

AZIENDA USL
TOSCANA NORD OVEST

Carta dei Servizi socio-sanitari

Edizione 2019 - 2020

La Carta dei Servizi socio-sanitari si ispira ai principi della tutela dei diritti dei cittadini-utenti, riconoscendo agli stessi e alle associazioni facoltà di intervento e di verifica sui servizi erogati dall'Azienda Sanitaria.

Attraverso la Carta dei Servizi socio-sanitari ci si impegna in particolare a garantire all'utenza il diritto all'informazione, alla tutela, all'accoglienza, alla partecipazione; per questo motivo viene riconosciuta come patto con il cittadino che l'Azienda Sanitaria sottoscrive, circa le prestazioni erogate.

È importante sottolineare che questa è la prima Carta dei Servizi socio-sanitari che nel rispetto della legge regionale 75/2017 è stata elaborata in collaborazione con i Comitati di Partecipazione.

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 continua evoluzione, garantisca cura e assistenza a tutti.

Si ricorda infine che il presente documento è da intendersi in continuo divenire e va aggiornato, nel suo momento operativo, secondo le novità che di volta in volta si presentano; potrebbe contenere delle imperfezioni che verranno prontamente corrette e pubblicate nella prossima edizione.

Il Direttore Generale
Maria Letizia Casani

• PRINCIPI FONDAMENTALI

1. AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST _____ p. 7

- Zone Distretto
- Ospedali
- Informazione e orientamento
 - Uffici Relazioni con il Pubblico

2. ACCESSO AI SERVIZI _____ p. 16

- Iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale
- Carta sanitaria e fascicolo sanitario elettronico
- Percorso nascita
- Consultorio
- Emergenza sanitaria e Pronto Soccorso
- Percorso contro la violenza - “Codice rosa”

3. PERCORSO DI ASSISTENZA _____ p. 30

- Medico di famiglia e pediatra
- Domicilio sanitario
- Continuità assistenziale (guardia medica)
- Visite specialistiche ed esami diagnostici
- Ricetta medica ed esenzioni
- Prenotazione CUP
- Ticket e ritiro dei referti
- Attività libero professionale intramuraria
- Ricovero ospedaliero e cartella clinica
- Dimissioni difficili e cure intermedie ACOT
- Assistenza domiciliare
- Riabilitazione e assistenza protesica
- Gestione del dolore, cure palliative e Hospice
- Assistenza farmaceutica

4. ALTRI PERCORSI _____ p. 51

- Sanità di iniziativa
- Screening oncologici

5. ASSISTENZA TERRITORIALE E SOCIALE _____ p. 53

- Servizi sociali
- Punti insieme
- Salute mentale
- Dipendenze

MEDICINA LEGALE _____ p. 57

- Disposizioni anticipate di trattamento DAT

PREVENZIONE _____ p. 59

TUTELA E PARTECIPAZIONE _____ p.68

- URP
- Sistema di partecipazione
- SERVIZIO CIVILE

• IMPEGNI

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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 di tutte le categorie fragili;

Equità: criterio di accessibilità e fruibilità dei Servizi per la salute, valido per tutti i cittadini, indipendentemente dalla diversità di contesto demografico, socioeconomico, culturale ed etnico;

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 devono sempre poter esprimere le proprie opinioni sui servizi che li riguardano, prevedendo appositi strumenti di partecipazione e coinvolgimento. La partecipazione, già riconosciuta come principio fondante del servizio sanitario nazionale (SSN) Dlgs 502/1992), è stata ulteriormente potenziata con la legge regionale 75/2017;

Efficacia ed efficienza: il servizio deve essere erogato secondo gli obiettivi prefissati e in modo tale da non disperdere le risorse umane ed economiche a disposizione, affinché siano prodotti maggiori risultati possibili in termini di benessere della persona, del nucleo familiare e della comunità;

Diritto di scelta: il cittadino ha diritto, nei limiti e nelle forme previste dalla normativa, di scegliere - tra i soggetti che erogano servizi sul territorio - quelli di cui ha necessità;

Appropriatezza: l'Azienda garantisce che ogni intervento sanitario (preventivo, diagnostico, terapeutico, riabilitativo) sia 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.

L'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.



Il **Direttore Generale** è Maria Letizia Casani
Segreteria: tel. **050.954329 - 050.954236**
e-mail: dirgen@uslnordovest.toscana.it

Il **Direttore Sanitario** è Lorenzo Roti
Segreteria: tel. **050.954219**
e-mail: dirsan@uslnordovest.toscana.it

Il **Direttore Amministrativo** è Gabriele Morotti
Segreteria: tel. **050.954337**
e-mail: diramm@uslnordovest.toscana.it

Il **Direttore dei Servizi Sociali** è Laura Brizzi
Segreteria: tel. **050.954210**
e-mail: dirsoc@uslnordovest.toscana.it

Fax unico della Direzione Generale: **050.540864**

LE ZONE-DISTRETTO

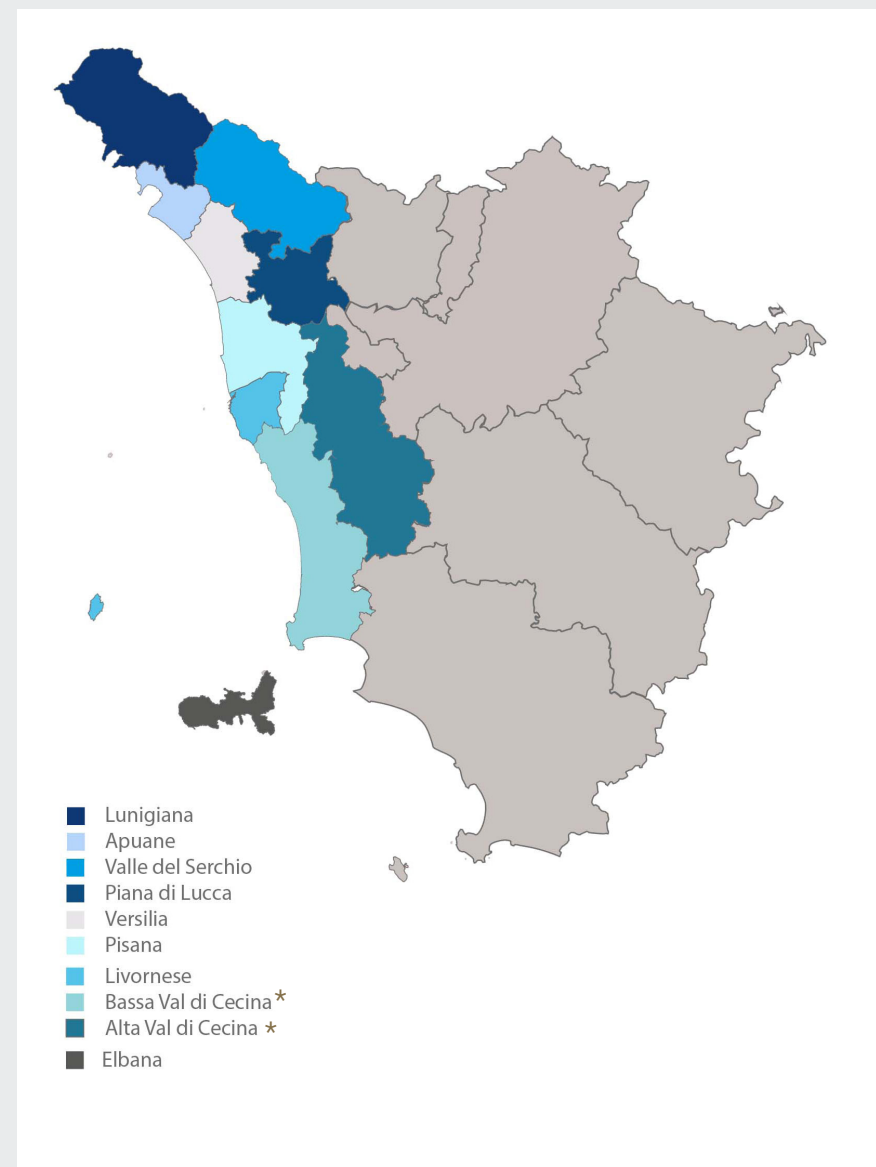


Per le attività distrettuali l'Azienda ha come riferimento le Zone Distretto presenti nella cartina a fianco.

Per poter avere informazioni sulle attività che quotidianamente vengono svolte e sui percorsi sanitari all'interno dei distretti, è possibile chiamare i numeri dei centralini oppure rivolgersi agli Uffici Relazioni con il Pubblico dei vari ambiti territoriali dell'Azienda USL Toscana nord ovest (paragrafo "Informazione e orientamento").

Per le attività territoriali l'Azienda si avvale della collaborazione di **10 Zone Distretto**; in **4** di queste zone operano le Società della Salute.

Per le attività ospedaliere l'Azienda gestisce complessivamente **13 ospedali**.



* Le zone Bassa Val di Cecina e Val di Cornia sono state fuse insieme e rinominate come *Valli Etrusche*.

* La zona Alta Val di Cecina e la zona Valdera sono state fuse insieme in una zona unica rinominata *Alta Val di Cecina e Valdera*.

GLI OSPEDALI



Per poter avere informazioni sulle attività che quotidianamente vengono svolte dall'Azienda e sui percorsi sanitari all'interno degli Ospedali è possibile chiamare i numeri dei centralini, disponibili in questa pagina, oppure rivolgersi agli Uffici Relazioni con il Pubblico dei vari ambiti territoriali dell'Azienda USL Toscana nord ovest (paragrafo "Informazione e Orientamento").

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



INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO



In ogni Azienda sanitaria o Zona Distretto/SDS è aperto almeno un **Ufficio Relazioni con il Pubblico** (URP).

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupa di:

- **garantire** l'ascolto e l'informazione al cittadino per comunicare in modo semplice le modalità di erogazione dei servizi;
- **accogliere** le istanze dei cittadini sotto forma di segnalazione, presa in carico, reclamo, elogio e richieste di vario tipo;
- **provvedere** all'analisi dei bisogni dei cittadini rilevando sistematicamente il loro livello di soddisfazione sui servizi erogati;
- **formulare** proposte per il miglioramento degli aspetti organizzativi attraverso la semplificazione dei linguaggi e delle procedure;
- **promuovere** iniziative e progetti mirati ad orientare i cittadini nel servizio sanitario, finalizzati a facilitare la loro partecipazione. Aggiornamento Carta dei Servizi socio-sanitari;
- **collaborare** costantemente con gli organismi di partecipazione: **Comitati di Partecipazione** e **Commissione Mista Conciliativa**.

UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO

I numeri degli **URP** per ambito territoriale sono:

URP Massa e Carrara

Ospedale Apuane

Tel. **0585/498257**

Dal lunedì al sabato: 8.00 - 14.00

Carrara

Tel. **0585/498257**

Dal lunedì al venerdì: 8.30 - 15.00

martedì e giovedì: 8.30 - 17.00

E-mail: urp.massacarrara@uslnordovest.toscana.it

URP Lucca

Tel. **0583/970079**

Lunedì: 9.00 - 13.00; 15.00 - 17.00

Mercoledì: 9.00 - 13.00; 15.00 - 17.00

Martedì, giovedì, venerdì: 9.00 - 13.00

E-mail: urp.lucca@uslnordovest.toscana.it

URP Versilia

Tel. **0584/6059807 - 0584/6055288 - 0584/6059421**

Dal lunedì al venerdì: 8.30 - 16.30

E-mail: urp.versilia@uslnordovest.toscana.it

UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO

URP Pisa

Orari telefonici per URP Pisa:
dal lunedì al giovedì: 8.30 - 16.30
venerdì: 8.30 - 13.00

Zona Pisana

Tel. **050/954296**

Zona Valdera - Alta Val di Cecina, Pontedera

Tel. **0587/273090**

Zona Valdera - Alta Val di Cecina, Volterra

Tel. **0588/91861**

Indirizzo e-mail unico: urp.pisa@uslnordovest.toscana.it

Uffici aperti al pubblico

Zona Pisana

Ufficio in Via Cocchi 7/9 loc. Ospedaletto - Pisa
Dal lunedì al venerdì: 8.30 - 13.00
lunedì e mercoledì: 14.30 - 16.30

Zona Valdera Alta Val di Cecina, Pontedera

Atrio Ospedale Lotti - Pontedera
Dal lunedì al venerdì: 8.30 - 13.00
martedì e giovedì: 14.30 - 16.30

Zona Valdera Alta Val di Cecina, Volterra

Presso Ospedale S. Maria Maddalena - edificio "Centro Sociale"
Dal lunedì al venerdì: 9.00 - 13.00
A Volterra l'URP è integrato con Auxilium Vitae
Indirizzo e-mail: urp@riabilitazione-volterra.it

UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO

URP Livorno

Zona Livornese

Tel. **0586/223637 - 223745**
Dal lunedì al venerdì: 9.00 - 13.00;
Martedì e Giovedì: 14.00 - 17.00
E-mail: urp.livorno@uslnordovest.toscana.it

Zona Bassa Val di Cecina

Tel. **0586/614540**
Dal lunedì al venerdì: 9.00 - 12.00
E-mail: urp.cecina@uslnordovest.toscana.it

Zona Val di Cornia

Tel. **0565/67142 - 67393**
Lunedì e venerdì: 9.00 - 12.00
Mercoledì: 9.00 - 12.00; 13.00 - 16.00
E-mail: urp.piombino@uslnordovest.toscana.it

Zona Elbana

Tel. **0565/926892**
Dal lunedì al venerdì: 8.00 - 13.00
E-mail: urp.elba@uslnordovest.toscana.it

N. B.: gli orari degli sportelli URP potranno subire variazioni in determinati periodi dell'anno.

ISCRIZIONE AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE



L'iscrizione al **Servizio Sanitario Nazionale (SSN)** è un diritto-dovere di ogni cittadino che gli permette di accedere ai servizi sanitari previsti dai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

Hanno diritto di iscrizione al **Servizio Sanitario Nazionale** i cittadini italiani residenti, i cittadini dell'Unione Europea residenti in Italia ed i cittadini extra comunitari in regola con il permesso di soggiorno secondo le rispettive normative (DGR 1139/2014 che in sintesi si pone come obiettivo quello di favorire l'accesso ai servizi, in condizione di equità, alle diverse categorie di utenza, tra cui gli immigrati); per maggiori informazioni consultare il link (<http://www301.regione.toscana.it/bancadati/atti/DettaglioAttiG.xml?codprat=2014DG00000001380>).

L'iscrizione al **Servizio Sanitario Nazionale** è documentata dalla tessera sanitaria (TS) che ha anche valenza TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia) e CNS (Carta Nazionale dei Servizi).

La Tessera Sanitaria viene spedita a casa degli aventi diritto da parte dell'Agenzia delle Entrate. E' spedita automaticamente a tutti gli italiani residenti. Deve essere invece richiesta presso gli uffici Scelta e Revoca del Medico dei Presidi socio-sanitari dell'Azienda USL Toscana nord ovest per cittadini UE e stranieri che ne devono dimostrare il diritto.

Ogni persona iscritta al **SSN** ha diritto a 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 di età. In presenza di particolari patologie 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) garantiti dal Sistema Sanitario.

L'assistenza a cittadini stranieri europei o italiani non iscritti al Servizio Sanitario Nazionale

Le persone presenti sul territorio che non hanno diritto all'Iscrizione al **Servizio Sanitario Nazionale** possono accedere ai servizi corrispondendo le tariffe stabilite dalla Regione.

Le persone che versano in condizioni di indigenza, di qualsiasi nazionalità, hanno possibilità di ottenere cure urgenti o essenziali.

In caso di cittadini stranieri senza permesso di soggiorno, i servizi sanitari non possono inviare alcuna segnalazione alle autorità se non per particolari casi, come ad esempio un accesso ai servizi a seguito di atti violenti.

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

LA CARTA SANITARIA



La **Carta Sanitaria Elettronica** è gratuita e sostituisce la vecchia Tessera Sanitaria, di cui mantiene le stesse funzioni:

- accesso alle prestazioni sanitarie
- codice fiscale
- Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM)

La **Carta Sanitaria** consente al cittadino di accedere in qualsiasi momento ai propri dati sanitari, presenti all'interno di un **Fascicolo Sanitario Elettronico**.

La **Carta sanitaria elettronica** attivata permette di:

- verificare/autocertificare la propria fascia di reddito
- effettuare pagamento ticket
- richiedere le attestazioni vaccinali
- richiedere le lettere per dimissioni ospedaliere
- consultare e stampare i referti degli esami del sangue e di radiologia, gli accessi di Pronto Soccorso, eventuali esenzioni per patologia, le prescrizioni specialistiche, farmaceutiche e relativi farmaci erogati
- effettuare il cambio del medico di famiglia e inoltre all'interno dell'applicazione si possono trovare i numeri utili relativi al Servizio Sanitario Toscano

IL FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO

Il **Fascicolo Sanitario** è una raccolta digitale delle informazioni e dei documenti clinici relativi alle prestazioni sanitarie effettuate dal singolo cittadino nelle strutture del Servizio Sanitario Regionale. L'accesso al Fascicolo dipende esclusivamente dalla volontà del titolare della Carta.

Per usufruire del **Fascicolo Sanitario**, occorre rivolgersi presso gli sportelli **CUP** dell'Azienda, le farmacie abilitate e altri punti territoriali, dove un operatore procederà all'attivazione e consegnerà un codice PIN.

Il **codice PIN** garantisce la privacy e attraverso il codice è possibile l'accesso ai propri dati sanitari.



Per ulteriori informazioni sulla Tessera e il Fascicolo si può chiamare il numero verde regionale:

800 004 477

Per l'assistenza sanitaria nei Paesi dell'Unione Europea è sufficiente esibire la Carta Sanitaria Elettronica. In caso di smarrimento della tessera si può richiederne il duplicato presso gli sportelli CUP.

PERCORSO NASCITA



A chi rivolgersi durante la gravidanza

Il punto di riferimento del percorso nascita è il Consultorio. L'équipe del Consultorio (ginecologo, ostetrica, psicologo, 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.

Il libretto di gravidanza

Il percorso inizia al Consultorio con la consegna del libretto che raccoglie gli esami previsti dal Protocollo Regionale per il monitoraggio della gravidanza fisiologica.

È un'occasione importante per ricevere una consulenza ostetrica specifica, una presentazione dei servizi offerti dal Consultorio, un orientamento al percorso di diagnosi prenatale e l'attivazione della APP "hAPPyMamma".

La consegna del libretto avviene previo appuntamento per evitare lunghe attese e per dedicare a tutte le donne il tempo e l'attenzione necessari.

Cosa portare all'incontro

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 o ENI per straniere senza tessera sanitaria).

Non è possibile consegnare il libretto alle donne italiane non residenti in Toscana e senza domicilio sanitario che possono comunque effettuare gratuitamente le prestazioni previste dal Protocollo nazionale su prescrizione del Medico di Famiglia o del Ginecologo del Consultorio.

Il libretto viene consegnato solo alla gestante. In caso di eccezionale impossibilità a presentarsi di persona, può essere consegnato ad un delegato munito di documenti di identità di entrambi e delega scritta, ma è opportuno comunque effettuare, prima possibile, la consulenza con l'ostetrica.

Visite, consulenze, esami

Tutte le visite e le consulenze ostetrico-ginecologiche in Consultorio sono gratuite così come le prestazioni specialistiche contenute nel libretto, se effettuate all'interno del Servizio Sanitario Regionale della Toscana.

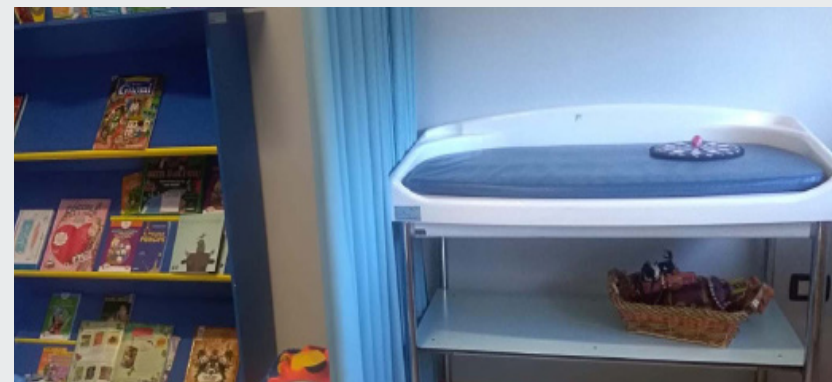
Eventuali prestazioni aggiuntive, in caso di gravidanza a rischio, sono comunque senza costi purché prescritte sul ricettario regionale dal Medico di Famiglia o dal Ginecologo del S.S.N. All'interno del consultorio è possibile inoltre effettuare gratuitamente consulenze sociali e psicologiche in qualsiasi momento del percorso nascita.

Incontri e Corsi di Accompagnamento alla nascita

Dal secondo trimestre di gravidanza fin dopo la nascita del bambino, è possibile partecipare gratuitamente nei Consultori ad incontri e corsi di accompagnamento alla nascita. Gli incontri forniscono preziosi strumenti per vivere serenamente e con consapevolezza la gravidanza, il parto, il puerperio, l'allattamento.

Dove partorire

Ogni Punto Nascita in Toscana è in grado di fornire assistenza al parto fisiologico, mentre le gravidanze a rischio devono essere seguite dalle strutture più attrezzate. In molti Punti Nascita è possibile scegliere modi di partorire sicuri ed innovativi (parto attivo) e richiedere una consulenza su rischi e benefici dell'anestesia epidurale. Per favorire la relazione madre-bambino e l'allattamento materno, salvo controindicazioni cliniche, il neonato in ospedale rimane con la mamma in stanza (*rooming in*). Alla dimissione viene consegnato il libretto pediatrico.



Dopo la nascita

Il Consultorio offre assistenza ostetrica, sostegno all'allattamento, visite ginecologiche, sostegno psicologico, consulenza per la contraccezione e sostegno alla genitorialità.

I genitori hanno l'obbligo di effettuare la dichiarazione di nascita del neonato.

I genitori, muniti dell'attestazione di nascita rilasciata dal reparto dell'ospedale dove è avvenuto il parto, devono recarsi entro 3 giorni presso l'accettazione amministrativa ricoveri dell'ospedale oppure, entro 10 giorni, presso il comune dove è avvenuta la nascita del bambino o il comune di residenza della madre o del padre, al fine di consegnare la dichiarazione di nascita.

Presso l'accettazione amministrativa ricoveri può anche essere effettuata la scelta del pediatra.

CONSULTORIO



Il **Consutorio** è un servizio di tutela della salute e della qualità di vita della donna, del bambino e della famiglia che 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);
- 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 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'equipe completa e Consultori secondari in cui vengono erogate solo alcune attività di base.

In ogni Zona sono presenti almeno un Consultorio Familiare "principale" 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, come le italiane, 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, affettiva e 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.

EMERGENZA SANITARIA



Le prestazioni di emergenza si attivano chiamando il **numero 118**. L'operatore che risponde stabilisce il percorso successivo, dalla visita medica all'invio dei mezzi di soccorso e se necessario l'elicottero.

L'**elisoccorso** è un servizio **h 24** istituito dalla Regione Toscana per far fronte a impegni di primo intervento in situazioni di criticità. Provvede anche al trasferimento di cittadini con particolari patologie, presso strutture altamente specializzate.

L'elisoccorso viene attivato tramite la **Centrale Operativa 118** da **Toscana Soccorso**, che è la centrale Unica di Coordinamento del Servizio di Elisoccorso Regionale.

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 a pagamento.



Il **Pronto Soccorso**, per la definizione delle priorità, usa un sistema denominato "**Triage**".

PRONTO SOCCORSO: SISTEMA TRIAGE

Codice priorità	Descrizione	Definizione dettagliata	Tempo massimo di attesa
1	EMERGENZA	Assenza o rapido deterioramento di una o più funzioni vitali	immediato
2	URGENZA INDIFFERIBILE	Rischio di compromissione delle funzioni vitali Condizione stabile con rischio evolutivo	Entro 15 minuti
3	URGENZA DIFFERIBILE	Condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenze e ricaduta sullo stato generale che solitamente richiede, dopo valutazione, il coinvolgimento di più di due specialisti	Entro 60 minuti
4	URGENZA MINORE	Condizione stabile senza rischio evolutivo che solitamente richiede il coinvolgimento fino a due specialisti	Entro 120 minuti
5	NON URGENZA	Condizione stabile senza rischio evolutivo, non urgente o di minima rilevanza clinica, che solitamente non richiede il coinvolgimento di specialisti	Entro 240 minuti

PERCORSO CONTRO LA VIOLENZA:
CODICE ROSA

Il **Codice Rosa** è una Rete clinica dedicata alle donne vittime di violenza di genere (Percorso Donna) e alle vittime di violenza causata da vulnerabilità o discriminazione (Percorso per le vittime di crimini d'odio) per 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.

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 (118 e Pronto Soccorso), durante un ricovero ospedaliero, negli ambulatori, nei Consultori o negli altri servizi territoriali.

IL PERCORSO DI ASSISTENZA



L'accesso alle prestazioni del sistema sanitario, tranne i casi di emergenza/urgenza, inizia di solito 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

MEDICO DI FAMIGLIA E PEDIATRA

La scelta del medico di famiglia avviene contemporaneamente all'iscrizione al **Servizio Sanitario Nazionale**.

Il cittadino può scegliere il medico di famiglia e il pediatra di libera scelta fra i professionisti che operano nell'ambito territoriale di residenza, rivolgendosi agli sportelli CUP oppure on-line sul sito aziendale.

La scelta del medico ha validità annuale e si rinnova tacitamente. E' comunque possibile cambiare medico recandosi agli sportelli CUP.

SCELTA IN DEROGA

Il cittadino che vuole iscriversi nell'elenco di un medico di un altro Comune può farlo soltanto nel caso in cui il Comune sia geograficamente confinante con il Comune di residenza del cittadino stesso, dopo aver presentato specifica domanda di scelta in deroga che sarà valutata dal Comitato dei Medici di Medicina Generale o dei Pediatri.

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

PEDIATRA

Per il pediatra di libera scelta è sufficiente che uno dei genitori si presenti presso la propria Azienda sanitaria con un documento d'identità e munito di codice fiscale rilasciato dal Ministero delle Finanze, autocertificando i dati del figlio.

Il pediatra segue il bambino durante tutta la crescita e controlla il suo sviluppo fisico e psichico. L'assistenza ai bambini fino ai sei anni è esclusiva del pediatra; 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 il 14° anno di età fino al 16° anno.

Per la scelta o revoca del pediatra è possibile rivolgersi direttamente presso tutti gli sportelli CUP dei distretti del territorio e degli Ospedali.

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 sia riconducibile a motivi di salute, studio o lavoro.

In questo caso è necessario produrre la documentazione che attesti i requisiti necessari ad ottenere il domicilio sanitario (contratto di lavoro, certificazione di frequenza per corsi di studi, certificato per comprovati motivi di salute rilasciato da uno specialista dell'Azienda).

Per i cittadini stranieri in regola con le norme in materia di soggiorno sul territorio italiano, la scelta è a tempo determinato e ha validità pari a quella del permesso di soggiorno.

All'atto della scelta viene rilasciata la tessera sanitaria regionale (da non confondere con la tessera europea T.E.A.M.) contenente oltre ai dati anagrafici, il codice regionale dell'assistito, il codice regionale e il nome del medico scelto.

La scelta di trasferire il proprio domicilio sanitario, e non la residenza, è possibile per i seguenti motivi:

- lavoro
- studio
- salute
- assistenza
- ricongiungimento familiare
- ricovero in RSA
- svolgimento del Servizio Civile
- detenuto in semilibertà
- iscrizione al centro per l'impiego

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 E 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 la visita specialistica è indispensabile la richiesta del medico di medicina generale/pediatra di libera scelta su ricettario regionale (impegnativa) da presentare al momento della prenotazione. Per prenotare è necessaria la prescrizione medica su ricetta rossa o su ricetta elettronica.

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;

Per ulteriori approfondimenti e aggiornamenti è possibile consultare la pagina dedicata sul sito della Regione Toscana (<http://www.regione.toscana.it/-/esenzioni>)

L'esenzione per patologia viene riconosciuta quando indicata direttamente dal prescrittore nella ricetta. Solo nel caso di esenzioni totali può essere riconosciuta ugualmente.

Per le *esenzioni da reddito* nel caso il medico non le abbia inserite è possibile farlo, dimostrandone il diritto all'operatore, al momento della prenotazione. Le esenzioni totali prevedono l'esonero dal pagamento per tutte le prestazioni.

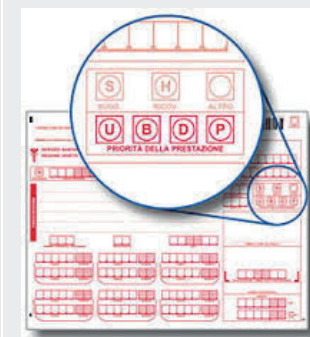
Prescrizione su ricetta rossa

Su questa tipologia di ricetta vengono indicati:

- Numero impegnativa e dati anagrafici
- Fascia di reddito
- Eventuale esenzione dal pagamento del ticket
- Tipo di esame
- Quesito clinico
- Codice di priorità

(U= Urgente - 48/72 ore; B= Breve - 7/10 giorni;

D= Differibile - 15/30 giorni; P= programmabile, in base alle indicazioni dello specialista)



Prescrizione su ricetta elettronica

Su questa tipologia di ricetta vengono indicati:

- Dati anagrafici
- Numero ricetta elettronica (NRE)

The image shows a form for the 'RICETTA ELETTRONICA - PROMEMORIA PER L'ASSISTITO'. It includes fields for 'Regione', 'Codice e nome/indici dell'assistito', 'Indirizzo', 'CAP', 'Città', 'Esenzione', 'Sistema Provincia', 'Codice ABL', 'Disposizioni Regionali', 'Priorità Prescrizione (S.B.D.P)', 'Prescrizione', 'QTA', and 'Nota'. There are also fields for 'Questo Diagnostico', 'N. Confezione/Prestazione', 'Codice Autenticazione', and 'Cognome e Nome del Medico'. A red arrow points to the 'Numero ricetta' field, and another red arrow points to the 'Dati anagrafici' section.

Ricetta elettronica

Al momento della prenotazione, il cittadino può conoscere i tempi di attesa per la prestazione richiesta nelle varie strutture e può quindi scegliere o la prima data disponibile indipendentemente dalla sede, o la sede che preferisce indipendentemente dal tempo di attesa.

Se la prestazione è prenotata tramite CUP telefonico, si consiglia di annotare il codice di prenotazione, perché viene richiesto in caso di disdetta della prestazione prenotata.

Il giorno dell'appuntamento è necessario ricordarsi di portare la prescrizione e la tessera sanitaria elettronica.

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 (prenotazione, disdetta, pagamento ticket e attivazione della Carta Sanitaria Elettronica), presso i totem, totem punti SI, tramite CUP telefonico, presso le associazioni convenzionate ed infine tramite il servizio on-line disponibile sul portale della Regione Toscana.

Per effettuare la prenotazione, il cittadino deve essere munito d'impegnativa o promemoria per la ricetta dematerializzata, della Carta Sanitaria Elettronica e di documento d'identità.

In caso di prenotazione telefonica tramite il servizio di CUP TEL, il cittadino deve comunicare all'operatore le seguenti informazioni:

- dati anagrafici
- numero di impegnativa (riportato sulla prescrizione)
- tipo di esame e la classe di priorità
- quesito clinico (riportato sulla prescrizione)
- fascia di reddito di appartenenza
- eventuale diritto di esenzione dal pagamento ticket

Numeri dei CUP telefonici per ambito territoriale

Massa e Carrara

0585/493797

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00;
sabato dalle 8.00 alle 13.00

Lucca

0583/970000

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.50

Pisa

050/995995

dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 18.00
il venerdì dalle 8.00 alle 14.00

Livorno e Versilia

0586/223333

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00;
sabato dalle 8.00 alle 13.00

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.

Non è richiesta la prescrizione medica (accesso diretto) 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

TICKET E RITIRO DEI REFERTI

I cittadini, ad esclusione degli esenti, devono partecipare alla spesa sanitaria fino all'importo massimo di 38 euro per impegnativa; tale quota può essere integrata, secondo la fascia di reddito di appartenenza, con la quota aggiuntiva prevista dalla Regione Toscana.

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

- sportelli CUP
- on-line tramite piattaforma IRIS Regione Toscana
- farmacie pubbliche e private aderenti all'accordo regionale per i servizi CUP
- presso i totem abilitati e dislocati sul territorio aziendale
- alle ricevitorie collegate alla rete Lottomatica Italia Servizi (LIS) presenti su tutto il territorio nazionale (servizio con una piccola commissione aggiuntiva)

Il **ritiro del referto** avviene secondo le modalità indicate al momento della prenotazione e nei casi previsti è possibile attraverso la Carta Sanitaria Elettronica.

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

L'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche in regime ambulatoriale è gestito tramite il **Centro Unico di Prenotazione della Libera Professione** (CUP L.P.).

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 (di norma prima della prestazione) 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/e sede/i concordata/e, sulla base del piano di lavoro, trasmesso dalla postazione CUP LP di riferimento con le modalità concordate, in tempo utile e comunque prima dello svolgimento dell'attività.

Eccezionalmente è possibile l'accesso diretto senza prenotazione. Il paziente si presenta con il riscontro di prenotazione contenente l'indicazione dell'avvenuta riscossione della tariffa (nel caso di pagamento presso sportello CUP) o con copia della fattura rilasciata dalla riscuotitrice automatica.

Prestazioni al domicilio del paziente

Il cittadino, in caso di impedimento a recarsi nell'ambulatorio del medico (stato di malattia), può richiedere al CUP L.P. 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
- su richiesta dello specialista ambulatoriale ospedaliero con accesso diretto urgente e con impegnativa regionale
- in regime di ricovero programmato, da lista di attesa.

Esistono vari tipi di ricovero programmato:

a. Ricovero programmato chirurgico che riguarda le patologie non urgenti e si effettua con le seguenti modalità:

- il cittadino, dopo aver effettuato la visita specialistica, se accetta di essere inserito in lista di attesa chirurgica, ha 30 giorni di tempo per consegnare la proposta di intervento all'Ufficio Programmazione Chirurgica. L'accesso in Ospedale avviene con criteri di priorità clinica e ordine cronologico.

Il regime di ricovero si distingue in:

- Day Surgery, con accesso e dimissione nella stessa giornata dell'intervento
- Week Surgery, con degenza inferiore a 5 giorni
- Long Surgery, con degenza superiore a 5 giorni

b. Ricovero programmato medico che si distingue in:

- ciclo diurno, *Day Hospital* 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 pluri-specialistiche e assistenza diurna.
- ordinario con chiamata da lista di attesa

La registrazione amministrativa all'atto del ricovero, avviene nei vari settings di degenza o all'accettazione amministrativa.

I documenti necessari per ogni tipo di ricovero sono:

- documento d'identità
- Carta Sanitaria Elettronica

Al termine del ricovero al cittadino viene consegnata la lettera di dimissione.

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.

La cartella clinica può essere richiesta:

- **agli sportelli Cartelle cliniche** presenti negli ospedali. Sarà sufficiente compilare un modulo scaricabile dal sito aziendale, (<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.uslnordovest@postacert.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.
- **tramite fax,** a richiesta potrà pervenire via fax inviando il modulo compilato con allegato il documento di riconoscimento in corso di validità e la ricevuta dell'avvenuto pagamento dei diritti di copia. E' possibile avere il numero di fax chiamando i centralini degli Ospedali. In caso di persona delegata al ritiro, è necessario un documento del delegato e copia del documento del titolare dei dati.

DIMISSIONI DIFFICILI E CURE INTERMEDIE: ACOT

L'**Agenzia di Continuità Ospedale-Territorio (ACOT)** garantisce la continuità assistenziale del paziente nel percorso di dimissione dall'ospedale, attraverso una programmazione della stessa.

L'**ACOT** agisce nell'ambito dei presidi ospedalieri zionali di riferimento operando con una logica di sistema che, attivandosi già all'ingresso in ospedale, vede le Direzioni di Presidio e i reparti di degenza operare per la pianificazione delle dimissioni.

Presidia e valuta l'appropriatezza della segnalazione, definisce il percorso di continuità assistenziale attivando, in presenza di un bisogno sociosanitario complesso, l'UVM (Unità di valutazione multidisciplinare) zonale competente.

Coordina il processo di dimissione attivando le azioni necessarie alla presa in carico del paziente in relazione ai suoi bisogni e alla potenzialità della risposta della rete territoriale, assicurando il raccordo dei Servizi coinvolti. Si raccorda con le zone/distretto di provenienza per i pazienti non residenti e ricoverati negli ospedali zionali di competenza dell'Agenzia.

Coordina l'interdisciplinarietà degli interventi, mantenendo un rapporto organico e funzionale tra i servizi territoriali, i professionisti della struttura ospedaliera, il medico di famiglia.

Coinvolge il paziente e la famiglia nel percorso, assicurando una comunicazione chiara, comprensibile, tempestiva ed efficace.

Attiva la procedura di fornitura degli ausili necessari affinché la consegna al domicilio avvenga prima della dimissione.

L'Agenzia di continuità Ospedale Territorio svolge funzione di riferimento per le segnalazioni provenienti dal territorio qualora sia presente richiesta di inserimento in Cure Intermedie Residenziali. L'équipe dell'Agenzia è multiprofessionale ed è costituita da un medico di comunità, un infermiere, un assistente sociale, un fisioterapista. Si avvale della consulenza strutturata dello specialista fisiatra o geriatra.

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** riguarda le persone che non sono in condizione di recarsi da soli allo studio del medico di famiglia e che necessitano di visite periodiche. L'assistenza viene concordata tra il medico di famiglia e il medico del distretto.

L'**assistenza domiciliare integrata** viene attivata per le persone che hanno problematiche assistenziali complesse. In questi casi il medico di famiglia, il medico specialista, l'infermiere ed il medico del distretto interagiscono per fornire una risposta assistenziale adeguata ai bisogni della persona.

L'assistenza domiciliare integrata può prevedere l'integrazione con l'**Unità di Cure Palliative (UCP)** e con il servizio di **Nutrizione Clinica**, per garantire le cure appropriate ai malati oncologici e a quelli affetti da patologie croniche invalidanti.

L'attività dell'UCP è rivolta al contenimento degli stati di sofferenza e di dolore ed è costituita da medici specialisti ed infermieri.

La **Nutrizione Clinica** è volta al monitoraggio, alla prevenzione e al trattamento della malnutrizione in ambito ospedaliero e territoriale. Quando la malattia arriva alla fase terminale e per una molteplicità di condizioni cliniche o sociali, il domicilio diventa inadeguato, si può ricorrere all'**Hospice** che è una struttura residenziale di cure continue ad alta complessità assistenziale.

RIABILITAZIONE E ASSISTENZA PROTESICA



Riabilitazione

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

Lo scopo finale è il raggiungimento della miglior qualità di vita della persona attraverso un processo che attraversa varie fasi, alcune delle quali a carattere prettamente sanitario, successivamente integrate da attività socio-sanitarie e sociali.

Il Dipartimento di Riabilitazione comprende diverse strutture accreditate che operano in rete per erogare trattamenti riabilitativi per disabilità di qualsiasi natura (neurologica, ortopedica, cardiologia, respiratoria, ecc.). Il trattamento riabilitativo viene erogato presso strutture ospedaliere di riabilitazione e strutture extra-ospedaliere a carattere residenziale o ambulatoriale. L'insieme delle strutture va a costituire una rete integrata all'interno del quale viene erogato un Progetto Riabilitativo Individuale.

L'accesso a tutte le prestazioni avviene mediante:

- richiesta di consulenza fisiatria da parte dei reparti di degenza
- richiesta di visita fisiatria del Medico di Medicina Generale o di altri specialisti
- mediante richiesta dei medici di medicina generale, medici specialisti, per il trattamento di disabilità poco complesse incluse nella Delibera Regionale 595/05.

Assistenza protesica

Il Servizio Sanitario garantisce ai cittadini affetti da minoranze 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:

1. Il riconoscimento della condizione di invalido o domanda di riconoscimento
2. La prescrizione della protesi, dell'ortesi e/o dell'ausilio necessario da parte di un medico specialista (fisiatra, ortopedico, neurologo, ecc.) competente per patologia ed operante in una struttura sanitaria pubblica
3. La presentazione della richiesta, su apposita modulistica distribuita nelle sedi distrettuali, presso gli uffici protesi
4. L'autorizzazione da parte dell'Ufficio Protesi dell'Azienda
5. La fornitura da parte di una ditta autorizzata o direttamente dall'ASL Toscana Nord Ovest
6. Il collaudo effettuato dal medico specialista prescrittore per gli ausili complessi
7. Il ritiro
8. La riparazione (eventuale intervento tecnico)

GESTIONE DEL DOLORE, CURE PALLIATIVE E HOSPICE

Il dolore è un segnale di allarme per il nostro corpo ed è utile per la comprensione della malattia; è anche una sensazione soggettiva influenzata da vari fattori individuali. Per tali motivi la collaborazione del malato è fondamentale perché sia individuata la terapia più adeguata: attualmente la medicina dispone di una vasta gamma di farmaci per il controllo del dolore, in base alla sua intensità. Esistono anche alcune tecniche che possono essere utilizzate singolarmente o come supporto ai farmaci: terapie fisiche e tecniche psicologiche che procurano analgesia, rilassamento, controllo dei vissuti emotivi come ansia e paura.

I Centri per il controllo e la cura del dolore sono presenti in tutta l'Azienda sanitaria. Per accedere all'ambulatorio di Terapia del dolore occorre un'impegnativa del medico di Medicina Generale da presentare al CUP Aziendale.

Cure palliative e Hospice

Le **cure palliative** sono prestate al paziente quando la malattia non risponde più alle terapie finalizzate alla guarigione. Il controllo del dolore e degli altri sintomi, dei problemi psicologici, sociali e spirituali assume importanza primaria.

Le **cure palliative** coinvolgono il paziente, la sua famiglia e la comunità in generale. Il loro scopo non è quello di accelerare o differire la morte ma quello di preservare la migliore qualità della vita possibile per la persona fino alla fine.

Le cure palliative sono organizzate all'interno di una rete che integra i servizi distrettuali, ambulatoriali e ospedalieri, sanitari e sociali, in collaborazione con la rete di solidarietà (volontariato, ecc.) presente sul territorio.

Il funzionamento e il coordinamento della Rete è assicurato dalle **Unità Funzionali di Cure Palliative** per garantire alla persona uniformità nell'accoglienza della domanda, nella valutazione dei bisogni e nell'avvio del percorso di cura.

L'**Hospice** è una struttura gestita dalle cure palliative: i pazienti che necessitano di ricovero vengono valutati a domicilio, in ambulatorio o in ospedale dal personale delle cure palliative che effettuano la presa in carico, mentre la degenza è gestita da personale dedicato.

ASSISTENZA FARMACEUTICA



L'assistenza farmaceutica è garantita dal Dipartimento del Farmaco. Il Dipartimento Farmaceutico di concerto con la Direzione Aziendale si fa garante per la diffusione e l'applicazione degli indirizzi operativi sull'implementazione dell'appropriatezza 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 della:

- 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.

Percorso assistenza

- fornitura di farmaci fuori indicazione d'uso, erogabili secondo legge 648/1996;
- erogazione di farmaci secondo la 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

Il Servizio Farmaceutico Territoriale estende la propria competenza su tutte le attività legate al farmaco in ambito territoriale.

In particolare i principali settori di pertinenza 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 DPC (Distribuzione Per Conto);
- 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 (ossigeno terapia domiciliare)

SANITA' D'INIZIATIVA

Per **sanità d'iniziativa** s'intende un modello assistenziale di gestione delle malattie croniche che non aspetta il cittadino in ospedale (sanità di attesa) ma gli "va incontro" prima che le patologie insorgano o si aggravino, garantendo quindi al paziente interventi adeguati e differenziati in rapporto al livello di rischio, puntando anche sulla prevenzione e sull'educazione.

La sanità d'iniziativa costituisce uno dei nuovi modelli assistenziali della sanità toscana: il riferimento è il *Chronic Care Model* che si basa sull'interazione proficua tra il paziente e i medici, gli infermieri e gli operatori sociosanitari.

SCREENING ONCOLOGICI

Il Centro Screening si occupa di organizzare i programmi di screening per la prevenzione oncologica che sono rivolti alle persone residenti nel territorio dell'Azienda USL Toscana nord ovest. Queste persone possono usufruire degli esami previsti gratuitamente.

I programmi di screening attivi sono:

1. Screening per la prevenzione del tumore al seno

- per le donne tra **50 e 69 anni**, ogni 2 anni in caso di negatività
- per le donne in età compresa tra **45 e 50 anni** - esse possono essere inserite all'interno del programma di prevenzione oncologica e con impegnativa del medico di famiglia, dove viene specificato che l'esame è richiesto per prevenzione (richiamo annuale in caso di negatività)
- per le donne in età compresa **tra 70 e 74 anni** se aderenti ad almeno uno dei due inviti precedenti con invito attivo a cadenza biennale

Altri percorsi

2. Screening per la prevenzione del tumore al collo dell'utero

E' rivolto alle donne di età compresa tra **25 - 64 anni**.

I test utilizzati per la prevenzione del tumore al collo dell'utero sono:

- Pap test (intervallo triennale) per le donne in età compresa tra **25 e 33 anni**;
- test HPV (ricerca del Papilloma Virus) per le donne in età compresa tra **34 e 64 anni**, con richiamo ad intervallo quinquennale.

3. Screening per la prevenzione del tumore all'intestino

E' rivolto a uomini e donne di età compresa tra **50 e 70 anni**.

Il test di screening consiste nella ricerca del sangue occulto nelle feci a richiamo biennale.

La gestione degli inviti e delle risposte negative è affidata al Centro Screening.

La lettera di invito contiene:

- il giorno e l'ora dell'appuntamento
- il luogo dell'effettuazione della prestazione
- e modalità di erogazione della prestazione

SERVIZI SOCIALI

Le prestazioni e i servizi sociali sono dedicati alla rimozione e superamento delle situazioni di bisogno e sono volti al sostegno dell'autonomia e dell'inclusione sociale.

L'attività del servizio si svolge presso tutte le sedi del territorio e comprende attività monoprofessionali, svolte da parte degli Assistenti Sociali ed integrate con altre professioni socio sanitarie ed educative.

Vengono eseguite attività di valutazione e progettualità personalizzata, anche in forma di indagine socio-familiare; colloqui informativi- orientativi per l'utenza, anche con carattere di urgenza (segretariato sociale/front office), colloqui di informazione, valutazione e presa in carico del bisogno personale; attività di consulenza sulle tematiche della genitorialità naturale e adottiva, nell'ambito delle relazioni interpersonali, a sostegno delle responsabilità familiari e dell'età evolutiva.

PUNTI INSIEME

Sono la porta d'ingresso ai servizi e alle prestazioni assistenziali per gli anziani fragili e non autosufficienti, alla quale possono rivolgersi le persone interessate e i loro familiari per segnalare il bisogno di assistenza.

I **punti insieme** garantiscono l'informazione e la registrazione della segnalazione, dando avvio al percorso di valutazione che si conclude con la presentazione e la condivisione di un progetto di assistenza personalizzato.

I punti insieme si trovano presso le sedi dei principali presidi distrettuali, con orari di apertura differenziati.

SALUTE MENTALE

La Salute mentale adulti garantisce un adeguato livello di assistenza sanitaria a tutte le persone (residenti e non residenti) che presentino problemi di salute mentale.

Garantisce i seguenti servizi a livello territoriale:

- prima visita, valutazione e presa in carico;
- consulenza (ambulatoriale, domiciliare, ospedaliera, in RSA);
- trattamento ambulatoriale;
- trattamento domiciliare (medico e/o infermieristico);
- presa in carico dei casi complessi con predisposizione di piani terapeutici individualizzati;
- valutazione medico legali;
- psicoterapia;
- risposta all'emergenza territoriale.

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) e di tutti i disordini dello sviluppo del bambino nelle sue varie linee di espressione psicomotoria, linguistica, cognitiva, intellettiva 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 e 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, delle istituzioni scolastiche, degli enti locali.

DIPENDENZE

L'attività delle Ser. D (**Servizi Dipendenze**) è rivolta alla prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione delle dipendenze da sostanze illegali (cannabinoidi, eroina, cocaina, anfetamine, ecstasy, LSD, etc.), legali (alcol, fumo, farmaci) e comportamentali (gioco d'azzardo) per utenti residenti e non residenti nel territorio dell'ASL Toscana nord ovest.

Le équipes multiprofessionali dei Ser.D garantiscono:

- interventi di prevenzione rivolti alla popolazione in età scolare e alla popolazione in generale;
- interventi di prevenzione e riduzione del danno in favore di persone tossico/alcolodipendenti a forte marginalità sociale;
- formulazione, attuazione e verifica di programmi terapeutici individuali di tipo ambulatoriale o comunitario (inserimenti in Comunità Terapeutiche pubbliche o private);
- servizio di continuità assistenziale per utenti in carico ad altri SerD, per gli ospiti delle comunità terapeutiche presenti sul territorio e per gli utenti in carico che per motivi sanitari e/o legali non possono recarsi al servizio e presso le strutture di cure intermedie (assistenza domiciliare);
- consulenze specialistiche presso i reparti ospedalieri;
- certificazioni ed accertamenti medico legali;
- psicoterapia individuale e di gruppo;
- attività di educazione sanitaria individuale e di gruppo;

Assistenza territoriale e sociale

- gruppi di sostegno psico-socio-educativi per utenti e/o familiari;
- inserimenti lavorativi (tirocinio terapeutico, tirocinio terapeutico con valenza di terapia occupazionale) e laboratori;
- assistenza ai detenuti tossico e alcool dipendenti;
- formulazioni di programmi terapeutici in misura alternativa alla detenzione;
- disintossicazione ambulatoriale e in regime di ricovero (in collaborazione con i reparti ospedalieri);
- terapie farmacologiche specifiche;
- monitoraggio clinico, di laboratorio e strumentale;
- controllo delle patologie infettive correlate: screening, diagnosi, prevenzione, invio agli specialisti;
- consigli e indicazioni operative per l'approccio individualizzato delle diverse problematiche;
- sostegno psicologico, sociale, educativo;
- attivazione di gruppi terapeutici;
- orientamento e sostegno ai familiari;
- collaborazione con altri servizi dipartimentali, Malattie Infettive, Dermatologia, Pronto Soccorso, altri reparti ospedalieri e territoriali (es Consultorio), Medici di Medicina Generale, servizio sociale del Comune, Comunità Terapeutiche, Agenzie del Terzo settore;
- attenzione al cittadino fragile (minore, donna in gravidanza) con orari dedicati.

Tutte le strutture assicurano la massima riservatezza nel trattamento dei dati sensibili in ottemperanza alle vigenti leggi sulla privacy e garantiscono, dove richiesto, l'anonimato.

Per le attività sopra elencate l'accesso al servizio è diretto, riservato e gratuito ad eccezione delle attività del centro Antifumo e degli accertamenti medico legali rivolti a lavoratori che attendono a particolari mansioni definite "a rischio", per le quali l'accesso avviene tramite CUP e prevede il pagamento di un ticket.

MEDICINA LEGALE

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

La U.O.C. **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 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: indennizzi a favore dei soggetti danneggiati a seguito di vaccinazioni obbligatorie o trasfusioni o somministrazione di emoderivati;
- pareri in tema di responsabilità professionale per il Comitato Gestione Sinistri (CGS);
- visite necroscopiche territoriali;
- partecipazione ai Collegi Accertamento Morte (CAM);
- revisione e controllo periodico dei moduli di consenso informato clinico;
- altri pareri su richiesta delle Pubbliche Amministrazioni (es. barriere architettoniche);

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;

Medicina legale

- 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.

La medicina legale provvede altresì ad esprimere pareri su questioni bioetiche.

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 ogni momento 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. E' 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.

LA PREVENZIONE

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 croniche - 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 diffusive 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 albergatori

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:

A. *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 lavoro sotterranei 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 altri cancerogeni



B. *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, etc. (D.Lgs. 81/08)
- verifiche di attrezzature a pressione quali: recipienti gas, recipienti e generatori di vapore, e impianti di riscaldamento di 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)

C. 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. E' 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 (grossisti, trasformatori, negozianti, ristoratori ecc...).

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, R.S.A. 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 diffusive 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

D. 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 feline
- 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

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

Tra le principali attività:

- fornisce supporto tecnico/metodologico e collabora a progetti intersettoriali con le istituzioni scolastiche, universitarie e scientifiche e gli enti del terzo settore per incidere sui determinanti sanitari 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 intersettoriale 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

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

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

URP

Oltre al lavoro quotidiano di informazione e orientamento verso i cittadini, l'**URP** si occupa anche della tutela dei loro diritti. Il cittadino può rivolgersi all'URP per avanzare suggerimenti, segnalazioni, reclami e ringraziamenti.

Per presentare un reclamo è sufficiente una comunicazione scritta e firmata dall'interessato, consegnata a mano, trasmessa per posta prioritaria oppure tramite posta elettronica certificata.

Una volta ricevuto il reclamo, l'URP provvederà a rispondere al cittadino con una lettera firmata dal Direttore Generale o suo delegato, entro i 30 giorni previsti dal Regolamento di Pubblica Tutela. Qualora il cittadino non si ritenesse soddisfatto della risposta fornita, potrà chiedere l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa, un organismo dove sono presenti membri dell'Azienda ed esponenti delle Associazioni di Volontariato e di Tutela, che riesamina in seconda istanza i casi oggetto di reclamo.

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.

I TRE LIVELLI

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.

Tutela e partecipazione

SERVIZIO CIVILE

E' la possibilità per i giovani di dedicare un anno della propria vita ad aiutare le fasce più deboli della società.

In questo modo essi 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 Nazionale e 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.

GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

La **Carta dei Servizi** rappresenta il "Patto con il cittadino". Il suo obiettivo è facilitare l'utenza nel percorso socio-sanitario, assumendosi degli impegni per un continuo miglioramento della qualità dei servizi.

Indichiamo di seguito gli impegni più significativi per l'anno corrente:

- **Informazione e Comunicazione:** nel rispetto della legge 75/2017 sulla Partecipazione, l'Azienda ha provveduto ad aggiornare la presente Carta dei Servizi, attraverso una fattiva collaborazione con il Comitato di Partecipazione aziendale;
- **Umanizzazione:** per migliorare l'accoglienza e rendere i reparti pediatrici più consoni ai principi di umanizzazione, l'Azienda ha provveduto a potenziarne le biblioteche, grazie ad un'iniziativa denominata "Regalaci un libro" e finalizzata a donare agli Ospedali libri per bambini ricoverati;
- **Aspetti relazionali:** l'importanza della cura della relazione ha reso necessario un corso di formazione rivolto agli operatori socio-sanitari, al fine di potenziare le loro competenze comunicative nel rapporto con il cittadino;
- **Tempi ed accessibilità:** l'attivazione di laboratori congiunti con i Comitati di Partecipazione, ha permesso all'Azienda di confrontarsi direttamente con le associazioni di volontariato e pubblica tutela, per migliorare diverse problematiche di carattere generale (tempi di attesa, Dichiarazioni Anticipate di Trattamento, Percorsi Assistenziali per Soggetti con bisogni Speciali e Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali);
- **Tutela e ascolto:** realizzazione e avvio di una procedura per attivare azioni di miglioramento a seguito delle criticità segnalate dai cittadini singoli e associati.

Carta dei Servizi Azienda USL Toscana nord ovest

È importante ricordare che la presente edizione della Carta è stata elaborata dall'URP Ambito territoriale di Massa e Carrara, Uo. Tutela e Partecipazione, in collaborazione con il Comitato di Partecipazione Aziendale.

I contenuti riportati nella presente Carta dei servizi 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/>

Giugno 2019

MEMO

[illegible]

