietà: coinvolgimento progressivo delle differenti competenze presenti nelle Scuole di specializzazione e nei Dipartimenti di area sanitaria.

Appropriatezza: orientamento dello studente verso il livello assistenziale maggiormente appropriato al bisogno rappresentato.

Prevenzione: particolare attenzione alla promozione della salute e alla prevenzione primaria.

Inclusività: informazioni accessibili agli studenti internazionali almeno in italiano e inglese.

Integrazione: raccordo strutturato con Policlinico Riuniti di Foggia, ASL Foggia, ADISU Puglia e servizi territoriali.

Sussidiarietà: il servizio integra e facilita l'accesso alla rete sanitaria esistente, senza duplicarla o sostituirla.

Riservatezza: trattamento dei soli dati strettamente necessari e applicazione fin dalla progettazione dei principi di privacy by design e privacy by default.

4. Modello operativo

Il servizio è articolato su quattro livelli progressivi, attivabili in modo modulare in relazione alla maturazione del progetto e agli accordi con i soggetti della rete territoriale.

4.1 Livello 1 – UniFG Health Navigator

Costituisce il livello ordinario e la principale porta di accesso al servizio. Attraverso una specifica pagina del portale UniFG lo studente può reperire informazioni affidabili e aggiornate relative, a titolo esemplificativo, a:

- iscrizione al Servizio sanitario nazionale e scelta o variazione del medico di medicina generale;
- assistenza sanitaria temporanea per studenti fuori sede;
- tessera sanitaria e Tessera Europea di Assicurazione Malattia – TEAM;
- assistenza sanitaria per studenti UE ed extra-UE e relative coperture;
- continuità assistenziale ed emergenza-urgenza;
- consultori, servizi vaccinali e servizi di prevenzione;
- salute sessuale e riproduttiva;
- servizi di salute mentale e servizi per le dipendenze;
- modalità di accesso alle prestazioni specialistiche e principali strutture sanitarie del territorio.

La sezione utilizza un linguaggio semplice, accessibile e orientato all'azione.

4.2 Livello 2 – Colloquio di orientamento sanitario

Lo studente che non riesca a risolvere la propria esigenza mediante l'Health Navigator può richiedere un colloquio online con lo Sportello. Il colloquio è finalizzato a comprendere il bisogno rappresentato, fornire informazioni sanitarie di carattere generale, promuovere corretti comportamenti di prevenzione, individuare il servizio sanitario maggiormente appropriato e indicare allo studente come accedervi.

Il colloquio di orientamento non comporta, nella fase sperimentale, formulazione di diagnosi, prescrizione di farmaci, rilascio di certificazioni o impostazione di terapie. Qualora emerga l'esigenza di una valutazione clinica, lo studente viene indirizzato alla rete assistenziale competente.

4.3 Livello 3 – UniFG Prevention

All'attività individuale dello Sportello si affianca un programma annuale di prevenzione e promozione della salute, realizzato attraverso giornate tematiche e campagne informative. A titolo esemplificativo potranno essere organizzati: UniFG Skin Day; UniFG Women's Health; UniFG Men's Health; UniFG Heart & Lifestyle; UniFG Sexual Health; UniFG Vaccination Day; UniFG Mental Health; International Students Health Day.

Le iniziative potranno essere organizzate presso Dipartimenti, strutture universitarie e residenze studentesche, nonché in occasione delle attività di accoglienza delle matricole e degli studenti internazionali.

4.4 Livello 4 – Raccordo con la rete territoriale

Il progetto persegue la costruzione di una rete stabile di raccordo con i servizi sanitari e sociosanitari del territorio, con l'obiettivo di rendere l'orientamento concretamente efficace. Il raccordo potrà essere formalizzato mediante uno o più protocolli operativi con Policlinico Riuniti di Foggia, ASL Foggia e ADISU Puglia, nonché con ulteriori soggetti pubblici o qualificati ove funzionali alle finalità del progetto.

La costituzione della rete non determina automaticamente corsie preferenziali nell'accesso alle prestazioni sanitarie, che potranno essere previste esclusivamente ove compatibili con la disciplina applicabile e formalmente definite dagli enti competenti.

5. Coinvolgimento delle Scuole di specializzazione

Uno degli elementi qualificanti del progetto è il coinvolgimento progressivo delle Scuole di specializzazione di area sanitaria dell'Università di Foggia. La partecipazione avviene su base organizzata, previa adesione delle singole Scuole e secondo protocolli previamente definiti.

Potranno essere prioritariamente coinvolte, in relazione alle Scuole effettivamente attive presso l'Ateneo, le aree della medicina interna, igiene e medicina preventiva, medicina d'emergenza-urgenza, malattie infettive, dermatologia, ginecologia e ostetricia, psichiatria, neurologia, endocrinologia, gastroenterologia, ortopedia, oftalmologia, otorinolaringoiatria e ulteriori discipline interessate.

6. Ruolo dei medici in formazione specialistica

I medici in formazione specialistica possono concorrere alle attività dello Sportello nell'ambito dell'educazione sanitaria, della promozione della salute, della prevenzione, dell'health literacy, dell'orientamento al corretto utilizzo della rete sanitaria, delle giornate tematiche e delle attività rivolte agli studenti internazionali, nonché delle ulteriori attività compatibili con il rispettivo percorso formativo.

Ogni Scuola aderente individua uno o più tutor medici strutturati responsabili della supervisione delle attività svolte dai medici in formazione. Le attività sono organizzate nel rispetto dell'art. 38 del decreto legislativo n. 368/1999 e dei livelli di autonomia progressivamente attribuiti ai singoli medici in formazione specialistica. Lo Sportello non determina l'attribuzione agli specializzandi di funzioni sostitutive rispetto al personale strutturato.

7. Coordinamento scientifico-sanitario

Il progetto è affidato a un Coordinatore scientifico-sanitario, individuato dal Rettore tra i professori o ricercatori dell'Università di Foggia appartenenti all'area medica. Il Coordinatore definisce gli indirizzi scientifici e sanitari del servizio; assicura il raccordo con le Scuole di specializzazione; coordina i tutor; propone i protocolli operativi; vigila sulla delimitazione tra attività informativa/orientativa e attività propriamente clinica; coordina le iniziative di prevenzione; promuove il raccordo con le strutture sanitarie territoriali e sovraintende al monitoraggio dell'attività.

Il Coordinatore opera in raccordo con la Direzione Gestione Strategica, Didattica e Servizi agli studenti, cui è demandata l'organizzazione operativa del servizio, e con le altre strutture di Ateneo competenti per i servizi agli studenti.

8. Tutor informativo specialistico UniFG Salute

Per garantire continuità operativa allo Sportello nella fase pilota, l'Ateneo prevede l'attivazione di una o più figure di Tutor informativo specialistico UniFG Salute. Il Tutor costituisce il presidio operativo ordinario del servizio e opera sotto il coordinamento del Coordinatore scientifico-sanitario e in raccordo con la Direzione Gestione Strategica, Didattica e Servizi agli studenti. Il modello organizzativo si ispira all'esperienza già maturata dall'Ateneo con gli incarichi di Coordinatore dei Peer Career Advisors, adattandone gli elementi procedurali alle specifiche finalità di UniFG Salute.

Le figure sono individuate mediante apposito avviso selettivo. Possono essere ammessi i laureati in Medicina e Chirurgia presso l'Università degli Studi di Foggia che risultino iscritti a un corso di dottorato dell'Ateneo, previa verifica della compatibilità con il regolamento del relativo corso. L'eventuale estensione della selezione ai medici in formazione specialistica UniFG è subordinata a una preventiva e specifica verifica amministrativa e ordinamentale della compatibilità dell'incarico con il contratto di formazione specialistica, con gli obblighi formativi e assistenziali e con le disposizioni della Scuola di appartenenza.

L'incarico, di natura esclusivamente informativa, orientativa, organizzativa e di prevenzione, comprende prioritariamente: svolgimento dei colloqui di orientamento con gli studenti; aggiornamento dell'Health Navigator e delle FAQ; mappatura e aggiornamento dei servizi sanitari e sociosanitari territoriali; predisposizione e aggiornamento della UniFG Health Welcome Guide e dei materiali bilingui; raccordo operativo con le strutture coinvolte; supporto alle iniziative UniFG

Prevention; raccolta e sistematizzazione dei dati di utilizzo del servizio; predisposizione di report periodici sull'andamento dello Sportello.

Il Tutor non svolge attività diagnostica o terapeutica, non prescrive farmaci, non rilascia certificazioni e non effettua prestazioni clinico-assistenziali. Qualora durante il colloquio emerga un bisogno che richieda valutazione clinica, indirizza lo studente verso il servizio sanitario competente secondo i protocolli e le indicazioni definite dal Coordinatore scientifico-sanitario.

L'incarico è conferito mediante contratto di tutorato e non prefigura un rapporto di lavoro subordinato. Il successivo avviso definisce il numero degli incarichi, il monte ore, la durata, il compenso lordo omnicomprensivo, le incompatibilità e gli obblighi di servizio, in coerenza con il fabbisogno effettivo dello Sportello e nei limiti delle risorse disponibili. Il pagamento è subordinato alla verifica delle ore effettivamente svolte e della regolare esecuzione delle attività. Il Tutor è tenuto a mantenere un diario di bordo e a produrre una relazione finale, nonché eventuali report periodici richiesti dalla struttura competente.

La selezione è effettuata sulla base della valutazione del curriculum vitae e di un colloquio volto a verificare la motivazione, le attitudini al ruolo, le competenze comunicative e relazionali, la conoscenza dell'organizzazione sanitaria territoriale, la capacità di orientamento dell'utenza e, ove richiesto, la conoscenza della lingua inglese. Costituiscono elementi valorizzabili le pregresse esperienze di tutorato, counseling/orientamento, educazione sanitaria, prevenzione, attività con studenti internazionali e iniziative di public engagement in ambito sanitario.

L'avviso disciplina inoltre le cause di incompatibilità, la disponibilità richiesta per l'intera durata dell'incarico, le modalità di sostituzione o scorrimento della graduatoria e le procedure di monitoraggio. In coerenza con il modello PCA, potranno essere previste incompatibilità con altri incarichi di tutorato di Ateneo, ove ciò sia ritenuto necessario per assicurare la continuità e l'effettiva disponibilità del Tutor UniFG Salute.

9. International Students Health Desk

All'interno di "UniFG Salute" è istituita una sezione specifica denominata "International Students Health Desk", in lingua inglese. La sezione offre informazioni dedicate in materia di accesso al SSN, assistenza sanitaria degli studenti UE ed extra-UE, TEAM, coperture sanitarie, codice fiscale e tessera sanitaria, medico di medicina generale, emergenza-urgenza, continuità assistenziale, farmacie, vaccinazioni, consultori, salute sessuale e salute mentale.

È predisposta una "UniFG Health Welcome Guide", in formato digitale almeno bilingue, da rendere disponibile agli studenti internazionali già nella fase di pre-arrival e all'atto dell'immatricolazione. Lo Sportello opera in raccordo con le strutture di Ateneo competenti per l'internazionalizzazione e con il programma Buddy. I Buddy possono svolgere esclusivamente funzioni di accompagnamento e orientamento logistico-informativo e non possono trattare informazioni cliniche o svolgere attività di carattere sanitario.

10. Accesso digitale

All'interno del sito istituzionale è realizzata una pagina dedicata "UniFG Salute – Student Health Desk", organizzata intorno a tre percorsi principali:

"Cerco informazioni sulla salute e sui servizi": accesso all'Health Navigator.

"Vorrei parlare con UniFG Salute": accesso al sistema di prenotazione di un colloquio di orientamento.

"Ho bisogno di assistenza urgente": visualizzazione immediata delle indicazioni relative al numero unico europeo 112, al Pronto Soccorso e agli altri servizi di urgenza disponibili.

In tutte le sezioni è chiaramente indicato che UniFG Salute non costituisce un servizio di emergenza-urgenza.

11. Organizzazione del servizio

Nella fase pilota è previsto un modello organizzativo leggero, senza costituzione di un nuovo Centro o di altra struttura dotata di autonomia organizzativa. Il modello si articola nei seguenti livelli:

Livello istituzionale: Rettore e Delegati rettorali competenti.

Livello scientifico-sanitario: Coordinatore scientifico-sanitario.

Livello operativo: uno o più Tutor informativi specialistici UniFG Salute, selezionati con avviso pubblico e coordinati e monitorati dalla Direzione Gestione Strategica, Didattica e Servizi agli studenti, in raccordo con il Coordinatore scientifico-sanitario.

Livello amministrativo: Direzione Gestione Strategica, Didattica e Servizi agli studenti, in raccordo con la Direzione Ricerca, Alta Formazione, Internazionalizzazione e Terza Missione e con le altre strutture di Ateneo competenti per i servizi agli studenti.

Livello specialistico: Scuole di specializzazione aderenti e rispettivi tutor.

Livello territoriale: referenti di Policlinico Riuniti, ASL Foggia e ADISU Puglia.

12. Tutela dei dati personali

Il servizio è progettato applicando i principi di privacy by design e privacy by default. Non vengono richieste informazioni sanitarie quando non necessarie; i dati raccolti sono limitati a quelli indispensabili; non vengono utilizzati i normali canali di help desk amministrativo per lo scambio di documentazione sanitaria; sono individuati i soggetti autorizzati al trattamento e definiti i tempi di conservazione; sono adottate idonee misure tecniche e organizzative; sono chiaramente distinte le attività di natura amministrativa da quelle eventualmente riconducibili all'ambito sanitario.

Il Responsabile della protezione dei dati di Ateneo è coinvolto nella fase di progettazione e attivazione. Prima dell'avvio del servizio viene inoltre valutata, con il supporto del RPD, la necessità di effettuare una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati ai sensi dell'art. 35 del Regolamento (UE) 2016/679.

13. Delimitazione del servizio

Nella fase sperimentale UniFG Salute:

- non è un Pronto Soccorso;
- non sostituisce il medico di medicina generale;
- non sostituisce la continuità assistenziale;
- non sostituisce i servizi della ASL o del Policlinico;
- non rilascia certificazioni mediche;
- non prescrive farmaci;
- non formula diagnosi attraverso il normale colloquio di orientamento;
- non costituisce un autonomo servizio di telemedicina.

L'eventuale introduzione futura di prestazioni sanitarie a distanza è oggetto di autonoma progettazione e approvazione, previa definizione dei relativi protocolli clinico-organizzativi e delle responsabilità sanitarie.

14. Prima fase sperimentale

La sperimentazione è avviata entro il 31 dicembre 2026 e prosegue sino al 31 dicembre 2027. Nella fase iniziale vengono prioritariamente attivati:

Health Navigator: pagina web informativa sulla rete sanitaria.

Tutor informativo specialistico: approvazione del modello di incarico, verifica delle compatibilità, definizione della copertura finanziaria, emanazione dell'avviso e, compatibilmente con i tempi procedimentali, attivazione del presidio operativo per colloqui, aggiornamento dei contenuti e monitoraggio.

Student Health Desk: sistema di prenotazione e colloqui online di orientamento.

International Students Health Desk: sezione in lingua inglese per studenti internazionali.

UniFG Prevention: prime iniziative di prevenzione e promozione della salute.

Il coinvolgimento delle singole specialità viene progressivamente esteso sulla base delle adesioni delle Scuole e dei bisogni effettivamente rilevati.

15. Cronoprogramma

Periodo	Fase	Attività principali

Periodo	Fase	Attività principali
15-31 ottobre 2026	Progettazione esecutiva	individuazione del Coordinatore scientifico-sanitario; costituzione del gruppo operativo; censimento delle Scuole interessate; verifica della disciplina applicabile agli incarichi di tutorato e delle compatibilità con dottorato/specializzazione; stima del fabbisogno orario e della copertura finanziaria; avvio del confronto con il RPD e delle interlocuzioni con Policlinico, ASL Foggia e ADISU Puglia.
Novembre 2026	Costruzione del servizio	raccolta delle adesioni delle Scuole; individuazione dei tutor medici; definizione dei protocolli operativi; mappatura della rete sanitaria; progettazione della pagina web e del sistema di prenotazione; definizione delle procedure privacy; predisposizione della Health Welcome Guide e delle FAQ bilingui; adozione delle determinazioni finanziarie di competenza; predisposizione ed emanazione dell'avviso per i Tutor informativi specialistici.
1-20 dicembre 2026	Pre-esercizio	espletamento, ove possibile, della procedura selettiva dei Tutor informativi specialistici; formazione degli operatori e dei soggetti coinvolti; test del sistema; verifica dei percorsi di escalation; pubblicazione dei materiali informativi; campagna di comunicazione.
Entro 31 dicembre 2026	Attivazione	pubblicazione della pagina UniFG Salute; attivazione dell'Health Navigator e dell'International Students Health Desk; apertura del sistema di prenotazione; avvio formale dello Sportello; avvio degli incarichi dei Tutor informativi specialistici se la procedura selettiva risulta conclusa, fermo restando che l'attivazione del nucleo minimo dello Sportello non è subordinata alla conclusione della selezione.
Gennaio-Dicembre 2027	Sperimentazione a regime	colloqui di orientamento; iniziative UniFG Prevention; progressivo coinvolgimento delle specialità; monitoraggio e customer satisfaction.
Gennaio 2028	Valutazione	elaborazione dei risultati; relazione agli Organi di governo; eventuale proposta di stabilizzazione e ampliamento.

16. Indicatori di monitoraggio

Indicatore	Misura
Attivazione dello Sportello entro il 31.12.2026	SÌ/NO
Studenti che utilizzano il servizio	numero
Studenti fuori sede	numero e %
Studenti internazionali	numero e %
Colloqui di orientamento effettuati	numero
Tempo medio di risposta	ore/giorni

Indicatore	Misura
Scuole di specializzazione aderenti	numero
Medici in formazione coinvolti	numero
Tutor medici delle Scuole coinvolti	numero
Iniziative di prevenzione realizzate	numero
Partecipanti alle iniziative di prevenzione	numero
Utenti indirizzati verso servizi territoriali	numero
Materiali bilingui prodotti	numero
Soddisfazione degli utenti	scala di customer satisfaction
Utenti che dichiarano di avere individuato il servizio sanitario appropriato grazie allo Sportello	%
Tutor informativi specialistici UniFG Salute attivati	numero
Colloqui gestiti dai Tutor informativi specialistici	numero
Aggiornamenti dell'Health Navigator e dei materiali informativi	numero
Ore di tutorato effettivamente erogate	numero
Report periodici/finali prodotti dai Tutor	numero

Ai fini del monitoraggio vengono utilizzati dati aggregati e, ove possibile, anonimizzati.

17. Risultati attesi

1. facilitare l'accesso degli studenti alla rete sanitaria;
2. ridurre le difficoltà incontrate dagli studenti fuori sede;
3. migliorare l'accoglienza degli studenti internazionali;
4. aumentare il livello di health literacy della popolazione studentesca;
5. rafforzare le iniziative di prevenzione;
6. migliorare la conoscenza dei servizi territoriali;
7. integrare maggiormente Università, Policlinico, ASL e ADISU;
8. valorizzare, nel rispetto degli ordinamenti, la dimensione formativa e sociale delle Scuole di specializzazione;
9. rafforzare il sistema di welfare studentesco dell'Università di Foggia;
10. contribuire al miglioramento del benessere e della qualità dell'esperienza universitaria.
11. assicurare continuità operativa al servizio attraverso un presidio qualificato e riconoscibile, valorizzando al contempo giovani medici in formazione presso UniFG.

18. Sviluppi successivi

Sulla base degli esiti della sperimentazione, gli Organi di Ateneo potranno valutare, a partire dall'anno accademico 2027/2028, la stabilizzazione dello Sportello, l'ampliamento delle specialità coinvolte, la creazione di punti fisici periodici presso le sedi universitarie, ulteriori accordi con le strutture sanitarie territoriali, la realizzazione di screening e campagne strutturate di prevenzione, l'eventuale integrazione con forme di telemedicina nel rispetto della normativa vigente e la partecipazione a programmi e finanziamenti regionali, nazionali ed europei dedicati alla salute e al benessere degli studenti.