

# CARTA DEI SERVIZI 2023

AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST



# CARTA DEI SERVIZI 2023

AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

	<b>Principi fondamentali</b>	<b>6</b>
<b>01</b>	<b>Azienda usl toscana nord ovest</b>	<b>8</b>
	Zone distretto	9
	Ospedali	11
	Ufficio relazioni con il pubblico	12
<b>02</b>	<b>Accesso ai servizi</b>	<b>14</b>
	Iscrizione al Servizio sanitario nazionale	15
	Carta sanitaria e Fascicolo sanitario elettronico	17
	Consultorio	21
	Percorso nascita	23
	Emergenza sanitaria	26
	Pronto soccorso	27
	Percorso contro la violenza: codice rosa	28
	Screening oncologici	29
<b>03</b>	<b>Percorso di assistenza</b>	<b>31</b>
	Medico e pediatra di famiglia	32
	Domicilio sanitario	35
	Continuità assistenziale	35
	Visite specialistiche ed esami diagnostici	35
	Ricetta medica ed esenzioni	36
	Prenotazione CUP	37
	Prenotazione prelievi ematici	39
	Ticket e ritiro dei referti	40
	Attività libero professionale intramuraria	40
	Ricovero ospedaliero	42
	Agenzia continuità ospedale territorio (ACOT)	43
	Assistenza domiciliare	44
	Cure palliative	45
	Assistenza infermieristica ed ostetrica	46
	Assistenza farmaceutica	48
	Riabilitazione e assistenza protesica	50

<b>04</b>	<b>Servizi ad integrazione socio sanitaria</b>	<b>52</b>
	Servizi sociali	53
	Salute mentale	54
	Dipendenze	58
<b>05</b>	<b>Medicina legale</b>	<b>59</b>
<b>06</b>	<b>Prevenzione sanità pubblica e luoghi di lavoro</b>	<b>63</b>
<b>07</b>	<b>Sistema di partecipazione</b>	<b>72</b>
	<b>Impegni</b>	<b>75</b>

*La pubblicazione di questa edizione della Carta dei servizi è l'occasione per la nostra Azienda di sviluppare e migliorare la condivisione e il dialogo con i cittadini, con gli altri soggetti pubblici e privati del sistema socio-sanitario e con il mondo dell'associazionismo, del terzo settore e del volontariato in generale.*

*Il miglioramento del rapporto del cittadino con le strutture sanitarie deve essere sviluppato tramite un duplice filo rosso: un'offerta di servizi adeguati alle esigenze degli utenti ma anche l'attenzione all'umanizzazione, alla centralità della persona all'interno del sistema sanitario che lo accoglie, lo cura e lo assiste.*

*Il nostro sforzo è tutto in questa direzione e la pubblicazione della Carta rappresenta anche un impegno che ci assumiamo come Azienda per l'applicazione di forme di tutela dei diritti del cittadino.*

*Dopo la sfida che ci ha lanciato la pandemia, il nostro obiettivo deve essere quello di consolidare un modello organizzativo più vicino ai cittadini, mirando ancora di più ad un'autentica tutela dei diritti e riconoscendo loro e alle associazioni che li rappresentano la facoltà di intervento e di verifica sui servizi erogati dall'Azienda Sanitaria.*

*L'esperienza del Covid-19 ha evidenziato, più che mai, la centralità del tema salute, confermando quindi l'importanza della sanità pubblica e del servizio sanitario nazionale come sistema di strutture e servizi*

*in grado di garantire a tutti i cittadini, in condizioni di uguaglianza, l'accesso alle prestazioni sanitarie, in attuazione di quanto stabilito dall'articolo 32 della Costituzione, che definisce espressamente la salute come un diritto fondamentale dell'individuo che deve essere garantito a tutti.*

*La Carta dei Servizi rappresenta un patto che l'Azienda USL Toscana nord ovest sottoscrive con il cittadino impegnandosi, in particolare, ad assicurare il diritto all'informazione, alla tutela, all'accoglienza, alla partecipazione.*

*Queste pagine, che si ispirano ai principi della tutela dei diritti dei cittadini, sono infatti validate dal Comitato di partecipazione aziendale, nel rispetto della legge regionale 75 del 2017.*

*Affinché non resti solo una buona intenzione, è importante che la Carta abbia la massima diffusione fra operatori e cittadini, per rafforzare in essi la fiducia verso un sistema sanitario che, seppur in continuo cambiamento ed evoluzione, garantisca cura e assistenza a tutti.*

*Ringrazio tutti gli operatori che hanno contribuito alla realizzazione del documento e tutti quanti vorranno collaborare al suo aggiornamento e perfezionamento, nella consapevolezza che questa edizione rappresenta solo l'inizio di un lungo percorso.*

*Maria Letizia Casani  
Direttrice generale Azienda USL Toscana nord ovest*

# PRINCIPI FONDAMENTALI

**L'Azienda, nel perseguitamento della propria missione, assume come punti di riferimento i seguenti principi di carattere generale**

**Universalità ed equità:** criteri che garantiscono l'accessibilità e la fruibilità dei Servizi per tutti i cittadini, indipendentemente dalla diversità di contesto demografico socio economico, culturale ed etnico

**Umanizzazione:** forma di attenzione costante verso la persona lungo tutto il percorso assistenziale, in particolare per quanto riguarda l'accoglienza, la relazione, la qualità dei servizi, la terapia del dolore, soprattutto nei confronti delle categorie fragili

**Continuità:** l'erogazione dei servizi sanitari deve essere continua e regolare, compatibilmente con le risorse disponibili e i vincoli normativi. In caso di funzionamento irregolare debbono essere adottate misure volte ad arrecare ai cittadini il minor disagio possibile

**Partecipazione:** i cittadini possono sempre poter esprimere le proprie opinioni sui servizi che li riguardano, in particolare attraverso appositi strumenti di partecipazione e coinvolgimento. La partecipazione, già riconosciuta come principio fondante del servizio sanitario nazionale, è stata ulteriormente potenziata con la legge regionale 75/2017 e attivata concretamente

**Appropriatezza:** ogni intervento sanitario (preventivo, diagnostico, terapeutico, riabilitativo) deve essere correlato al bisogno del paziente o della collettività, fornito nei modi e nei tempi adeguati, sulla base di standard riconosciuti, con un bilancio positivo tra benefici, rischi e costi

# 1. AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

L'Azienda garantisce ai cittadini di tutto il territorio della Toscana nord ovest le attività sanitarie di prevenzione, cura e riabilitazione, le attività socio assistenziali a rilievo sanitario e le attività sociali attribuite in base a delega degli enti locali. L'Azienda ha sede a Pisa in Via Cocchi 7/9.

**La Diretrice generale è Maria Letizia Casani**

Segreteria 050 954236 e-mail: [dirgen@uslnordovest.toscana.it](mailto:dirgen@uslnordovest.toscana.it)

**Il Direttore sanitario è Giacomo Corsini**

Segreteria 050 54219 e-mail: [dirsant@uslnordovest.toscana.it](mailto:dirsant@uslnordovest.toscana.it)

**Il Direttore amministrativo è Gabriele Morotti**

Segreteria 050 954337 e-mail: [diramm@uslnordovest.toscana.it](mailto:diramm@uslnordovest.toscana.it)

**Il Direttore dei servizi sociali è Laura Guerrini**

Segreteria 050 954210 e-mail: [dirsoc@uslnordovest.toscana.it](mailto:dirsoc@uslnordovest.toscana.it)

**PEC direzione:** [direzione.uslnordovest@postacert.toscana.it](mailto:direzione.uslnordovest@postacert.toscana.it)

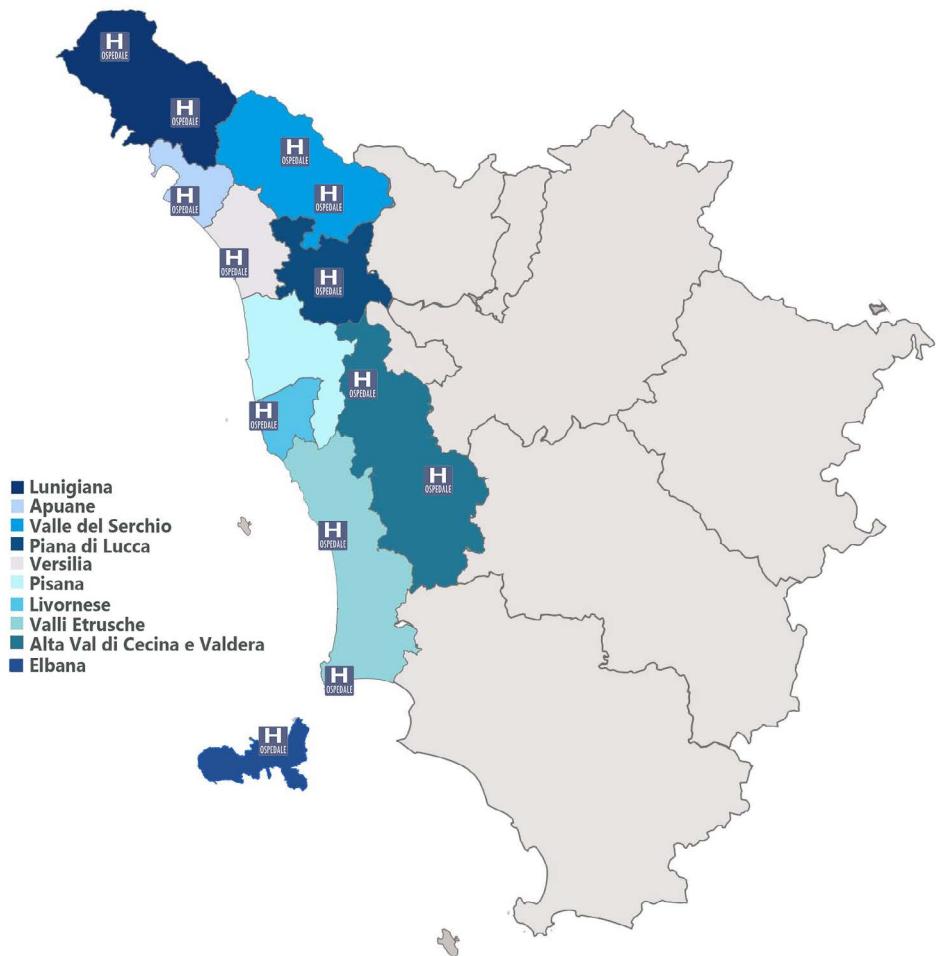
## Zone distretto

Per le attività territoriali l'Azienda ha come riferimento 10 Zone distretto, 4 delle quali organizzate in Società della salute (SDS).

La Zona distretto è l'ambito dedicato alla valutazione dei bisogni sanitari e sociali della comunità ed all'organizzazione dell'offerta dei servizi della rete territoriale sanitaria, socio sanitaria e sociale integrata.

Le Società della salute, sono un consorzio pubblico, costituito da comuni di una Zona distretto e dall'Azienda Usl, per governare le politiche relative alla salute, attraverso l'integrazione del sistema sanitario e sociale.

Zone distretto e Società della salute sono il luogo in cui si valorizza la partecipazione dei cittadini.



La mappa degli ospedali della ASL nord ovest  
distribuiti per Zona distretto

## Ospedali

Per le attività ospedaliere l’Azienda gestisce una rete di 13 ospedali diffusi su tutto il territorio, organizzati secondo il modello dell’intensità di cura. Per poter avere informazioni sulle attività che quotidianamente vengono svolte dall’Azienda e sui percorsi sanitari all’interno degli ospedali, delle Zone distretto e delle Società della salute, è possibile mettersi in contatto con i centralini dei rispettivi ambiti territoriali.

## Centralini

- Ospedale San Francesco - Barga tel. 0583/7290
- Ospedale Santa Croce - Castelnuovo Garfagnana tel. 0583/6691
- Ospedale di Cecina - Cecina tel. 0586/614111
- Ospedale Sant’Antonio Abate - Fivizzano tel. 0585/9401
- Ospedale Riuniti di Livorno - Livorno tel. 0586/223111
- Ospedale San Luca - Lucca tel. 0583/9701
- Ospedale Apuane - Marina di Massa tel. 0585/4931
- Ospedale di Piombino - Piombino tel. 0565/67111
- Ospedale Felice Lotti - Pontedera tel. 0587/273111
- Ospedale S. Antonio Abate - Pontremoli tel. 0187/462211
- Ospedale Civile Elbano Portoferraio tel. 0565/926111
- Ospedale Versilia - Lido Camaiore tel. 0584/6051
- Ospedale S. Maria Maddalena - Volterra tel. 0588/91911
- SDS Pisana - Pisa tel. 050/954111

## Ufficio relazioni con il pubblico

L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) garantisce l'accoglienza e l'informazione al cittadino comunicando in modo semplice le modalità di erogazione dei servizi.

Il cittadino può rivolgersi al servizio per avanzare suggerimenti, segnalazioni, reclami e ringraziamenti.

Le azioni prioritarie dell'URP sono l'ascolto e la relazione.

L'Ufficio si configura come interfaccia tra l'Azienda e il cittadino per favorire il dialogo e prevenire eventuali criticità, attraverso momenti di incontro condivisi e partecipati con i vari settori aziendali.

L'URP collabora con le associazioni e gli organismi di pubblica tutela anche attraverso il sistema di partecipazione aziendale.

Svolge anche attività trasversali di supporto per:

- accogliere e registrare le Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT)
- orientare e facilitare l'inserimento nel portale per le richieste dei Percorsi assistenziali per soggetti con bisogni speciali (PASS)
- coordinare le richieste di mediazione linguistica e culturale sia ospedaliero che territoriali

L'apertura degli URP è soggetta a variazioni in determinati periodi dell'anno. È possibile concordare un incontro con il responsabile dell'URP scrivendo una mail all'indirizzo di posta elettronica dell'ambito di appartenenza.



## SEDI URP PER AMBITO TERRITORIALE

**Massa** [urp.massacarrara@uslnordovest.toscana.it](mailto:urp.massacarrara@uslnordovest.toscana.it)

Ospedale Apuane Via Enrico Mattei, 21 Marina di Massa

**Carrara** [urp.massacarrara@uslnordovest.toscana.it](mailto:urp.massacarrara@uslnordovest.toscana.it)

Centro direzionale Via Don Giovanni Minzoni, 3 Carrara

**Lido di Camaiore** [urp.versilia@uslnordovest.toscana.it](mailto:urp.versilia@uslnordovest.toscana.it)

Ospedale Versilia Via Aurelia, 335 Lido di Camaiore

**Lucca** [urp.lucca@uslnordovest.toscana.it](mailto:urp.lucca@uslnordovest.toscana.it)

Ospedale San Luca V. Guglielmo Lippi Francesconi, n.556

Città della Salute - Campo di Marte Via dell'Ospedale, n. 1 Lucca

**Pisa** [urp.pisa@uslnordovest.toscana.it](mailto:urp.pisa@uslnordovest.toscana.it)

Via Saragat, 24 Pisa

**Pontedera** [urp.pisa@uslnordovest.toscana.it](mailto:urp.pisa@uslnordovest.toscana.it)

Ospedale Lotti – Via Roma 180 56025 Pontedera

**Volterra** [urp.pisa@uslnordovest.toscana.it](mailto:urp.pisa@uslnordovest.toscana.it)

Ospedale S. Maria Maddalena - edificio “Centro Sociale”

Auxilium Vitae Volterra

**Livorno** [urp.livorno@uslnordovest.toscana.it](mailto:urp.livorno@uslnordovest.toscana.it)

Ospedali Riuniti di Livorno – Viale Alfieri 36 – 57100 Livorno

**Cecina** [urp.cecina@uslnordovest.toscana.it](mailto:urp.cecina@uslnordovest.toscana.it)

Ospedale di Cecina - Via Montanara n. 52B, 57023 Cecina

**Piombino** [urp.piombino@uslnordovest.toscana.it](mailto:urp.piombino@uslnordovest.toscana.it)

Ospedale di Piombino - Via Forlanini n. 24, 57025 Piombino

**Isola d'Elba** [urp.elba@uslnordovest.toscana.it](mailto:urp.elba@uslnordovest.toscana.it)

Ospedale Civile Elba - Loc. San Rocco - 57037 Portoferraio

# 2. ACCESSO AI SERVIZI

## Iscrizione al Servizio sanitario nazionale

L'iscrizione al Servizio sanitario nazionale (SSN) è un diritto-dovere che permette ad ogni cittadino di accedere ai servizi sanitari previsti dai Livelli essenziali di assistenza (LEA).

L'iscrizione al SSN è documentata dalla tessera sanitaria (TS) che ha anche valenza TEAM (Tessera europea di assicurazione malattia) e CNS (Carta nazionale dei servizi); viene spedita a casa degli aventi diritto da parte dell'Agenzia delle entrate. Deve essere invece richiesta presso gli sportelli di front office presenti sul territorio dell'Azienda USL Toscana nord ovest per i cittadini dell'Unione europea e stranieri aventi diritto.

Ogni persona iscritta al SSN ha diritto di scegliere il Medico di medicina generale o il Pediatra di libera scelta, obbligatorio fino ai 6 anni di età e comunque non oltre i 14 anni. In presenza di particolari condizioni legate alla continuità di cura, può essere richiesta la prosecuzione dell'assistenza pediatrica fino a 16 anni; la scelta del medico è fondamentale per poter fruire dei Livelli essenziali di assistenza (LEA).

**Cittadini con diritto di iscrizione al SSN** I cittadini italiani residenti, cittadini dell'Unione europea residenti in Italia ed i cittadini extra comunitari in regola con il permesso di soggiorno secondo le rispettive normative che favoriscono l'accesso ai servizi, alle diverse categorie di utenza, in condizione di equità.

**Assistenza ai cittadini non iscritti al SSN** Le persone presenti sul territorio che non sono iscritte al SSN hanno diritto alle cure urgenti.

**Cittadini stranieri appartenenti a Stati extracomunitari** Le persone che, temporaneamente, è regolarmente presenti sul territorio, come ad esempio i turisti, hanno diritto alle prestazioni sanitarie urgenti e in elezione dietro pagamento delle relative tariffe regionali.

**Cittadini stranieri appartenenti ad altri stati UE o Regno Unito e cittadini italiani residenti in altro Stato UE** Le persone in temporaneo soggiorno in Italia, appartenenti alla comunità europea o al Regno unito, possono accedere alle prestazioni sanitarie medicalmente necessarie, attraverso la TEAM (tessera europea di assicurazione malattia) o certificato sostitutivo

della TEAM; in mancanza di questi documenti, è possibile usufruire delle prestazioni sanitarie urgenti e necessarie dietro pagamento delle relative tariffe regionali.

**Cittadini stranieri stati extra UE e COMUNITARI irregolarmente presenti e in condizioni di indigenza** I cittadini in condizioni di indigenza e non in regola con le norme relative all'ingresso ed al soggiorno, per avere diritto alle cure ambulatoriali urgenti ed essenziali, devono richiedere l'attestato con codice STP (Stranieri Temporaneamente Presenti) o ENI (Europei Non Iscritti).

Sono garantite le prestazioni relative alla gravidanza, ai minori e alla prevenzione e cura delle malattie infettive.

**Cittadini italiani residenti estero (AIRE)** I cittadini italiani che hanno trasferito la residenza in uno Stato con il quale non è in vigore alcuna convenzione con l'Italia, perdono il diritto all'assistenza sanitaria, sia in Italia che all'estero, ad eccezione dei lavoratori di diritto italiano in distacco che mantengono l'assistenza sanitaria in Italia e all'estero.

Tuttavia, il cittadino con lo stato di emigrato o titolare di pensione corrisposta da enti previdenziali italiani che rientri temporaneamente in Italia, senza avere una copertura assicurativa pubblica o privata, ha diritto, a titolo gratuito, alle prestazioni ospedaliere urgenti per un periodo massimo di 90 giorni in un anno solare (DM 1° febbraio 1996)

Inquadra il QR code  
se vuoi approfondire l'argomento:  
[Iscrizione al Servizio sanitario nazionale](#)



## Carta sanitaria e Fascicolo sanitario elettronico

**La Carta sanitaria elettronica**, meglio conosciuta come tessera sanitaria, è gratuita e viene spedita a cura dell'Agenzia delle Entrate a tutti i cittadini assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale.

È un documento personale, valido come:

- **Carta nazionale dei servizi (CNS):** è lo strumento attraverso il quale i cittadini vengono riconosciuti in rete in modo certo e possono usufruire dei servizi erogati in via telematica dalle pubbliche amministrazioni. Si tratta di una smart card con microchip che contiene i dati identificativi della persona (nome, cognome, codice fiscale) e il certificato di autenticazione che, in combinazione con il PIN, consente l'autenticazione in rete. Per poterla usare come CNS è necessario attivarla agli sportelli della ASL, alle farmacie e ai comuni che effettuano questo servizio.

L'attivazione della CNS permette di accedere ai servizi di sanità digitale della Regione Toscana, per:

- consultare il Fascicolo sanitario elettronico (FSE)
  - prenotare prestazioni sanitarie
  - prenotare analisi del sangue (ZeroCode)
  - effettuare pagamento ticket
  - fare una televisita
  - accedere a hAPPy Mamma, l'App dedicata al percorso nascita
  - autocertificare l'esenzione per reddito
  - effettuare il cambio del medico di famiglia e del pediatra di libera scelta
  - ottenere le attestazioni vaccinali
  - accedere al borsellino elettronico per celiaci
- **Tessera sanitaria nazionale (TS):** proprio perché contiene il codice fiscale, deve essere esibita quando ci si appresta a fare qualsiasi prestazione sanitaria o amministrativa del Servizio sanitario nazionale, in farmacia, dal medico curante, agli sportelli ASL
  - **Tessera europea di assicurazione malattia (TEAM):** garantisce l'assistenza sanitaria per temporaneo soggiorno nell'Unione Europea e in Norvegia, Islanda, Liechtenstein e Svizzera, secondo le normative

dei singoli paesi.

Il **Fascicolo Sanitario** è una raccolta digitale di informazioni, dati e documenti sanitari che costituiscono la storia clinica e di salute del cittadino.

Un punto di accesso unico, comodo, sicuro, aggiornato e sempre disponibile per tutti coloro che usufruiscono del Servizio sanitario nazionale.

Con il Fascicolo sanitario elettronico è possibile consultare le vaccinazioni, le ricette farmaceutiche elettroniche e i relativi farmaci erogati, i referti degli esami del sangue e di radiologia, le prescrizioni per visite specialistiche, il taccuino da personalizzare con i dati e le informazioni sanitarie, i ricoveri, la lettera di dimissione e gli accessi al pronto soccorso, le eventuali esenzioni per patologia.

Con il consenso del cittadino, i professionisti del Servizio Sanitario potranno accedere ai dati del fascicolo nei momenti di cura e nelle situazioni di emergenza.

Il consenso si può rilasciare direttamente sul fascicolo, agli sportelli dedicati delle aziende sanitarie, utilizzando i totem-PuntoSi presenti sul territorio, attraverso la App Toscana Salute e le farmacie e i comuni che effettuano questo servizio.

Ogni accesso è tracciato e reso visibile sul fascicolo sanitario all'indirizzo <https://fascicolosanitario.regione.toscana.it> a cui si può accedere con Carta Sanitaria Elettronica (CSE) attivata, con carta d'identità elettronica (CIE) o con credenziali SPID.

Se si preferisce smartphone e tablet, è possibile scaricare gratuitamente la APP Toscana Salute dagli store Android e iOS.

Possono accedere al fascicolo anche le persone di fiducia delegate e, in caso di minori, i genitori o l'eventuale tutore.

Come rilasciare la delega:

- nella sezione “deleghe” del fascicolo sanitario
- nel servizio “deleghe” della App Toscana Salute
- presso gli sportelli dedicati delle Aziende Sanitarie
- utilizzando i totem PuntoSi presenti sul territorio

**Info:** per ulteriori informazioni o segnalazioni, è disponibile un Contact center dedicato.

**Numero verde da telefono fisso:** 800 004477

**Da cellulare:** 06 77619420

dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19; il sabato dalle 9 alle 13.

[help.cse@regione.toscana.it](mailto:help.cse@regione.toscana.it) per problemi tecnici e di accesso

[help.saluteonline@regione.toscana.it](mailto:help.saluteonline@regione.toscana.it) per informazioni e problemi sui dati

APP Toscana salute  
con cui accedere al fascicolo sanitario  
elettronico da smartphone e tablet



## Il Servizio civile

Il servizio civile è un'opportunità per i giovani di partecipazione attiva alla vita civile e democratica che nasce con lo scopo di dedicare alcuni mesi della propria vita al servizio di difesa, non armata e non violenta, della patria, all'educazione, alla pace tra i popoli e alla promozione dei valori fondativi della Repubblica italiana, attraverso azioni per le comunità e per il territorio. Rappresenta un'importante occasione di formazione e di crescita, personale e professionale, dei giovani che possono sia valorizzare le doti personali mettendo a frutto energie e sensibilità, sia sviluppare un percorso individuale di studio e di lavoro.

I ragazzi e le ragazze, di età compresa tra i 18 e i 28 anni per il servizio civile universale e tra i 18 e i 30 per il servizio civile regionale, interessati al servizio civile volontario, possono partecipare ai bandi di selezione pubblicati dall'Azienda USL Toscana nord ovest, presentando, entro la data di scadenza prevista dal bando, domanda di partecipazione con riferimento ai diversi ambiti territoriali.



Inquadra il QR code  
se vuoi approfondire l'argomento:  
Il servizio civile



## Consultorio

Il consultorio è un servizio di tutela della salute e della qualità di vita della donna, del bambino e della famiglia basato sul lavoro di équipe e, in rete con gli altri servizi, offre percorsi integrati di accoglienza, assistenza e cura gratuiti e ad accesso diretto, senza la prescrizione medica, sulle seguenti tematiche:

- informazioni sulla procreazione responsabile, compreso il percorso di accesso alla contraccezione gratuita
- percorso nascita (consulenza pre-concezionale, gravidanza, puerperio, allattamento)
- sterilità e difficoltà procreative (1° livello)
- interruzione volontaria di gravidanza
- prevenzione del tumore del collo dell'utero
- prevenzione delle malattie sessualmente trasmesse
- percorso menopausa
- sostegno alla genitorialità biologica, affidataria e adottiva
- relazioni familiari difficili, problemi di coppia, difficoltà affettive
- attività di mediazione familiare in casi di separazione e divorzio
- violenza e maltrattamento con attivazione di percorsi in rete

Nell'Azienda Usl Toscana nord ovest è presente una rete di consultori articolata in consultori "principali", dove sono garantite attività consultoriali di tipo ostetrico-ginecologico, psicologico e sociale, con la presenza di un'équipe completa e consultori secondari in cui vengono erogate solo alcune attività di base.

In ogni zona sono presenti almeno un consultorio con tutte le figure professionali e un consultorio giovani dedicato in modo specifico alla fascia di età 14-24 anni.

Visite/colloqui/consulenze sono effettuate su appuntamento e sono prenotabili presso il consultorio sia di persona che telefonicamente.

Per le visite ginecologiche di tipo ambulatoriale ma non per tematiche prettamente consultoriali, occorre la prenotazione tramite CUP/CUPTEL ed è dovuto il pagamento del ticket.

Le cittadine straniere possono accedere alle prestazioni consultoriali,

con la tessera sanitaria; in mancanza di permesso di soggiorno vengono comunque garantite prestazioni consultoriali urgenti ed essenziali, in particolare quelle necessarie alla tutela della gravidanza e della maternità.

Nei **consultori giovani** è possibile essere ascoltati, ricevere informazioni, chiarimenti, consulenze e prestazioni sanitarie riguardo al benessere psicologico, alla vita sessuale, affettivae relazionale. L'accesso è libero e gratuito, senza necessità di appuntamento e garantisce accoglienza e una prima consulenza. Le altre prestazioni sono effettuate, se possibile, nello stesso giorno, altrimenti vengono programmate.

I giovani minori di 18 anni possono recarsi ai consultori giovani anche non accompagnati dai genitori.

Inquadra il QR code  
se vuoi approfondire l'argomento:  
Consultorio



## Percorso nascita

Il punto di riferimento del percorso nascita è il consultorio. L'équipe del consultorio (ostetrica, ginecologo, psicologo e assistente sociale) offre a tutte le donne e le coppie un accompagnamento specifico che garantisce gratuitamente continuità nell'assistenza, nel sostegno e nell'ascolto, dalla consulenza preconcezionale al primo anno di vita del bambino.

### **Consulenza preconcezionale**

Quando si desidera una gravidanza , è importante rivolgersi al consultorio, per fare una valutazione del proprio stato di salute e del proprio stile di vita, ricevere la prescrizione di esami preconcezionali gratuiti ed essere eventualmente inviata a consulenza di secondo livello.



### ***Il primo colloquio e la consegna del libretto di gravidanza***

Il primo colloquio avviene con l'ostetrica cui spetta la consegna del libretto, cartaceo o digitale che raccoglie gli esami previsti per il monitoraggio della gravidanza.

E' un momento importante in cui viene effettuato dall'ostetrica il bilancio di salute bio psico sociale, per indirizzare la donna ad un percorso più appropriato; inoltre, vengono illustrati i servizi offerti dal consultorio, fornito un orientamento al percorso di diagnosi prenatale e proposta l'attivazione della APP "hAPPyMamma".

Il libretto viene consegnato alla gestante che, in caso di eccezionale impossibilità a presentarsi di persona, può farlo ritirare da una persona delegata, munita di documenti di identità di entrambi e delega scritta; è opportuno comunque effettuare, appena possibile, il primo colloquio con l'ostetrica. Per la consegna del libretto di gravidanza è necessario produrre:

- il risultato positivo del test di gravidanza eseguito in laboratorio oppure un certificato medico/ecografia che attesti la gravidanza
- il documento di identità e la tessera sanitaria in alternativa STP (straniero temporaneamente presente) o ENI (europeo non iscritto) per straniere senza tessera sanitaria
- lo SPID (servizio di identità digitale) necessario per l'attivazione della APP "hAPPyMamma"

È possibile consegnare il libretto alle donne italiane non residenti in Toscana purché in possesso di domicilio sanitario.

Chi non possiede tali requisiti può comunque effettuare gratuitamente le prestazioni previste dal DPCM 12.01.2017.

**Visite, consulenze, esami** in base alla valutazione del rischio ostetrico e del bilancio bio psico sociale, che può modificarsi anche nel corso della gravidanza, vengono offerti percorsi differenziati per la sicurezza della donna e del nascituro, incluso il percorso "mamma segreta" per il parto in anonimato. Tutte le visite e le consulenze ostetrico-ginecologiche e psicologiche e sociali, richieste in qualsiasi momento del percorso nascita, sono gratuite così come le prestazioni specialistiche contenute nel libretto, se effettuate all'interno del Servizio sanitario regionale della Toscana. Eventuali prestazioni aggiuntive, in caso di gravidanza a rischio, sono comunque senza costi purché prescritte dal ginecologo del SSN.

**Incontri di accompagnamento alla nascita (IAN)** permettono di offrire sostegno e informazioni alle donne, ai loro partner e alle loro famiglie, per aiutarli a gestire nel modo migliore, compatibilmente con le loro necessità, cultura e valori, il momento di transizione che la nascita di un figlio rappresenta. Gli IAN forniscono tutte le informazioni utili riguardo la gravidanza, il parto, l'allattamento, la genitorialità e l'accudimento del

bambino. Contemporaneamente, attraverso il lavoro corporeo, offrono suggerimenti pratici e propongono possibili strategie per favorire il miglior adattamento alle modificazioni indotte dalla gravidanza e per la gestione del travaglio/parto.

Obiettivo degli IAN quindi è quello di favorire la consapevolezza della donna e della coppia, all'interno di un percorso di crescita personale che li avvia alla piena acquisizione del nuovo ruolo genitoriale.

**Dove partorire** Nella AUSL Toscana nord ovest che ha aderito al progetto Unicef/Oms (Ospedale amico del bambino) per favorire la relazione madre-neonato, sono attivi 8 punti nascita (Massa, Versilia, Barga, Lucca, Pontedera, Livorno, Cecina, Portoferraio). Ogni Punto Nascita è in grado di fornire assistenza al parto fisiologico, mentre i parti da gravidanze a rischio vengono assistiti solo in alcuni degli ospedali della rete.

In ogni punto nascita è possibile richiedere una consulenza su rischi e benefici dell'analgesia epidurale ed avere garantita la possibilità di partorire in anonimato ("Percorso mamma segreta").

Alla dimissione viene consegnato il libretto pediatrico e attivata la continuità assistenziale con il consultorio; inoltre, presso l'accettazione ricoveri dell'ospedale può anche essere effettuata la scelta del pediatra.

**Dopo la nascita** Il consultorio supporta il genitore/i, nel primo anno di vita del nascituro, offre assistenza ostetrica, sostegno all'allattamento, visite ginecologiche, consulenza e sostegno psicologico, consulenza sociale, consulenza per la contraccezione e sostegno alla genitorialità.

Per fare la *dichiarazione* di nascita il genitore/i, munito dell'attestazione di nascita rilasciata dal reparto dell'ospedale dove è avvenuto il parto, deve recarsi:

- entro 3 giorni presso l'accettazione ricoveri dell'ospedale
- oppure entro 10 giorni, presso il Comune dove è avvenuta la nascita del bambino o il Comune di residenza di uno dei genitori.

## Emergenza sanitaria

Le prestazioni di emergenza sanitaria si attivano chiamando il Numero unico europeo per l'emergenza NUE 112.

Attraverso il 112, in caso di emergenza sanitaria, si è indirizzati alla centrale operativa del soccorso competente per territorio che, una volta confermata la localizzazione dell'evento, individua la sintomatologia prevalente, assegna un codice di priorità, decide il mezzo di soccorso adeguato e, insieme al personale intervenuto sul posto, indirizza il paziente verso l'ospedale più idoneo al trattamento della sua patologia.

Nella Centrale operativa del soccorso sanitario opera personale sanitario (medici e infermieri) e personale tecnico adeguatamente formato e che dispone di tecnologie all'avanguardia necessarie a permettere lo svolgimento ottimale dei soccorsi.

È prevista inoltre l'attività di elisoccorso, un servizio h 24 istituito dalla Regione Toscana per far fronte a impegni di primo intervento in situazioni di criticità. Il servizio, attivato dalla Centrale unica di coordinamento del servizio di elisoccorso regionale, provvede anche al trasferimento di cittadini con particolari patologie, presso strutture altamente specializzate.



## Pronto soccorso

È possibile rivolgersi direttamente al pronto soccorso solo in situazioni di emergenza e urgenza, per fatti acuti che possano compromettere la salute della persona.

In assenza di questi presupposti, la prestazione può essere eseguita solo rispettando la priorità delle urgenze e in alcuni casi è previsto il pagamento di un ticket.

Il pronto soccorso, per la definizione delle priorità, usa un sistema di assegnazione di codici denominato Triage.

## Codici di priorità

### **1 EMERGENZA trattamento immediato**

Assenza o rapido deterioramento di una o più funzioni vitali

### **2 URGENZA INDIFFERIBILE entro 15 minuti**

Rischio di compromissione delle funzioni vitali.  
Condizione stabile con rischio evolutivo

### **3 URGENZA DIFFERIBILE entro 60 minuti**

Condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenze e ricaduta sullo stato generale che solitamente richiede, dopo valutazione, il coinvolgimento di più di due specialisti

### **4 URGENZA MINORE entro 120 minuti**

Condizione stabile senza rischio evolutivo che solitamente richiede il coinvolgimento fino a due specialisti

### **5 NON URGENZA entro 240 minuti**

Condizione stabile senza rischio evolutivo, non urgente o di minima rilevanza clinica, che solitamente non richiede il coinvolgimento di specialisti

## Percorso contro la violenza: codice rosa

Il **codice rosa** è una rete clinica, gratuita, dedicata alle donne vittime di violenza di genere e alle vittime di violenza causata da vulnerabilità o discriminazione.

Scopo della rete è prevenire e contrastare qualsiasi tipologia di violenza nonché dare risposte immediate di cura, secondo i principi della continuità assistenziale e della totale presa in carico della persona.

La rete è costituita da tutti i nodi che forniscono assistenza sanitaria e socio-sanitaria alle vittime di violenza, all'interno di percorsi specifici rispondenti ai loro bisogni, sulla base della valutazione delle esigenze di tutela e protezione, rispettando le scelte della persona che ha subito violenza.

Il fine è di accompagnare, orientare ed elaborare in modo condiviso un progetto personalizzato di sostegno e di ascolto per uscire dalla esperienza di violenza subita.

Il **codice rosa** opera in stretta sinergia con enti, istituzioni, associazioni ed in particolare con la rete territoriale dei centri antiviolenza.

Il percorso può essere attivato, rivolgendosi agli operatori dei servizi, in qualsiasi modalità di accesso al Sistema sanitario nazionale, in area di emergenza-urgenza (112) e pronto soccorso, durante un ricovero ospedaliero, negli ambulatori, nei consultorio negli altri servizi territoriali.

## Screening oncologici

Il centro screening si occupa di organizzare i programmi di screening per la prevenzione oncologica dei residenti nel territorio dell'Azienda USL Toscana nord ovest.

Gli utenti possono usufruire gratuitamente degli esami previsti, sia in termini di test di screening che di eventuali approfondimenti e presa in carico per tutto il percorso, laddove la positività comporti l'inserimento in un percorso chirurgico o di terapia oncologica .

I programmi di screening attivi nell'ASL Toscana nord ovest sono: screening mammella (per la prevenzione del tumore al seno), screening cervice uterina (per la prevenzione del tumore al collo dell'utero), screening colon retto (per la prevenzione del tumore del colon retto)

### ***Screening per la prevenzione del tumore al seno***

Questo programma è organizzato per le seguenti fasce di età:

- le donne in età compresa tra 45 e 49 anni sono gradualmente inserite all'interno del programma su invito annuale, in caso di negatività. Anche coloro che si presentano con l'impegnativa del medico di medicina generale con specificato il percorso di prevenzione sono inserite all'interno del programma annuale
- le donne in età compresa tra 50 e 69 anni ricevono l'invito a cadenza biennale in caso di negatività
- le donne di età compresa tra 70 e 74 anni che hanno aderito ad almeno uno dei due inviti precedenti, sono inserite progressivamente nel programma e ricevono un invito a cadenza biennale

In caso di positività al test di screening la donna verrà chiamata dalla segreteria di 2° livello specialistico (radiologia) per effettuare gli approfondimenti del caso.

In caso di negatività dell'approfondimento, la donna rientra a screening mentre se la positività venisse confermata verrà inserita nel percorso

di cura previsto per il caso specifico con temporanea sospensione dal programma di screening

### ***Screening per la prevenzione del tumore al collo dell'utero***

Il programma è rivolto alle donne di età compresa tra 25 - 64 anni e nello specifico:

- le donne in età compresa tra 25 e 33 anni effettueranno un pap test con richiamo a 3 anni se negativo
- le donne in età compresa tra 34 e 64 anni faranno un test HPV (ricerca del papilloma virus), con richiamo ad intervallo quinquennale

### ***Screening per la prevenzione del tumore all' intestino***

È rivolto a uomini e donne di età compresa tra 50 e 70 anni. Il test di screening consiste nelle ricerca del sangue occulto nelle feci con richiamo biennale se negativo.

# 3. PERCORSO DI ASSISTENZA

L'accesso alle prestazioni del sistema sanitario, tranne i casi di emergenza/urgenza e di accesso diretto, inizia con la visita del medico di medicina generale (medico di famiglia) o del pediatra di libera scelta.

L'assistito può rivolgersi al medico di famiglia o, nel caso, al pediatra per:

- visite domiciliari e interventi di assistenza domiciliare
- prescrizioni di farmaci o di assistenza integrativa
- visite specialistiche ed esami diagnostici
- richieste di ricoveri programmati
- visita ambulatoriale

## Medico e pediatra di famiglia

Il cittadino può scegliere il medico di famiglia e il pediatra di libera scelta fra i professionisti che operano nell'ambito territoriale di residenza.

L'Azienda USL Toscana nord ovest ha messo a disposizione una nuova modalità online, che può essere utilizzata dai cittadini con iscrizione in corso di validità al servizio sanitario regionale.

Sul sito istituzionale (<https://www.uslnordovest.toscana.it/richtista-cambio-medico>) è disponibile un modulo elettronico compilabile via web per la prima scelta del medico o per la richiesta di cambio del medico o del pediatra.

Il modulo può essere compilato per sé stessi, per i propri figli minori o per persone per le quali si esercita la tutela.

Le preferenze potranno essere espresse a favore di medici del proprio comune di residenza o domicilio.

Per cambiare il medico o pediatra di famiglia, l'Azienda USL Toscana nord ovest invita ad utilizzare una delle seguenti modalità:

- il portale Open Toscana
- l'App Toscana salute di Regione Toscana
- i Totem PuntoSì laddove presenti sul territorio aziendale

La scelta del medico ha validità annuale e si rinnova tacitamente. È comunque possibile cambiare medico o richiedere una prima iscrizione al SSN anche recandosi agli sportelli CUP/anagrafe.

Al seguente link è possibile verificare l'orario degli sportelli <https://www.uslnordovest.toscana.it/distretti>

La schermata della  
APP Toscana salute  
dalla quale poter effettuare la  
scelta e il cambio del medico di  
famiglia



Inquadra il QR code  
se vuoi approfondire l'argomento:  
APP Toscana salute



Il cittadino che vuole iscriversi nell'elenco di un medico di un altro Comune può farlo soltanto nel caso in cui l'ambito territoriale di iscrizione del medico sia geograficamente confinante con l'ambito territoriale del comune di residenza, dopo aver presentato specifica domanda di scelta in deroga che sarà valutata dal Comitato dei medici e dei pediatri di famiglia.

Per la scelta in deroga del medico di famiglia il cittadino deve rivolgersi direttamente e solo agli sportelli CUP/anagrafe presenti nel territorio.

La scelta del pediatra o del medico di famiglia è effettuata, nell'esercizio della responsabilità genitoriale, congiuntamente da entrambi i genitori (In caso di dichiarazione e firma di un solo genitore; quest'ultimo dichiara di effettuare la scelta di comune accordo con l'altro genitore), tranne che nei seguenti casi:

- unico genitore che ha riconosciuto il minore
- impedimento, lontananza o incapacità di uno dei genitori che renda impossibile l'esercizio della responsabilità genitoriale
- affidamento super esclusivo ad uno dei genitori

I genitori si presentano presso la propria azienda sanitaria con un documento d'identità, autocertificando i dati del figlio e indicando il nominativo del pediatra scelto che segue il bambino durante tutta la crescita e controlla il suo sviluppo fisico e psichico.

L'assistenza ai bambini fino ai 6 anni è esclusiva del pediatra e successivamente è possibile scegliere anche un medico di medicina generale.

Per situazioni particolari che riguardano il bambino, è possibile richiedere il mantenimento in carico al pediatra oltre i 14 anni e fino ai 16.

I genitori possono scegliere il pediatra tra quelli presenti negli elenchi che non risultino già massimalisti ovvero che non abbiano esaurito i posti disponibili.

Per i fratelli e le sorelle del bambino già in carico ad un pediatra può essere scelto lo stesso medico, anche in deroga al massimale, purché all'anagrafe facciano parte dello stesso nucleo familiare.

## Domicilio sanitario

È possibile ottenere l'iscrizione temporanea, per un periodo non inferiore ai 3 mesi e non superiore ad un anno, rinnovabile, presso un'azienda sanitaria diversa da quella di residenza solo nel caso in cui la richiesta di domicilio sanitario sia riconducibile ai motivi sotto elencati:

- lavoro
- studio
- salute
- assistenza
- ricongiungimento familiare
- ricovero in RSA
- svolgimento del servizio civile
- detenuto in semilibertà
- iscrizione al centro per l'impiego
- personale religioso

Per ottenere il domicilio sanitario occorre produrre la documentazione che attesti i requisiti necessari (contratto di lavoro, certificazione di frequenza per corsi di studi, certificato per comprovati motivi di salute rilasciato da uno specialista dell'azienda) anche tramite un'autocertificazione.

È necessaria la revoca del medico dell'ASL di residenza per chi proviene da fuori Regione Toscana.

## Continuità assistenziale

Nei giorni festivi e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00, negli altri giorni prefestivi dalle 10.00 alle 20.00 e ogni giorno dalle 20.00 alle 8.00, orari in cui il medico di famiglia non è in servizio, è possibile rivolgersi al servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica).

## Visite specialistiche ed esami diagnostici

Queste prestazioni sono erogate presso le sedi ambulatoriali, territoriali ed ospedaliere e, nei casi previsti, a domicilio dell'assistito. Il percorso di assistenza specialistica comprende:

- la richiesta di approfondimenti diagnostici
- la formulazione della diagnosi e richiesta di visita successiva
- il referto con gli esami effettuati e la diagnosi
- la prescrizione terapeutica su ricettario regionale
- l'indirizzo terapeutico per il medico curante
- il rilascio della certificazione prognostica
- la relazione al medico curante sulle terapie praticate
- i risultati conseguiti e l'indirizzo terapeutico consigliato

## Ricetta medica ed esenzioni

Per tutte le prestazioni di specialistica ambulatoriale e di diagnostica, è indispensabile la richiesta del medico di medicina generale/pediatra di libera scelta, su ricettario regionale (impegnativa) da presentare al momento della prenotazione.

La prenotazione di primo accesso (esempio visita specialistica e diagnostica) è possibile effettuarla tramite la piattaforma regionale [prenota.sanita.toscana.it](http://prenota.sanita.toscana.it)

Esenzioni: le tipologie di esenzione previste dalle norme nazionali e regionali sono:

- esenzione per reddito
- esenzione per patologia cronica e invalidante
- esenzione per malattia rara
- esenzione per invalidità
- esenzioni per altre condizioni di interesse sociale

L'esenzione per patologia parziale viene riconosciuta quando indicata direttamente dal prescrittore nella ricetta. Solo nel caso di esenzioni totali può essere riconosciuta purchè precedente alla data della ricetta.

### **Prescrizione su ricetta**

Su questa tipologia di ricetta vengono indicati:

- numero impegnativa o numero ricetta elettronica (NRE)
- dati anagrafici

- eventuale esenzione dal pagamento del ticket
- tipo di esame
- quesito clinico
- codice di priorità: (U= Urgente - 72 ore; B= Breve - 7/10 giorni; D= Differibile - 15/30 giorni per le visite e 60 giorni per la diagnostica strumentale; P= programmabile, in base alle indicazioni dello specialista)

## Prenotazione CUP

La prenotazione si può effettuare direttamente presso gli sportelli CUP presenti nelle sedi distrettuali, nei presidi ospedalieri, presso le farmacie pubbliche e private aderenti alle convenzioni regionali per i servizi al cittadino, tramite CUP telefonico, presso le associazioni convenzionate ed infine tramite il servizio on-line disponibile sul portale della Regione Toscana.

Il cittadino, per effettuare la prenotazione, deve essere munito di: impegnativa o promemoria della ricetta dematerializzata, Carta sanitaria elettronica e documento d'identità.

In caso di prenotazione telefonica tramite il servizio di CUPTEL, il cittadino deve comunicare all'operatore le seguenti informazioni: numero NRE o numero impegnativa e dati anagrafici.

Effettuata la prenotazione, l'operatore del call center rilascia al cittadino un codice di 5 numeri PIN CODE al fine di poter recuperare sul portale della Regione Toscana [prenota.sanita.toscana.it](http://prenota.sanita.toscana.it) il foglio della prenotazione, l'eventuale preparazione all'esame oltre l'avviso PAGO PA per il pagamento del ticket.

**NUMERO UNICO DEL CUP TELEFONICO AZIENDALE 0585 498 498**  
Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00  
il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

## ***Disdetta di una prenotazione***

Se non è possibile presentarsi ad una visita specialistica o prestazione diagnostico-terapeutica, indipendentemente dal tempo d'attesa previsto, è obbligatorio comunicarlo al CUP almeno 48 ore prima della data prenotata; se tale disposizione non viene rispettata, viene applicata al cittadino una sanzione pari al ticket previsto per quella prestazione, anche se esente.

È possibile disdire on line su [prenota.sanita.toscana.it](http://prenota.sanita.toscana.it) con e mail a: [cup.disdetto@uslnordovest.toscana.it](mailto:cup.disdetto@uslnordovest.toscana.it) o tramite call center unico aziendale.

## ***Prestazioni ad accesso diretto***

Non è richiesta la prescrizione medica ma solo la prenotazione CUP per:

- prima visita odontoiatrica
- visita oculistica, solo esame del visus (non misurazione)
- prima visita ostetrico ginecologica (consultorio)
- visita pediatrica, se non è stato ancora scelto il pediatra
- prima visita psichiatrica e di neuropsichiatria infantile
- prestazioni erogate dai servizi di diabetologia
- prestazioni di prevenzione e cura della fibrosi cistica
- prestazioni per donatori di sangue, di organi o midollo
- trattamenti dialitici
- prestazioni per soggetti tossicodipendenti affetti da HIV o sospetti

I cittadini, ad esclusione degli esenti, devono partecipare alla spesa sanitaria fino all'importo massimo di 38 euro per impegnativa.

Inquadra il QR code  
se vuoi approfondire l'argomento:  
Prenotazione CUP online



## Prenotazione prelievi ematici

Per effettuare prelievi di sangue ed esami di laboratorio analisi è necessario prenotare su [zerocode.sanita.toscana.it](http://zerocode.sanita.toscana.it)

Nei punti prelievo è mantenuta anche una breve fascia di orario con accesso diretto in alcuni giorni prestabiliti.

Per la prenotazione su Zerocode occorrono:

- numero della ricetta elettronica (NRE)
- codice fiscale di chi deve fare il prelievo
- numero di cellulare
- si accede a Zerocode anche tramite l'App Toscana Salute

Dopo la prenotazione si riceverà un sms sul cellulare con indicato:

- giorno, sede e orario dell'appuntamento;
- codice di prenotazione (da presentare in fase di prelievo)

Ricordiamo che in caso di ritardo superiore ai 10 minuti, rispetto all'orario prenotato, si potrà comunque accedere ma sarà necessario attendere il proprio turno per l'accesso diretto.

Note:

per l'analisi dei soli campioni biologici non è obbligatoria la prenotazione; qualche esame specialistico di secondo livello o di approfondimento diagnostico viene garantito esclusivamente in alcuni punti prelievo regionali. Per tali casi si consiglia sempre un confronto con il proprio medico prescrittore di riferimento

Inquadra il QR code  
se vuoi approfondire l'argomento:  
[Prenotazione prelievi on line](#)  
[Zerocode](#)



## Ticket e ritiro dei referti

Prima della prestazione va effettuato il pagamento del ticket con le seguenti modalità disponibili:

- presso gli sportelli CUP aziendali con Bancomat o Carta di Credito
- tramite le casse automatiche con carta o bancomat (No cash)
- dal proprio computer o da smartphone e tablet collegati al portale della Regione Toscana <https://iris.rete.toscana.it/public/> (inserire IUV e C.F)
- dal proprio computer o da smartphone e tablet collegati sito dell’Azienda Toscana Nord Ovest <https://www.uslnordovest.toscana.it> accedendo alla sezione servizi on line
- tramite l’AVVISO PAGO presso gli uffici postali, bancari e tutti gli esercenti abilitati a PAGOPA quali ad esempio la Lottomatica (ex tabacchi), le farmacie pubbliche e private....
- tramite sportello bancario del Monte dei Paschi di Siena, presentando il modulo con codice IUV. Pagamento in contanti o con strumenti elettronici senza addebito di spese

Il ritiro del referto avviene per mezzo del fascicolo sanitario elettronico e secondo le modalità indicate al momento dell’accettazione.

## Attività libero professionale intramuraria

L’attività libero professionale intramuraria (intramoenia) è una tipologia di attività a totale carico dell’assistito che l’Azienda aggiunge all’offerta istituzionale. Viene svolta all’interno dei presidi aziendali e consente al cittadino di scegliere il professionista di propria fiducia.

### ***Prenotazione tramite Cup telefonico dedicato alla libera professione***

L’accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche in regime ambulatoriale è gestito dal centro unico di prenotazione della libera professione, a cui afferiscono i seguenti numeri dei rispettivi ambiti di appartenenza.

Per prenotare , occorre chiamare il numero unico per la libera professione



Il sistema offre all'utente, in tempo reale, la disponibilità delle prestazioni in regime di libera professione intramoenia, contenute nell'apposito tariffario aziendale che è esposto in ogni punto CUP, affinché il cittadino possa scegliere il professionista e la data.

Il cittadino per prenotare dovrà fornire il numero del codice fiscale riportato nella tessera sanitaria e così ricevere le seguenti informazioni: data dell'appuntamento, sede dell'ambulatorio erogante, eventuale preparazione all'esame, importo della tariffa dovuta, modalità di pagamento e postazioni presso cui è possibile effettuare il pagamento della tariffa; codice che identifica nella procedura la prenotazione effettuata e codice dell'operatore che ha effettuato la prenotazione.

**Il cittadino dovrà contattare lo stesso numero telefonico, per comunicare eventuali disdette dell'appuntamento già fissato.**

### ***Erogazione della prestazione***

Il professionista assicura l'erogazione delle prestazioni presso la sede concordata; l'utente si presenta con il riscontro di prenotazione e l'avvenuto pagamento.

### ***Prestazioni al domicilio del paziente***

Il cittadino, in caso di impedimento a recarsi nell'ambulatorio del medico (stato di malattia), può richiedere al CUP libera professione una prestazione al proprio domicilio. Se il cittadino non avesse già provveduto al pagamento della tariffa, il medico provvederà a compilare e a far sottoscrivere il modulo di regolarizzazione del pagamento che avverrà con le stesse modalità previste per le prestazioni ambulatoriali.

### ***Prestazioni in costanza di ricovero***

Le prestazioni libero-professionali sono anche offerte in ambito chirurgico, alle quali possono essere aggiunte anche prestazioni di maggior comfort alberghiero. Anche l'attività in regime di ricovero permette la scelta del professionista da parte dell'utente.

## **Ricovero ospedaliero**

Si accede al ricovero ospedaliero tramite:

- pronto soccorso, in caso di urgenza
- richiesta dello specialista ambulatoriale ospedaliero con accesso diretto urgente e con impegnativa regionale
- ricovero programmato da lista di attesa

Esistono vari tipi di ricovero programmato chirurgico e medico.

**Ricovero Chirurgico** che riguarda le patologie non urgenti e che si effettua dopo la visita specialistica; in questo caso, il cittadino, dopo aver effettuato la visita specialistica, ha 30 giorni di tempo per consegnare la proposta di intervento all'Ufficio Preospedalizzazione che la inserirà in lista di attesa. Il regime di ricovero si distingue in:

- Day Surgery, con accesso e dimissione nella stessa giornata dell'intervento
- Ordinario con degenza inferiore a 5 giorni (week surgery) o superiore a 5 giorni (long surgery)

**Ricovero Medico** si distingue in:

- ciclo diurno, che consiste nel ricovero di uno o più giorni nell'arco dello stesso ciclo assistenziale e ha una durata inferiore a 12 ore, con erogazione di prestazioni plurispecialistiche e assistenza diurna (Day Hospital)
- ordinario con chiamata da lista di attesa

La registrazione amministrativa all'atto del ricovero, avviene nei vari reparti

di degenza o all'accettazione amministrativa. I documenti necessari per ogni tipo di ricovero sono: il documento d'identità e la Carta sanitaria elettronica. Al cittadino viene consegnata la lettera di dimissione, al termine del ricovero.

### **Cartella Clinica**

La cartella clinica è uno strumento obbligatorio per legge che documenta e accompagna il cittadino ricoverato in ospedale dal suo ingresso fino alla sua dimissione. L'ufficio cartelle cliniche rilascia copia conforme all'originale che rimane depositata presso la struttura di ricovero.

Può essere richiesta:

- agli sportelli cartelle cliniche presenti negli ospedali. Sarà sufficiente compilare un modulo scaricabile dal sito aziendale, nella sezione del sito (<https://www.uslnordovest.toscana.it/come-fare-per/49-richiedere-la-cartella-clinica>), avere con sé un documento di riconoscimento in corso di validità e la ricevuta dell'avvenuto pagamento dei diritti di copia
- tramite posta elettronica certificata. La richiesta potrà pervenire da una casella di posta elettronica certificata inviando a: [direzione.uslnordovestpostacert.toscana.it](mailto:direzione.uslnordovestpostacert.toscana.it) il modulo compilato con allegato il documento di riconoscimento in corso di validità e la ricevuta dell'avvenuto pagamento dei diritti di copia

**Ritiro della copia della cartella clinica** in caso di persona delegata al ritiro, è necessario un documento del delegato e copia del documento del titolare dei dati.

### **Agenzia continuità ospedale territorio (ACOT)**

L'ACOT è l'équipe multiprofessionale composta dal medico di comunità, l'infermiere, l'assistente sociale e il fisioterapista che opera a livello di Zona distretto: è lo strumento operativo di governo dei percorsi ospedale - territorio.

Coordina il processo di dimissione dall'ospedale, attivando le azioni necessarie per la presa in carico tempestiva del paziente, in relazione ai suoi bisogni, tramite la rete dei servizi sanitari e socio sanitari integrati,

con il coinvolgimento della famiglia e del medico di famiglia (MMG) nel percorso assistenziale.

L'ACOT oltre che dal reparto di degenza, può essere attivata anche dal MMG, se il paziente proviene dal territorio.

Per il bisogno socio sanitario complesso l'ACOT attiva l'Unità di valutazione Multiprofessionale (UVM) in una logica di continuità e di presa in carico della persona, in condizione di non autosufficienza permanente.

L'UVM è un'articolazione operativa della zona distretto composta dal medico del distretto, l'assistente sociale e l'infermiere, integrata dal MMG e dagli specialisti sia sociali che sanitari, qualora si rendessero necessari per la valutazione del bisogno della persona non autosufficiente; formula il Progetto di assistenza personalizzato (PAP), nel quale sono definite le indicazioni quantitative e temporali, relative alle prestazioni socio sanitarie appropriate, quali l'assistenza domiciliare, semiresidenziale e residenziale. Il PAP è condiviso con l'utente, con i familiari o con chi ne fa le veci.

L'accesso avviene a livello zonale tramite i PUNTI INSIEME (vedi paragrafo Servizi Sociali).

## Assistenza domiciliare

L'assistenza domiciliare prevede diversi modelli di cure domiciliari, per cui si richiede sempre l'intervento del medico di famiglia e quando necessario, dei servizi sociali.

L'assistenza domiciliare programmata è svolta assicurando al domicilio del paziente che non deambula, la presenza periodica del MMG. L'assistenza viene concordata tra il medico di famiglia e il medico del distretto.

L'assistenza domiciliare integrata (ADI) viene attivata dal MMG o dall'UVM per le persone che hanno problematiche assistenziali complesse: in questi casi, il MMG, il medico specialista, l'infermiere ed il medico del distretto, interagiscono per fornire una risposta assistenziale ai bisogni della persona. L'assistenza domiciliare integrata collabora con l'unità di cure palliative interagendo, quando necessario, con il servizio di nutrizione clinica.

# Cure palliative

## **Cosa sono**

Le cure palliative sono un diritto del cittadino e riconosciute come LEA (Livello essenziale di assistenza). Sono l'insieme degli interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata che al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti, la cui malattia di base, caratterizzata da un'inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici.

Esse provvedono al sollievo dei sintomi fisici, in primis il dolore, cercando di migliorare la qualità di vita del paziente, per quanto possibile, in relazione alle sue condizioni cliniche; offrono un sistema di supporto psicologico e spirituale per il paziente e la famiglia.

Il fine delle cure palliative è il raggiungimento della miglior qualità di vita possibile per il malato e le loro famiglie; le cure e l'assistenza vengono modulate in base alle loro esigenze, nel rispetto degli stili e delle consuetudini di vita.

## **A chi si rivolgono**

Le cure palliative nascono come assistenza per il malato oncologico; tuttavia, alla luce delle esperienze internazionali, si evidenzia che tutte le persone affette da malattie croniche ed evolutive possono beneficiare in fase sintomatica ed avanzata dell'intervento palliativo: patologie respiratorie (BPCO, fibrosi polmonare idiopatica), cardiologiche (scompenso cardiaco), epato-renali (insufficienza renale in dialisi o cirrosi avanzata), neurologiche (SLA e Malattia di Parkinson) e condizioni di fragilità (Morbo di Alzheimer e altre demenze, grandi anziani con pluripatologie, AIDS).

## **Quali sono i bisogni del malato e della famiglia**

Con la malattia vengono meno punti di riferimento imprescindibili della vita come il lavoro, il ruolo familiare, gli impegni sociali; la vita quotidiana del malato diventa ogni giorno più problematica.

I sintomi della sofferenza fisica e interiore richiedono la stessa attenzione, spesso coesistono e si potenziano a vicenda, determinando quello che è definito "dolore totale". Si passa dal curare una malattia al prendersi cura

della persona malata e della sua famiglia.

### ***Come si attivano***

Per accedere alla rete di cure palliative, il paziente o un familiare, il MMC, il medico di reparto o lo specialista, oppure l'ACOT possono richiedere una valutazione specialistica in cure palliative

### ***Operatori coinvolti***

Le cure palliative si basano su un lavoro di équipe specialistica multiprofessionale e multidisciplinare che si interfaccia e collabora con gli altri professionisti coinvolti nell'assistenza al malato. È composta da personale con competenza specialistica in cure palliative: medico, infermiere, OSS, psicologo, assistente spirituale, fisioterapista, assistente sociale e volontari.

### ***Dove si erogano le cure palliative***

Sono erogate gratuitamente in qualsiasi ambito assistenziale, in ambulatorio, a domicilio, in hospice, in ospedale, in cure intermedie e presso le residenze socio-sanitarie alternative al domicilio e ovunque si trovi il paziente con bisogni di cure palliative. La normativa vigente prevede, infatti, la presenza del palliativista nei vari contesti sanitari al fine di favorire una continuità ospedale-territorio.

## **L'assistenza infermieristica ed ostetrica**

### ***Assistenza Infermieristica***

L'assistenza infermieristica ha come missione principale il prendersi cura della persona in modo multidisciplinare, attraverso un approccio umano che guardi sia alla persona che alla sua malattia, al fine di ripristinare e mantenere o favorire il recupero globale o parziale dello stato di salute.

L'assistenza infermieristica preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa è di natura tecnica, relazionale, educativa. Le principali funzioni sono la promozione della salute, la prevenzione delle malattie, l'assistenza dei malati e dei disabili di tutte le età e l'educazione sanitaria. Nei processi assistenziali sono coinvolti anche gli operatori socio sanitari (OSS) che collaborano con gli infermieri nell'assistenza alla persona. Gli infermieri sono presenti presso i servizi ambulatoriali, ospedalieri, territoriali, di

emergenza e urgenza. L'infermiere collabora all'erogazione di prestazioni sanitarie terapeutiche, riabilitative, di diagnostica strumentale e di laboratorio.

### ***Assistenza infermieristica in ospedale***

Il ricovero ospedaliero nella vita della persona è una fase delicata di particolare fragilità che richiede accoglienza, comprensione e sostegno. Dal pronto soccorso ai ricoveri ordinari o in urgenza, il personale infermieristico, ostetrico e di supporto, è di riferimento assistenziale per qualsiasi informazione durante tutte le fasi di prericovero, degenza e post ricovero.

### ***Assistenza infermieristica sul territorio***

L'infermiere è presente presso i servizi territoriali distrettuali, prevenzione, salute mentale e dipendenze, cure palliative, assistenza domiciliare. È attiva la figura dell'Infermiere di Famiglia e comunità: un professionista sanitario che si occupa della salute dei pazienti, direttamente a casa loro; è una figura di riferimento che assicura l'assistenza infermieristica ai diversi livelli di complessità, in collaborazione con tutti i professionisti presenti nella comunità in cui opera.

### ***Emergenza urgenza***

L'infermiere è presente nei servizi di emergenza urgenza per gli utenti che necessitano di prestazioni chirurgiche o di supporto alla compromissione delle funzioni vitali, attraverso interventi tecnico assistenziali; nelle sedi di emergenza territoriale, in collaborazione con le altre figure professionali, in Pronto Soccorso e nei blocchi operatori.

### ***Assistenza ostetrica***

L'ostetrica/o è l'operatore sanitario che assiste e consiglia la donna nel periodo della gravidanza, durante il parto e nel puerperio, supportandola fino al termine del parto naturale, prestando assistenza al neonato. L'ostetrica/o, per quanto di sua competenza, partecipa ad interventi di educazione sanitaria, di preparazione al parto, programmi di assistenza materna e neonatale, nonché di assistenza alla donna nelle fasi della vita. L'ostetrica è presente presso i consultori e gli ospedali.

## Assistenza farmaceutica

L'assistenza farmaceutica gestisce il farmaco e tutti i materiali sanitari indispensabili all'espletamento delle attività cliniche.

Il Dipartimento del Farmaco è articolato in due aree: Farmaceutica Ospedaliera, Farmaceutica Territoriale

### ***Servizio Farmaceutico Ospedaliero***

La gestione del farmaco, dei dispositivi medici, nonché dei materiali protesici è fondamentale per la tutela della salute pubblica.

Il Servizio Farmaceutico Ospedaliero si occupa di:

- distribuzione diretta di farmaci, dispositivi medici ed alimenti
- conservazione e custodia dei farmaci e dei dispositivi medici presso i Punti Farmaceutici di Continuità Assistenziale
- gestione dei farmaci stupefacenti
- produzione galenica sterile e non sterile
- fornitura di farmaci per malattie rare e fibrosi cistica
- fornitura di farmaci acquistabili all'estero
- fornitura di farmaci fuori indicazione d'uso, erogabili secondo legge 648/1996
- erogazione di farmaci nel rispetto dei requisiti previsti dalla DGRT 493/2001
- fornitura di soluzioni per persone dializzate
- fornitura di alimenti artificiali e dispositivi medici per malati in nutrizione enterale
- consulenza ed assistenza ai reparti/servizi
- attività di vigilanza sulla buona tenuta e conservazione degli stupefacenti e dei materiali farmaceutici
- gestione e monitoraggio dei plasmaderivati

### ***Servizio Farmaceutico Territoriale***

Le attività del Servizio Farmaceutico sono estese anche all'ambito territoriale e i principali settori sono:

- vigilanza istituzionale sui depositi di medicinali e sulle strutture

territoriali distrettuali

- vigilanza istituzionale sulle Farmacie aperte al pubblico e sulle Parafarmacie
- verifica e controllo della spedizione delle prescrizioni mediche nelle farmacie aperte al pubblico
- verifica e controllo delle norme di buona preparazione dei preparati galenici
- verifica e controllo della correttezza formale di ogni atto medico che ha posto a carico del SSN una spesa derivante dalla somministrazione di medicinali o di prodotti destinati alle assistenze integrative
- verifica e controllo dell'appropriatezza prescrittiva dei farmaci dispensati a carico del SSN
- gestione dei farmaci erogabili all'utenza in Distribuzione per conto (DPC) cioè farmaci erogabili dalle farmacie territoriali oltre che in quelle ospedaliere
- supporto alle attività delle Commissioni Farmaceutiche Aziendali e dei Collegi Aziendali
- attività di formazione ed informazione rivolta ai medici prescrittori
- attivazione e/o monitoraggio dell'assistenza in service per le persone che ne hanno bisogno sul territorio, es. ossigeno terapia domiciliare

Inquadra il QR code  
se vuoi approfondire l'argomento:  
Assistenza farmaceutica



## Riabilitazione e assistenza protesica

Le attività comprese nel percorso di riabilitazione sono finalizzate ad accompagnare la persona in tutte le fasi del percorso e sono necessarie per facilitare il massimo recupero possibile delle funzioni perdute in seguito a patologie, eventi acuti e traumi gravi con l'obiettivo di restituire alla persona il miglior livello di autonomia possibile sul piano fisico, funzionale, sociale, intellettuale e relazionale, favorendo al massimo la partecipazione sociale.

Il processo riabilitativo è composto da varie fasi: alcune prettamente sanitarie, altre di carattere socio-sanitario.

Il Dipartimento di riabilitazione comprende diverse strutture accreditate che operano in rete per erogare trattamenti riabilitativi per disabilità di qualsiasi natura (neurologica, ortopedica, cardiologica, respiratoria, ecc.). Il trattamento riabilitativo viene erogato presso strutture ospedaliere di riabilitazione e strutture extra-ospedaliere a carattere residenziale o ambulatoriale. In casi specifici è possibile l'erogazione del trattamento riabilitativo a domicilio dell'utente. L'insieme delle strutture va a costituire una rete integrata all'interno della quale viene erogato un progetto riabilitativo individuale.

L'accesso a tutte le prestazioni avviene attraverso:

- richiesta di consulenza fisiatrica da parte dei reparti di degenza
- richiesta di visita fisiatrica del medico di famiglia o di altri specialisti
- richiesta dei medici di medicina generale, medici specialisti, per il trattamento di disabilità poco complesse, incluse nella Delibera di Giunta della Regione Toscana (DGRT) n. 595/05

### **Assistenza protesica**

Il Servizio sanitario garantisce ai cittadini affetti da problematiche fisiche, psichiche o sensoriali l'erogazione di protesi e ausili per compensare la perdita di abilità e sviluppare l'autonomia personale.

Per attivare l'assistenza protesica e ottenere un ausilio o una protesi, a carico totale o parziale del Servizio sanitario, è necessario seguire una procedura definita dalla normativa nazionale e regionale che prevede i seguenti passaggi:

- il riconoscimento della condizione di invalido o domanda di riconoscimento
- la prescrizione della protesi, dell'ortesi e/o dell'ausilio necessario da parte di un medico specialista (fisiatra, ortopedico, neurologo) competente per patologia ed operante in una struttura sanitaria pubblica.

Alcuni ausili per l'assistenza di base, possono essere prescritti dal medico di famiglia.

La richiesta deve essere inviata all'ufficio protesi della zona socio-sanitaria di appartenenza o di residenza, per l'autorizzazione amministrativa.

La fornitura avviene da parte di una ditta autorizzata o direttamente dall'ASL Toscana nord ovest.

Il collaudo viene effettuato dal medico prescrittore per gli ausili riabilitativi complessi.

Gli ausili, se necessario, possono essere ritirati e riparati su apposita richiesta attraverso la compilazione della modulistica presente sul sito.

Le prese in carico delle richieste di riparazione o di ritiro verranno comunicate rispettivamente tramite nuovo SMS sul cellulare indicato.

Inquadra il QR code  
se vuoi approfondire l'argomento:  
Assistenza protesica



# 4. SERVIZI AD INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA

## Servizi sociali

Il servizio sociale aziendale rientra in un più ampio sistema integrato di servizi volti a promuovere interventi finalizzati a garantire una buona qualità di vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza sociale. I servizi sociali sono tesi a prevenire, eliminare o ridurre le condizioni di svantaggio, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza del reddito, difficoltà sociali e di non autosufficienza e disabilità.

L'attività del servizio sociale aziendale è svolta soprattutto all'interno delle équipe multi professionali, nell'ottica dell' integrazione socio sanitaria, utile per la presa in carico globale della persona con bisogni complessi. I cittadini accedono alle prestazioni e ai servizi sociali e socio sanitari sulla base della valutazione professionale del bisogno e della conseguente definizione di un percorso assistenziale personalizzato nel quale il cittadino è coinvolto. Il servizio sociale è presente in ogni ambito territoriale, sia come Zona-distretto che come Società della salute, per la gestione integrata delle attività sanitarie e socio-sanitarie, con le attività assistenziali di competenza degli enti locali. Negli ambiti territoriali in cui non sono costituite le società della salute le attività relative all'integrazione socio-sanitaria sono attuate attraverso apposita convenzione socio-sanitaria.

### **Punti Insieme**

I cittadini accedono al servizio rivolgendosi ai Punti Insieme territoriali che costituiscono i punti di front office del sistema integrato dei servizi socio-sanitari.

Inquadra il QR code  
se vuoi approfondire l'argomento:  
Punti Insieme



## Salute mentale

### ***Salute mentale adulti***

È un servizio che opera in maniera multidisciplinare e multiprofessionale per la prevenzione, la diagnosi, la cura e la riabilitazione per una completa presa in carico delle persone con problemi di salute mentale.

Assistenza territoriale: Centro di salute mentale (CSM)

Il cittadino può rivolgersi al Centro di salute mentale presente in tutte le zone, dove può incontrare medici psichiatri, psicologi, infermieri, assistenti sociali ed educatori, per affrontare il proprio problema in modo globale. Si attuano le seguenti prestazioni:

- prima visita, valutazione e presa in carico
- consulenza (ambulatoriale, domiciliare, ospedaliera, struttura residenziale)
- trattamento ambulatoriale
- trattamento domiciliare (medico e/o infermieristico)
- predisposizione di piani terapeutici individualizzati
- valutazione medico legale
- psicoterapia
- risposta all'emergenza territoriale

Attività riabilitativa: Centro Diurno (CD)

È il luogo, collocato nel territorio di residenza, che gli utenti frequentano solo di giorno, con tempi di permanenza personalizzati e che svolge funzioni terapeutico - riabilitative. Gli utenti sono seguiti da operatori sanitari con diverse professionalità, spesso insieme ad operatori sociali e associazioni.

Il Servizio psichiatrico di diagnosi e cura (SPDC) è impegnato nella cura e nell'assistenza di persone con un disturbo psichiatrico acuto attraverso: ricoveri volontari (Trattamenti sanitari volontari, TSV); ricoveri in Trattamento sanitario obbligatorio (TSO); attività di consulenza urgente sia al Pronto Soccorso e sia ai diversi reparti di degenza.

Il servizio offre una pronta presa in carico del paziente, elaborando progetti personalizzati in base agli specifici bisogni terapeutico-riabilitativi.

I progetti terapeutici per il singolo paziente sono concordati con lo

psichiatra di riferimento del CSM.

### **La REMS-D**

È una residenza per l'esecuzione delle misure di sicurezza detentiva rivolta alle persone con problemi psichiatrici, autori di reato.

L'accesso presso la REMS-D avviene su invio dell'autorità giudiziaria che sovraintende tutto il percorso.

Il servizio ha il compito di prendere in carico e assistere la persona con disagio psichico, autore di reato, al fine di ridurre le misure di sicurezza e gli eventuali rischi di recidiva di condotte antigiuridiche derivanti dalla patologia psichiatrica.

L'équipe di lavoro è multi-professionale e si compone di psichiatri, psicologi, personale infermieristico, educatori professionali, tecnici della riabilitazione psichiatrica, operatori socio sanitari ed assistente sociale, con competenze relative alla prevenzione, diagnosi, cura, presa in carico, riabilitazione, integrazione sociale di soggetti in età adulta, autori di reato. La principale funzione del servizio è quella di garantire un intervento multidimensionale integrato che include trattamenti farmacologici, psicologici, riabilitativi e di risocializzazione.

All'ingresso ogni ospite viene affidato ad una "micro-équipe" dedicata; di concerto con il servizio di salute mentale, competente per territorio, viene formulato e condiviso il progetto terapeutico riabilitativo Individualizzato-globale che ha, come obiettivo, la dimissione dell'ospite e la prosecuzione del percorso terapeutico riabilitativo in misure di sicurezza non detentiva; l'ospite è parte attiva del percorso terapeutico riabilitativo, insieme ai suoi familiari e/o al tutore e/o all'amministratore di sostegno.

Le attività terapeutico-riabilitative consistono in:

- terapia farmacologica
- terapia di sostegno psicologico
- psicoterapia individuale
- psicoterapia di gruppo
- interventi terapeutico-riabilitativi individuali e/o di gruppo, in loco e/o nelle strutture semiresidenziali (centro diurno)
- attività di rete per l'inclusione socio-lavorativa
- interventi psico-educativi individuali e di gruppo
- interventi di risocializzazione (attività di gruppo di tipo espressivo, ludico-ricreativo e motorio)

- attivazione di interventi per la protezione giuridica
- accompagnamento della persona e della sua famiglia

### ***La Salute Mentale Infanzia e Adolescenza***

È una struttura operativa multidisciplinare deputata alla prevenzione, alla diagnosi, alla cura e alla riabilitazione delle patologie neurologiche, neuropsicologiche e psichiatriche dell'infanzia e dell'adolescenza (da 0 a 18 anni); si occupa di tutti i disordini dello sviluppo del bambino nelle sue varie linee di espressione psicomotoria, linguistica, cognitiva, intellettuale e relazionale. Garantisce i seguenti servizi:

- valutazione diagnostica iniziale (visita/colloquio)
- valutazione funzionale con definizione di un progetto individualizzato terapeutico, riabilitativo e/o socio-riabilitativo
- individuazione e certificazione degli alunni in stato di handicap in ottemperanza alla legge 104/92 per l'integrazione scolastica e collaborazione con le scuole per lo sviluppo di programmi psico-pedagogici individualizzati
- partecipazione ai collegi medico legali ASL per l'accertamento dell'handicap
- individuazione e certificazione degli alunni con disturbo specifico degli apprendimenti scolastici in ottemperanza alla legge 170/2010
- attività di programmazione congiunta e di raccordo per i pazienti inseriti in strutture semiresidenziali e residenziali terapeutiche
- interventi di riabilitazione logopedica e neuro-psicomotoria
- interventi psico-educativi rivolti ai minori e ai loro genitori
- psicoterapia
- attività di consulenza su richiesta dei reparti ospedalieri, delle istituzioni scolastiche, degli enti locali.

Inquadra il QR code  
se vuoi approfondire l'argomento:  
Salute mentale



## Disturbi del comportamento alimentare

I Disturbi del comportamento alimentare (DCA) o disturbi dell'alimentazione sono patologie caratterizzate da una alterazione delle abitudini alimentari e da un'eccessiva preoccupazione per il peso e per le forme del corpo. A livello di Asl Toscana nord ovest la presa in carico degli utenti con disturbi della condotta alimentare prevede percorsi integrati con la partecipazione di diverse figure professionali, quali il medico psichiatra, lo psicologo, il medico nutrizionista, il dietista. La tipologia di percorso dipende dalle necessità assistenziali, variando da percorsi ambulatoriali con coinvolgimento dei vari specialisti, a percorsi residenziali, fino a ricoveri in ambito specialistico psichiatrico o medico-internistico.

## Dipendenze

L'attività dei Ser.D (Servizi Dipendenze) è rivolta alla prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione delle dipendenze da sostanze psicotrope illegali (cannabinoidi, eroina, cocaina, anfetamine, ecstasy, LSD, etc.), legali (alcool, fumo, farmaci) e dipendenza comportamentali (gioco d'azzardo) per utenti residenti e non residenti nel territorio dell'ASL Toscana nord ovest. Il Ser.D è presente in tutte le zone dell'Azienda con équipes multiprofessionali (medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali, educatori) che garantiscono:

- interventi di prevenzione e riduzione del danno
- prima visita, valutazione e presa in carico
- consulenze (ambulatoriali, domiciliari, ospedaliere, in strutture residenziali)
- trattamento ambulatoriale (farmacologico, psico-educazionale, socio-educativo, psicoterapico individuale e/o di gruppo)
- inserimento in comunità terapeutiche
- trattamenti domiciliari (medico e/o infermieristico)
- assistenza a detenuti alcolisti e tossicodipendenti
- prevenzione, screening e diagnosi delle patologie infettive correlate
- certificazioni ed accertamenti medico legali
- orientamento e sostegno ai familiari

Tutte le strutture assicurano la massima riservatezza nel trattamento dei dati sensibili secondo le leggi sulla privacy e, dove richiesto, l'anonimato. Per le attività sopra elencate l'accesso al servizio è diretto e gratuito ad eccezione delle attività del Centro antifumo e degli accertamenti medico legali rivolti a lavoratori con particolari mansioni "a rischio", per le quali l'accesso avviene tramite CUP e prevede il pagamento di un ticket.

Inquadra il QR code  
se vuoi approfondire l'argomento:  
Dipendenze



# 5. MEDICINA LEGALE

Nella Azienda USL Toscana nord ovest sono presenti e attive tre aree di Medicina legale: Massa-Carrara e Viareggio, Pisa e Livorno, Lucca.

La **Medicina legale** effettua le seguenti prestazioni:

- accertamenti per invalidità civile, handicap, cecità civile, sordità e collocamento mirato
- visite fiscali nei confronti del personale delle forze armate e dei corpi militari dello Stato, nonché degli enti pubblici economici, enti morali e aziende speciali
- visite medico ispettive su richiesta dell'autorità giudiziaria per testimoni ed imputati non presentatisi in udienza
- visite collegiali per l'accertamento dell'idoneità al lavoro (art. 5 L. 300/70), cambio mansioni e/o dispensa dal servizio per inidoneità permanente a proficuo lavoro (L. 241/91), inidoneità permanente a qualsiasi lavoro (L. 335/95)
- visite collegiali per ricorso rigetto porto d'armi
- visite Commissione medica locale patenti di guida
- istruttoria pratiche per indennizzi ai sensi della L. 210/92, a favore dei soggetti danneggiati a seguito di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni o somministrazione di emoderivati
- pareri in tema di responsabilità professionale sanitaria per il Comitato gestione sinistri (CGS)
- visite necroscopiche territoriali
- partecipazione ai Collegi accertamento morte cerebrale ai fini di espianto per trapianto (CAM) istruttorie e pareri per la Procura riguardo a trapianti tra viventi
- partecipazione ai gruppi di lavoro per la revisione dei percorsi e della modulistica riguardanti l'informazione ed i relativi consensi alle attività cliniche
- pareri su richiesta delle Pubbliche Amministrazioni (es. barriere architettoniche)
- attività autoptica di riscontro diagnostico
- pareri su questioni bioetiche

La medicina legale rilascia le seguenti certificazioni:

- patente di guida di veicoli a motore e patente nautica (area Viareggio);

- esenzione uso delle cinture di sicurezza
- contrassegni di libera circolazione e parcheggio dei disabili
- cessione del quinto dello stipendio
- adozione di minori
- impedimento fisico al voto e certificazioni per voto assistito
- certificazioni voto domiciliare per elettori in dipendenza vitale da apparecchiature elettromedicali
- certificati per il riconoscimento dello stato di grave patologia ai dipendenti, così come previsto dai rispettivi contratti collettivi di lavoro
- certificati di idoneità psicofisica all'attività di fochino-pirotecnico
- certificati di astensione anticipata dal lavoro delle lavoratrici madri affette da complicatezze della gestazione o da preesistenti forme morbose (solo nel caso in cui il certificato attestante tali condizioni sia stato redatto da ginecologi libero professionisti o dipendenti di AOU o di ASL diversa da quella di appartenenza della gestante) vengono rilasciati nelle zone Pisana, Val d'Era, Alta Val di Cecina, Apuane e Lunigiana

### ***Disposizioni anticipate di trattamento (DAT)***

Tutte le persone maggiorenni e capaci di intendere e di volere in previsione di un'eventuale futura incapacità di autodeterminarsi e dopo avere acquisito adeguate informazioni mediche sulle conseguenze delle proprie scelte, possono redigere le DAT come:

- atto pubblico
- scrittura privata autenticata
- scrittura privata consegnata personalmente dal disponente presso l'ufficio dello stato civile del suo Comune di residenza

Quando le condizioni fisiche del paziente non lo consentono, le **DAT** possono essere espresse attraverso videoregistrazione o dispositivi che consentano alla persona di comunicare.

Le **DAT** possono essere rinnovate, modificate e revocate in ognimomento con le medesime forme con cui sono state espresse.

In caso di emergenza o urgenza le DAT possono essere revocate con dichiarazione raccolta o videoregistrata da un medico con due testimoni. È prevista nelle DAT la possibilità di nominare un fiduciario, maggiorenne e capace di intendere e volere, senza il cui consenso le DAT non possono

essere disattese.

Le DAT permangono valide anche se manca l'indicazione del fiduciario o se questi per qualsiasi motivo non possa esercitare il suo ruolo.

In caso di contrasto tra il medico e il fiduciario si pronuncia il giudice tutelare.

# 6. PREVENZIONE SANITÁ PUBBLICA E LUOGHI DI LAVORO

Il Dipartimento di prevenzione garantisce la tutela della salute collettiva, perseguendo obiettivi di promozione della salute, prevenzione delle malattie, delle disabilità, degli infortuni sul lavoro e miglioramento della qualità della vita.

La struttura è così articolata:

### ***Area igiene pubblica e nutrizione***

Si occupa della prevenzione delle malattie infettive, delle malattie cronico - degenerative e di rilevanza sociale dovute a stili di vita non corretti, della tutela dell'ambiente e delle costruzioni, e della vigilanza sanitaria.

Tra le principali attività:

- sorveglianza e profilassi delle malattie infettive e diffuse dell'uomo
- promozione di campagne vaccinali promosse a livello nazionale o regionale
- valutazioni dei rischi sanitari connessi all'inquinamento ambientale (bonifiche, scarichi, rifiuti, radiazioni, emissioni in atmosfera, etc.)
- controllo delle acque destinate al consumo umano
- igiene dell'edilizia e dell'abitato e interventi su problematiche igieniche
- vigilanza ambienti di vita collettivi (strutture ricettive e residenziali, impianti sportivi e natatori, strutture sanitarie)
- sorveglianza e controllo dell'impiego dei fitosanitari
- controllo, produzione, commercio ed impiego gas tossici, sostanze pericolose e cosmetici
- autorizzazione e vigilanza stabilimenti termali
- medicina dei viaggiatori
- partecipazione ad attività di sorveglianza nutrizionale e a progetti regionali sugli stili di vita
- interventi di educazione alimentare nelle scuole ed altre comunità per corretti stili di vita
- consulenza nutrizionale rivolta a singoli e a gruppi
- valutazione/validazione menù nella ristorazione collettiva
- effettuazione di corsi relativi al tema della celiachia, rivolti a ristoratori e alberghieri

## ***Area prevenzione igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro***

Si occupa della tutela della salute e della sicurezza negli ambienti di lavoro, attraverso azioni di vigilanza nelle imprese, di promozione della cultura della salute e della sicurezza negli ambienti di lavoro, contribuendo alla prevenzione delle malattie professionali e degli infortuni sul lavoro.

Per la complessità di tale area si è provveduto a suddividere le competenze come di seguito:

### *prevenzione igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro*

- ispezioni e vigilanza in tutti i luoghi di lavoro per controllare il rispetto delle norme inerenti la sicurezza e l'igiene
- attività di informazione e assistenza sulla sicurezza e l'igiene del lavoro alle figure del sistema sicurezza, organizzazioni sindacali (datori di lavoro, dirigenti preposti, responsabili del servizio di prevenzione e protezione, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, progettisti, lavoratori, etc)
- indagini su infortuni e malattie professionali
- sorveglianza epidemiologica degli infortuni e delle malattie professionali
- individuazione dei rischi in tipologie lavorative omogenee e delle misure di prevenzione e protezione necessarie
- ricorso avverso al giudizio del medico competente ai sensi dell'art. 41 comma 9 del D.Lgs 81/08
- deroghe sulle caratteristiche areoilluminanti locali di lavorosotterranei o semisotterranei
- verifica notifiche pervenute ai sensi dell'art. 67 D.Lgs 81/08
- certificati di restituibilità di ambienti bonificati da amianto
- visite specialistiche di medicina del lavoro
- sorveglianza sanitaria ex esposti ad amianto ed altricancerogeni

### *verifiche periodiche di attrezzature e impianti*

- verifiche di attrezzature di sollevamento quali: gru, carrelli semoventi a braccio telescopico, piattaforme di lavoro autosollevanti, scale aeree, idroestrattori a forza centrifuga (D.Lgs. 81/08)
- verifiche di attrezzature a pressione quali: recipienti gas, recipienti e

generatori di vapore, e impianti di riscaldamento centralizzati ad uso civile ed industriale di processo (D.Lgs. 81/08, D.M. 329/04, D.M. 01/12/1975)

- verifiche di ascensori e montacarichi privati e da cantiere (D.P.R. 162/99, D.Lgs. 81/08)
- verifiche periodiche di impianti di messa a terra, impianti di protezione contro le fulminazioni, omologazione e verifica di installazioni elettriche nei luoghi con pericolo di esplosione (D.P.R. 462/01)
- verifiche di attrezzature e impianti in cava (D.Lgs. 624/96)
- accertamenti di tirocinio per aspiranti conduttori di generatori di vapore (D.M. 01/03/1974)

### ***Attività specifica dell'Ingegneria mineraria***

- attività di assistenza e informazione su tecniche minerarie sicure nel settore estrattivo e dell'escavazione in genere
- attività di ricerca e studio per migliorare le condizioni di sicurezza nel settore estrattivo
- studi sugli sviluppi in sicurezza delle coltivazioni in galleria
- analisi di stabilità sui fronti residui di cava con utilizzo di differenti approcci di verifica
- installazione e interpretazione dati di sistemi di monitoraggio
- valutazione della congruità degli esplosivi impiegati
- rilievi vibrometrici per valutazione di possibili effetti indotti su strutture da fenomeni sismici naturali o indotti
- misure di stato di sollecitazione in fori di sondaggio e caratterizzazione meccanico deformativi delle carote estratte
- rilievi topografici

### ***Area Sicurezza Alimentare e Sanità Pubblica Veterinaria***

Si occupa della prevenzione delle malattie trasmesse con gli alimenti e dell'igiene degli alimenti, della salute e benessere degli animali e dell'igiene delle produzioni zootecniche.

Effettua controlli sugli animali tenuti in allevamento per la salvaguardia del patrimonio zootecnico, in quanto risorsa economica e per la riduzione del rischio di trasmissione di malattie dagli animali all'uomo.

Garantisce controlli integrati sulle filiere alimentari e dei mangimi. Contribuisce alla promozione della cultura della sicurezza degli alimenti,

attraverso azioni di informazione ed assistenza alle imprese ed ai consumatori. È punto di contatto del sistema di allerta che prevede il ritiro di prodotti pericolosi per la salute umana o animale da parte del produttore e degli altri operatori economici della catena alimentare.

Tra le principali attività:

*A. Igiene degli alimenti*

- controlli ufficiali presso gli stabilimenti di produzione, trasformazione, conservazione, commercializzazione, deposito, trasporto e somministrazione privata e pubblica di alimenti
- controllo delle mense ospedaliere, scolastiche, aziendali, strutture di comunitarie residenziali ed istituti penitenziari
- controllo sulla produzione e sul commercio dei prodotti dietetici e della prima infanzia/prodotti di erboristeria e integratori alimentari
- campionamento di alimenti, additivi, materiali a contatto con alimenti e mangimi
- controllo sui materiali a contatto con alimenti e additivi
- prevenzione e controllo delle tossinfezioni alimentari e delle patologie collettive di origine alimentare gestione degli allerta alimentari
- informazione ed assistenza in tema di igiene degli alimenti
- controllo sanitario sulle acque minerali compresa l'attività di imbottigliamento
- controllo della commestibilità dei funghi (Ispettorato micologico)
- controllo sui laboratori che eseguono analisi in ambito di autocontrollo
- ispezione e vigilanza presso gli impianti di macellazione
- controllo ufficiale e certificazioni sanitarie su alimenti destinati a scambi intracomunitari (UVAC) o esportazioni verso paesi terzi
- gestione del sistema di allerta per potenziale pericolosità di alimenti e mangimi
- monitoraggio sulla presenza di residui di farmaci e contaminanti ambientali negli alimenti
- ispezioni di animali macellati per autoconsumo e di animali macellati d'urgenza
- istruttoria e pareri igienico-sanitari inerenti stabilimenti soggetti a riconoscimento comunitario
- interventi su reclami e segnalazioni di inconvenienti igienico- sanitari

riguardanti le imprese del settore alimentare e gli alimenti istruttoria ed accertamenti per l'applicazione di provvedimenti amministrativi e attività di Polizia Giudiziaria.

*B. Sanità animale*

- controllo sanitario degli allevamenti zootecnici
- sorveglianza e prevenzione delle malattie infettive e diffuse degli animali
- interventi su animali morti
- gestione e controllo delle anagrafi zootecniche
- controlli ufficiali sulla riproduzione animale
- vigilanza sanitaria delle mostre, fiere, mercati ed esposizioni degli animali
- accreditamento acque interne per allevamenti ittici

*C. Igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche*

- controlli ufficiali sul benessere animale
- controlli ufficiali sui sottoprodotti di origine animale
- controlli ufficiali su produzione, trasformazione, trasporto, distribuzione per prodotti destinati all'alimentazione animale in imprese registrate e riconosciute (Reg. CE 183/05)
- controlli ufficiali su importazione, esportazione e transito degli animali, dei prodotti e degli avanzi animali, con particolare riferimento alla condizione di benessere animale nei trasporti
- tutela igienico - sanitaria degli allevamenti, anche in relazione all'ambiente, e vigilanza sul benessere animale
- tutela igienico-sanitaria degli alimenti destinati agli animali da reddito, con particolare riferimento ai mangimi medicati
- vigilanza sull'impiego del farmaco veterinario e controlli sull'impiego di sostanze ormonali e antiormonali come fattori di crescita o di neutralizzazione sessuale degli animali, le cui carni ed i cui prodotti siano destinati all'alimentazione umana
- vigilanza sull'utilizzo degli animali da esperimento

## **Igiene Urbana**

- controllo delle popolazioni sinantropiche e selvatiche ai fini della tutela della salute umana e dell'equilibrio fra uomo, animale e ambiente
- lotta al randagismo e controllo della popolazione canina e felina
- interventi ambulatoriali per il contenimento del randagismo
- sorveglianza sul benessere degli animali da affezione
- anagrafe Canina (Registrazioni, passaggi di proprietà, segnalazioni di ritrovamento e smarrimento)
- rilascio passaporti cani, gatti e furetti
- interventi ambulatoriali di sterilizzazioni chirurgiche su colonie feline censite
- sopralluoghi per inconvenienti igienico-sanitari ai fini del controllo dell'igiene urbana veterinaria
- atti di vigilanza sui canili, allevamenti, colonie felini
- vigilanza sulla detenzione degli animali esotici e/o pericolosi
- certificazioni per importazione/esportazione animali da affezione e rilascio Passaporti
- indagini epidemiologiche: controlli clinici animali morsicatori per profilassi rabbia

## **Educazione e Promozione della Salute**

Questo servizio progetta, intraprende ed implementa azioni di sostegno alla promozione della salute, integrando competenze professionali ed organizzative interne all'Azienda ed attivando alleanze intersetoriali con enti ed organizzazioni che, a vario titolo, si occupano di promozione della salute (Scuola, Comuni, Istituzioni, Enti, Associazionismo).

Tra le principali attività:

- fornisce supporto tecnico/metodologico e collabora a progetti intersetoriali con le istituzioni scolastiche, universitarie e scientifiche e gli enti del terzo settore per incidere sui determinanti della salute
- opera per progetti e collabora con tutti gli altri servizi sanitari e sociali per la promozione della Salute
- assicura consulenza e supporto per progettazione, realizzazione, verifica e valutazione di azioni educative

- coordina la realizzazione dei progetti del Piano Regionale di Prevenzione
- promuove la formazione di una moderna coscienza sanitaria in un quadro di riferimento intersetoriale e interistituzionale finalizzato a fornire informazioni utili per un esame dei problemi di salute e a responsabilizzare soggetti e gruppi sociali nelle scelte comportamentali
- adotta metodi e approcci che tengono conto della persona e delle sue esigenze

### ***Medicina dello sport***

Effettua prestazioni ed attività per il mantenimento di uno stile di vita attivo, quale strumento per favorire un armonico sviluppo psico-fisico della persona, per prevenire malattie, dipendenze e disabilità, per promuovere corretti stili di vita e per sviluppare relazioni sociali in ottica di integrazione.

Tra le principali attività:

- prestazioni di primo e secondo livello e prestazioni integrative finalizzate al rilascio della certificazione all'idoneità sportiva, con gli accertamenti obbligatori previsti
- promozione dello sport e diffusione di una cultura che attribuisca alla pratica regolare dell'attività fisica un ruolo essenziale
- vigilanza degli ambulatori privati che operano nel campo della medicina sportiva
- vigilanza sul corretto rilascio e utilizzo delle certificazioni di idoneità allo sport agonistico e non agonistico
- vigilanza igienico sanitaria sugli impianti sportivi
- valutazione clinica comprensiva di visita e accertamenti diagnostici e strumentali, sulla base dei protocolli definiti a livello nazionale, finalizzata alla idoneità alla pratica sportiva agonistica per minorenni e persone con disabilità e alla pratica sportiva non agonistica nell'ambito scolastico
- promozione e attuazione di programmi finalizzati ad incrementare la pratica dell'attività fisica nella popolazione generale e in gruppi a rischio, promuovendo lo sviluppo di opportunità e di supporto da parte della comunità locale

- valutazione funzionale di categorie a rischio per le quali una regolare attività sportiva può contribuire ad integrare un piano terapeutico, da effettuare in collaborazione con gli specialisti di settore
- lotta al doping attraverso la ricerca e l'informazione nelle scuole e negli ambienti sportivi e studio degli effetti dei farmaci usati nella medicina dello sport

### ***Epidemiologia***

Tra le principali attività:

- garantisce la tenuta e gestione dei registri di patologia
- gestisce i programmi di sorveglianza della popolazione
- integra e coordina più settori e più livelli per l'adozione di progetti comuni nel quadro delle politiche per la salute
- redige la Relazione sanitaria aziendale

# 7. SISTEMA DI PARTECIPAZIONE

Il 14 dicembre 2017 è stata approvata la Legge regionale n.75 su "Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell'utenza nell'ambito del servizio sanitario regionale. Modifiche alla Legge Regionale n.40/2005".

Nelle aziende ed enti del servizio sanitario regionale, già da anni operavano i Comitati di partecipazione e a seguito della riorganizzazione del servizio sanitario di cui alla L.R n.84/2015, la Regione Toscana ha ritenuto opportuno qualificare ulteriormente l'attività dei comitati stessi e procedere parimenti ad una complessiva revisione della partecipazione con l'obiettivo di renderla più consapevole ed efficace. Il nuovo sistema di partecipazione, integrato con l'organizzazione complessiva del servizio sanitario, si articola su tre livelli: regionale, aziendale e di Zona distretto/Società della salute, in relazione e comunicazione biunivoca tra loro.

### ***Livello regionale***

Presso la Direzione dei diritti di cittadinanza e coesione sociale della Regione Toscana è stato istituito il Consiglio dei cittadini per la salute, con funzioni consultive e propositive nelle materie attinenti alla tutela del diritto alla salute, dell'equità di accesso e della qualità e sicurezza dei servizi sanitari e socio-sanitari.

Il Consiglio dei cittadini, presieduto dall'Assessore regionale competente in materia di diritto alla salute, è composto da ventitré rappresentanti.

### ***Livello aziendale***

Presso ciascuna azienda o ente del servizio sanitario regionale è istituito il Comitato di partecipazione aziendale, importante organismo, che grazie alle associazioni che lo compongono, si confronta con l'Azienda su temi che interessano la qualificazione complessiva del servizio sanitario e il conseguimento degli obiettivi di salute dalla parte dei cittadini.

Questo strumento di partecipazione alla governance della sanità e dei servizi socio-sanitari ha i seguenti compiti:

- raccogliere e rappresentare il "punto di vista dei cittadini", al fine di valutare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi
- esprimere pareri sugli atti organizzativi dell'azienda
- formulare proposte con particolare riferimento all'equità nell'accesso e nella fruizione dei servizi

Esso è composto da due rappresentanti per ognuna delle zone in cui è divisa l’Azienda indicati dai rispettivi Comitati zonali.

### ***Livello di Zona distretto***

In ciascuna Zona Distretto o Società della salute è istituito il Comitato di partecipazione, con funzioni di consultazione e proposta in merito all’organizzazione ed erogazione dei servizi.

Il Comitato di zona distretto è nominato dal direttore generale su proposta del direttore di Zona, mentre nella Società della salute è nominato dal direttore della Società della salute su proposta dell’Assemblea dei soci.

Ai Comitati zonali e delle SDS possono accedere i rappresentanti delle associazioni che hanno sottoscritto il protocollo d’intesa con l’Azienda sanitaria di riferimento.

Ogni Comitato zonale nomina 2 rappresentanti nel Comitato aziendale, che a sua volta nomina i rappresentanti nel Consiglio dei cittadini, nella Commissione mista conciliativa e nel Comitato etico aziendale. Ogni Comitato ha un coordinatore/trice e tutte le nomine e le designazioni avvengono con elezioni democratiche nei Comitati stessi.

# IMPEGNI

### ***Informazione e Comunicazione***

Per garantire una maggiore informazione sull'uso dei servizi e sulle risorse ad essi destinate, l' URP ha risposto alle sfide della digitalizzazione attraverso il numero unico; ciò ha permesso di lavorare in rete per supportare l'utenza nei percorsi socio sanitari, mantenendo contemporaneamente l'apertura delle sedi Urp dei vari ambiti, dove il cittadino puo' essere accolto senza appuntamento o, con una mail di richiesta, può concordare un incontro; il fine è quello di far sì che la comunicazione possa arrivare a tutti, anche attraverso strumenti più innovativi

### ***Umanizzazione***

Accogliere, orientare e supportare le persone fragili e i loro familiari nel percorso assistenziale per persone con bisogni speciali (PASS), attivato in alcuni ospedali dell'Azienda USL Toscana nord ovest. Agevolare lo scambio tra culture diverse, facilitando l'informazione, tramite il servizio di mediazione culturale e linguistica, reso possibile dalla presenza del personale dedicato, in sinergia con l'organizzazione aziendale. Completamento dei percorsi itineranti di sensibilizzazione sulle cure palliative e la terapia del dolore, effettuati nei vari ambiti zonali, unitamente al comitato di partecipazione aziendale.

### ***Aspetti relazionali***

Proseguire con gli incontri e i corsi di formazione sulla “cura della relazione” effettuati con il personale infermieristico, con gli operatori socio sanitari e con i centralinisti, al fine di completare il percorso formativo a tutto il personale dell’azienda maggiormente a contatto con l’utenza. L’impegno è quello di confrontarsi tra operatori sull’importanza della relazione, attraverso modalità comunicative, tese alla centralità della persona e non solo della patologia.

### ***Tempi ed accessibilità***

Potenziare l’interazione collaborativa con i settori preposti alla prenotazione ed effettuazione delle prestazioni sanitarie, al fine di semplificare e ridurre i ritardi delle liste d’attesa; valorizzare il rispetto del percorso di tutela, previsto dalla normativa regionale per il governo delle liste di attesa, in particolare per le prescrizioni di specialistica e diagnostica con codice di priorità B.

### ***Tutela e ascolto***

Rafforzare i percorsi di confronto e di gestione partecipata dei reclami, attraverso momenti di ascolto sistematici tra i cittadini e l’azienda; strutturare il percorso come un vero e proprio iter amministrativo, formalmente riconosciuto da tutta l’azienda.



## **Carta dei Servizi dell'Azienda USL Toscana nord ovest**

La presente edizione della Carta è stata elaborata dall'URP dell'ambito territoriale di Massa-Carrara e Versilia, in collaborazione con gli altri URP afferenti all'U.O.C. Governo delle Relazioni con il Pubblico, della Partecipazione e dell'Accoglienza; la Carta è stata validata dal Comitato di Partecipazione Aziendale.

I contenuti riportati sono riferiti alla data di redazione e possono essere suscettibili di variazioni nel tempo.

Le informazioni sui servizi socio-sanitari sono reperibili anche sul sito aziendale: <http://www.uslnordovest.toscana.it/>

**Progetto grafico e editing:**

Comunicazione e sito internet Azienda USL Toscana nord ovest

Finito di stampare nel settembre 2023



