

CARTA DEI SERVIZI 2025

AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

CARTA DEI SERVIZI 2025

AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

S O M M A R I O

PRINCIPI FONDAMENTALI

7

01 AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

Zone distretto	9
Ospedali	11
Ufficio relazioni con il pubblico	12

02 ACCESSO AI SERVIZI

Iscrizione al Servizio sanitario nazionale	15
Carta sanitaria e Fascicolo sanitario elettronico	17
Servizio civile	20
Consultorio	21
Procreazione Medicalmente Assistita	24
Percorso nascita	26
Emergenza sanitaria	30
Pronto soccorso	32
Percorso contro la violenza: codice rosa	34
Sedi Centri antiviolenza	34
Screening oncologici	38

03 PERCORSO DI ASSISTENZA

Medico e pediatra di famiglia	41
Domicilio sanitario	44
Guardia medica e Numero unico europeo per le cure non urgenti 116117	44
Visite specialistiche ed esami diagnostici	46
Esenzioni	46
Ricetta medica	46
Prenotazione CUP	47
Disdetta prenotazione	48
Prestazioni ad accesso diretto	49
Prenotazione prelievi ematici	49
Pagamento ticket	50
Ritiro dei referti	51

S O M M A R I O

Attività libero professionale intramuraria	52
Ricovero ospedaliero	53
Centrale Operativa Territoriale COT	54
Percorsi assistenziali per soggetti con bisogni speciali PASS	55
Assistenza domiciliare	57
Transizione digitale	58
Cure palliative	59
Assistenza infermieristica ed ostetrica	60
Assistenza farmaceutica	62
Riabilitazione e assistenza protesica	64
04 SERVIZI AD INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA	
Servizi sociali	67
PuntoInsieme	67
Salute mentale	69
REMS-D residenza per l'esecuzione delle misure di sicurezza detentiva	71
La Salute mentale infanzia e adolescenza	72
Dipendenze	73
05 MEDICINA LEGALE	
Disposizioni anticipate di trattamento DAT	77
06 PREVENZIONE, SANITÀ PUBBLICA E LUOGHI DI LAVORO	
Educazione e promozione della salute	86
Medicina dello sport	87
07 SISTEMA DI PARTECIPAZIONE	89
IMPEGNI	92

La Carta dei Servizi dell'Azienda USL Toscana nord ovest rappresenta un impegno fondamentale per garantire la qualità e la trasparenza dei servizi offerti ai cittadini.

Come direttrice generale, è mia priorità far sì - insieme ai colleghi della direzione - che i nostri servizi siano sempre più accessibili e rispondano in maniera adeguata alle esigenze dei cittadini. La nostra Asl è quindi costantemente e fortemente impegnata ad assicurare servizi sanitari in grado di venire incontro ai diritti e alle esigenze degli utenti, nonostante le ormai note difficoltà della nostra sanità a livello nazionale e locale, in particolare quelle legate al reperimento di professionisti in alcuni specifici settori.

Queste problematiche non ci devono impedire di lavorare per consolidare l'attuale modello organizzativo, rendendolo sempre più efficace ed efficiente. Dobbiamo inoltre continuare a garantire un'autentica tutela dei diritti e riconoscere ai cittadini e alle associazioni che li rappresentano la dignità che meritano e la possibilità di una costante verifica sulle attività erogate dall'Azienda.

In questo complesso momento storico il tema della salute come diritto fondamentale di ogni individuo, sancito dall'articolo 32 della Costituzione Italiana, è sempre più centrale, con la necessità di una sanità che sia davvero pubblica e che fornisca ai cittadini un accesso adeguato alle prestazioni sanitarie.

Nell'ultimo periodo stiamo lavorando molto - come Azienda e come Regione - alla riqualificazione e allo sviluppo dell'offerta territoriale, sulla base del Decreto ministeriale 77 del 2022 che, con le conseguenti deliberazioni a livello regionale e aziendale, è il nostro costante punto di riferimento.

Stiamo creando, con nuove realizzazioni o ristrutturazioni di edifici già esistenti, molte Case della comunità che saranno quindi presenti in gran numero sul nostro territorio e anche Ospedali di comunità. In una fase di difficoltà economica, grazie alla collaborazione della Regione, stiamo facendo uno sforzo straordinario per conciliare sostenibilità e avanzamento dei lavori nei vari ambiti. Grazie a queste opere di edilizia sanitaria vogliamo far crescere il modello di sanità di prossimità, anche con l'obiettivo di ridurre gli accessi impropri in ospedale e di rafforzare la qualità dei servizi socio-sanitari a disposizione dei cittadini. In questo senso, la Carta dei servizi rappresenta da sempre un importante strumento - oltre che per assicurare trasparenza e responsabilità nei confronti della comunità - per promuovere una cultura della qualità e dell'eccellenza all'interno della nostra organizzazione.

Ringrazio tutti gli operatori che hanno contribuito, a vario titolo, alla realizzazione del documento e tutti coloro che si renderanno disponibili a collaborare al suo aggiornamento e perfezionamento, nell'ambito di un continuo percorso di miglioramento anche da questo punto di vista.

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

L'Azienda, nel perseguimento 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

01 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 Direttrice generale è Maria Letizia Casani

Segreteria 050 954236 e-mail: dirgen@uslnordovest.toscana.it

Il Direttore sanitario è Giacomo Corsini

Segreteria 050 54219 e-mail: dirsan@uslnordovest.toscana.it

Il Direttore amministrativo è Gabriele Morotti

Segreteria 050 954337 e-mail: diramm@uslnordovest.toscana.it

La Direttrice dei servizi sociali è Laura Guerrini

Segreteria 050 954210 e-mail: dirsoc@uslnordovest.toscana.it

PEC direzione: direzione.uslnordovest@postacert.toscana.it

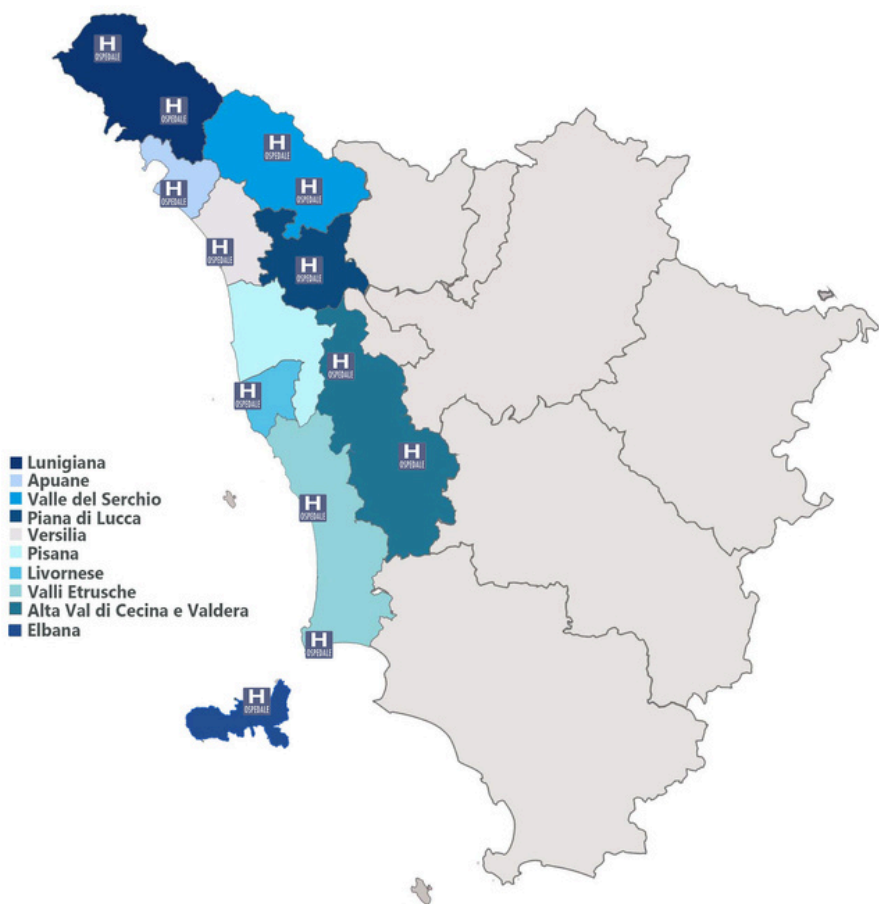
Zone distretto

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

La Zona distretto è l'ambito dedicato alla valutazione dei bisogni sanitari e sociali della comunità e 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.



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
- Società della Salute (SDS) - 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 soprattutto attraverso il sistema di partecipazione aziendale.

Svolge anche attività trasversali di supporto per:

- accogliere e registrare le Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT) e le dichiarazioni di consenso alle Disposizioni Post Mortem (DPM) - Legge 10 febbraio 2020, n. 10
- orientare e facilitare la gestione delle richieste dei percorsi assistenziali per soggetti con bisogni speciali (PASS)
- coordinare le richieste di mediazione linguistica e culturale sia ospedaliera che territoriali

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



Sedi URP per ambito territoriale

Massa urp.massacarrara@uslnordovest.toscana.it

Ospedale Apuane Via Enrico Mattei, 21 Marina di Massa

Carrara urp.massacarrara@uslnordovest.toscana.it

Centro direzionale Via Don Giovanni Minzoni, 3 Carrara

Lido di Camaiore urp.versilia@uslnordovest.toscana.it

Ospedale Versilia Via Aurelia, 335 Lido di Camaiore

Lucca urp.lucca@uslnordovest.toscana.it

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

Pisa urp.pisa@uslnordovest.toscana.it

Via Saragat,24 Pisa

Pontedera urp.pontedera@uslnordovest.toscana.it

Ospedale Lotti – Via Roma 180 56025 Pontedera

Volterra urp.volterra@uslnordovest.toscana.it

Ospedale S. Maria Maddalena - edificio “Centro Sociale”

Auxilium Vitae Volterra

Livorno urp.livorno@uslnordovest.toscana.it

Ospedali Riuniti di Livorno – Viale Alfieri 36 – 57100 Livorno

Cecina urp.cecina@uslnordovest.toscana.it

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

Piombino urp.piombino@uslnordovest.toscana.it

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

Isola d’Elba urp.elba@uslnordovest.toscana.it

Ospedale Civile Elba - Loc. San Rocco - 57037 Portoferraio

02 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 e 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 e 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 all'estero, perdono il diritto all'assistenza sanitaria, sia in Italia che all'estero, a eccezione dei lavoratori di diritto italiano in distacco che mantengono l'assistenza sanitaria in Italia e all'estero.

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).

Il cittadino che si trasferisce in UE (unione europea), SEE (spazio economico europeo), o in paesi con i quali vigono Accordi bilaterali ha diritto alle cure urgenti e necessarie esibendo la necessaria documentazione (Team – Tessera Europea Assicurazione Malattia, EHIC – European Health International Card, accordo bilaterale)

*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 di Regione Toscana, per:

- 1.consultare il fascicolo sanitario elettronico (FSE)
- 2.prenotare prestazioni sanitarie
- 3.prenotare analisi del sangue (Zerocode)
- 4.effettuare pagamento ticket
- 5.fare una televisita
- 6.accedere a happy Mamma, l'App dedicata al percorso nascita
- 7.autocertificare l'esenzione per reddito
- 8.effettuare il cambio del medico di famiglia e del pediatra di libera scelta
- 9.ottenere le attestazioni vaccinali
- 10.accedere al borsellino elettronico per celiaci.

Tessera sanitaria nazionale (TS) poiché 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.

Fascicolo sanitario elettronico

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 nonché 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. Ogni accesso è tracciato e reso visibile sul fascicolo sanitario. Il consenso può essere rilasciato 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.

All'indirizzo <https://fascicolosanitario.regione.toscana.it/> 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, i genitori, in caso di minori, e l'eventuale tutore.

Vantaggi e opportunità

Con il fascicolo sanitario si può accedere a ogni prescrizione farmaceutica, stampare il relativo promemoria utile per ritirare i medicinali in farmacia.

Si possono ricevere i referti on line evitando così di doversi recare allo sportello.

In occasione di una visita non è più necessario avere con sé tutti i referti perché possono essere consultati direttamente dal medico.

Questa possibilità da parte dei medici consente una maggiore accuratezza e appropriatezza nella cura e a un aumento dei livelli di sicurezza in situazioni di emergenza-urgenza sia ai medici che agli

utenti.

È diritto del cittadino oscurare i dati e i documenti presenti nel fascicolo relativi a un determinato evento clinico: in questo modo saranno visibili esclusivamente all'intestatario del fascicolo, anche se è stato rilasciato il consenso alla consultazione da parti di terzi. È possibile oscurare i dati anche direttamente dal fascicolo stesso.

Info

Per ulteriori informazioni o segnalazioni è disponibile un Contact Center dedicato

numero verde da telefono fisso: 800 004477

numero da cellulare: 06 77619420

dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18; il sabato dalle 9 alle 13.

e-mail: help.saluteonline@regione.toscana.it

*APP Toscana salute
per accedere al fascicolo sanitario
elettronico da smartphone e tablet*



Il Servizio civile

L'Azienda ASL Toscana nord ovest è Ente
Accreditato per il Servizio Civile Universale,
codice accreditamento SU00503
Servizio Civile Regionale,
codice accreditamento RT1C00621



Il servizio civile è un'opportunità per i giovani di partecipare attivamente alla vita civile e democratica; 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.

Possono partecipare ai bandi di selezione per il servizio civile volontario pubblicati dall'Azienda USL Toscana nord ovest 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, presentando domanda di partecipazione con riferimento ai diversi ambiti territoriali, entro la data di scadenza prevista dal bando.

La Legge 21 giugno 2023 n. 74, riconosce una riserva dei posti del 15% nei concorsi pubblici per le assunzioni di personale non dirigenziale presso le Pubbliche amministrazioni, nonché presso le aziende speciali e le istituzioni strumentali all'attività degli enti locali per gli operatori volontari del Servizio Civile Universale, valorizzando l'esperienza di chi ha prestato servizio come volontario, dedicandosi alla cura del bene pubblico e sviluppando sempre di più senso civico e spirito di appartenenza alle nostre comunità.

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



Consultorio

Il consultorio è la struttura aziendale deputata alla prevenzione, alla cura e alla promozione della salute delle donne di ogni età, dell'infanzia, dell'adolescenza e delle famiglie; offre, gratuitamente e in accesso diretto, cioè senza la prescrizione medica, percorsi integrati di accoglienza, assistenza e cura.

L'équipe multidisciplinare (ostetrica, ginecologo, psicologo, assistente sociale) caratterizza l'approccio olistico delle attività consultoriali e garantisce le prestazioni previste nei Livelli Essenziali d'Assistenza relative a:

- procreazione responsabile e accesso ai programmi per la contraccezione gratuita: informazioni, counselling contraccettivo, visite ginecologiche, prescrizioni esami e contraccettivi, inserimento e rimozione dispositivi intrauterini (spirali); in alcune Zone inserimento dispositivi sottocutanei; per gli aventi diritto disponibilità gratuita dei contraccettivi
- salute sessuale intesa come stato di benessere fisico, emotivo mentale e sociale: informazioni, consulenze, visite e prescrizione di accertamenti diagnostici al bisogno. Consulenza e sostegno psicologico e sociale. Educazione all'affettività e alle relazioni, al rispetto dei diritti umani e della parità tra i sessi
- prevenzione delle malattie sessualmente trasmesse: informazioni, consulenze, visite e prescrizione di accertamenti diagnostici al bisogno
- percorso nascita con assistenza in epoca pre-concezionale, gravidanza, puerperio e tutela della salute nei primi 1000 giorni di vita
- sterilità e difficoltà procreative (1° livello): consulenze, informazione e sostegno; visite, prescrizione di presidi farmaceutici ed accertamenti diagnostici pertinenti, invio ai centri di riferimento
- interruzione volontaria di gravidanza: informazioni e consulenze per una scelta consapevole, visite pre e post IVG, rilascio documento/certificato. Consulenza e sostegno psicologico e sociale
- assistenza alla donna in età post-fertile: consulenze e visite per la menopausa, prescrizione di accertamenti diagnostici e farmaci al bisogno; controlli in terapia ormonale sostitutiva. Consulenza e

sostegno psicologico, interventi di educazione sanitaria e promozione della salute specifici di questo momento della vita

- prevenzione del tumore del collo dell'utero: informazioni, consulenze, Pap-test/test HPV su chiamata (secondo la programmazione regionale per attività di screening)
- sostegno alla genitorialità biologica, affidataria e adottiva: informazioni, consulenza e sostegno psicologico e sociale, individuale e di gruppo, nelle varie fasi del ciclo della famiglia
- disagio psicologico e psicosociale per tematiche di pertinenza del consultorio: consulenze, sostegno, interventi psicologici e sociali
- ascolto, consulenza e sostegno per le coppie e le famiglie che stanno attraversando difficoltà e crisi nella loro relazione
- violenza e maltrattamento: accoglienza, consulenza e presa in carico psicologica e sociale delle vittime di violenza con attivazione di percorsi in rete (Centri Anti Violenza , Servizi Sociali, Associazioni, ...). Informazioni relative ai percorsi presenti sul territorio per autori o potenziali autori di violenza di genere
- interventi di prevenzione e promozione della salute di comunità (incontri nelle Scuole e nei punti di aggregazione giovanile, con le Comunità straniere, le Associazioni, la popolazione)

Nell'Azienda Usl Toscana nord ovest è presente una rete di consultori articolata in consultori "principali", almeno uno per Zona, dove sono garantite tutte le attività consultoriali con la presenza dell'équipe completa, e consultori secondari, funzionalmente collegati, in cui vengono erogate attività di base. Visite/colloqui/consulenze sono effettuate su appuntamento e sono prenotabili presso il consultorio sia di persona che telefonicamente.

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 dove sono erogate anche visite ginecologiche o altre prestazioni di tipo ambulatoriale, quindi per tematiche non prettamente consultoriali, occorre la prenotazione tramite CUP/CUPTel ed è dovuto il pagamento del ticket.

Nei **consultori giovani**, dedicati in modo specifico alla fascia di età 13-25 anni, 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 viene garantita l'accoglienza e una prima consulenza. Le altre prestazioni sono effettuate, se possibile, nello stesso giorno, altrimenti vengono programmate.

I ragazzi e le ragazze che non hanno ancora compiuto i 18 anni possono recarsi ai consultori giovani non accompagnati dai genitori.

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



Procreazione medicalmente assistita

Il percorso viene attivato per l'Azienda USL Toscana nord ovest presso l'Ospedale Versilia.

Il Centro offre un servizio completo alla coppia infertile in campo ginecologico e andrologico per tutto l'iter diagnostico-terapeutico: dalla diagnosi alle tecniche di Procreazione Medicalmente Assistita (PMA), omologa ed eterologa, di primo, secondo e terzo livello.

- IUI Inseminazione Intrauterina,
- FIVET Fecondazione in Vitro/Embryo Transfer
- ICSI Iniezione Intracitoplasmatica

Viene inoltre effettuata la crioconservazione degli spermatozoi prelevati direttamente dal testicolo:

- TESA Testicular Sperm Aspiration
- TESE Testicular Sperm Extraction (nei casi selezionati)

Di supporto alle tecniche di fecondazione in vitro è attiva la crioconservazione degli ovociti.

Alla luce della sentenza 151 della Corte Costituzionale del 01/04/2009 è attivo il servizio di crioconservazione degli embrioni, nei casi previsti da normativa.

La coppia che desideri essere seguita presso il Centro PMA dell'Ospedale Versilia deve prenotare una *“prima visita”* presso la Segreteria al numero **0584 605 9549** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 14.00.

Per la prenotazione della *“prima visita”* è necessario inviare una mail di richiesta a: primavisitapma@uslnordovest.toscana.it

La prima visita è erogata per via telematica sulla piattaforma regionale all'indirizzo <https://televisita.sanita.toscana.it/paziente>

Le impegnative del medico di base necessarie per l'esecuzione della visita sono le seguenti:

- una per la partner femminile

cod. 2612 - TELEVISITA GINECOLOGICA DI CONTROLLO PER PMA

- una per il partner maschile

cod. 2639 - TELEVISITA ANDROLOGICA DI CONTROLLO PER PMA

Nel corso della prima visita verranno prescritti dallo specialista tutti gli accertamenti necessari.

Da contattare al bisogno:

- segreteriaacpa.versilia@uslnordovest.toscana.it richieste di carattere generale, prenotazione spermogramma e indagini strumentali (isteroscopia, sonoisterosalpingografia)
- primavisitapma@uslnordovest.toscana.it prenotazione prima visita
- controllipma@uslnordovest.toscana.it invio referti per controllo
- pmaeterologa@uslnordovest.toscana.it prenotazione visite, invio esami, richieste di varia natura

la coppia è invitata a presentarsi alle visite provvisti della seguente documentazione:

- tessera sanitaria (TEAM)
- documento di identità
- documento attestante la fascia di reddito, la condizione di esenzione correlata al reddito e/o per patologia
- documentazione utile ai fini della consulenza.

Percorso nascita

Il Percorso Nascita inizia già prima della gravidanza, offrendo supporto al desiderio di genitorialità. Si tratta di un programma di servizi dedicato alla donna, alla coppia ed al neonato. Durante il percorso viene garantita una rete di sostegno che offre sicurezza assistenziale e supporto socio-sanitario, basati sull'ascolto attento dei bisogni individuali.

Il consultorio è il punto di riferimento in quanto l'équipe multidisciplinare, composta da ostetrica, ginecologa, psicologa e assistente sociale, accompagna gratuitamente donne e coppie durante tutto il percorso. Viene infatti garantita continuità assistenziale e sostegno costante, dalla consulenza pre-concezionale al primo anno di vita del bambino.

Gli interventi del Percorso sono integrati e coordinati dai professionisti della salute che operano sia nei Consultori territoriali che nei Punti Nascita aziendali. Questo approccio garantisce un continuum assistenziale appropriato e personalizzato, attestato nel Libretto Protocollo di Gravidanza.

Consulenza Preconcezionale

Quando si desidera una gravidanza, è importante rivolgersi al consultorio per valutare il proprio stato di salute e stile di vita. Durante questo incontro è possibile ricevere la prescrizione di esami preconcezionali gratuiti e, se necessario, essere indirizzati a una consulenza di secondo livello.

Primo colloquio e consegna del Libretto di Gravidanza

Il primo colloquio viene effettuato con l'ostetrica che consegna/attiva il Libretto di Gravidanza, disponibile in formato cartaceo o digitale, contenente le richieste di tutti gli esami periodici previsti durante la gestazione; le prestazioni indicate nel libretto assicurano il monitoraggio della gravidanza fisiologica.

Durante l'incontro, l'ostetrica effettua un bilancio di salute bio-psico-sociale, utile a indirizzare la donna verso il percorso più appropriato. Vengono inoltre illustrati i servizi offerti dal consultorio, fornite indicazioni sulla diagnosi prenatale e proposta l'attivazione dell'applicazione digitale "hAPPyMamma".

Per ritirare il Libretto di Gravidanza è necessario presentare il risultato positivo del test di gravidanza eseguito in laboratorio o un certificato medico/ecografico che attesti la gravidanza. Inoltre occorrono un documento di identità e la tessera sanitaria; per le donne straniere sprovviste di tessera sanitaria, sono accettati il codice STP (Straniero Temporaneamente Presente) o ENI (Europeo Non Iscritto).

In caso di impossibilità a presentarsi personalmente, la gestante può delegare un'altra persona al ritiro del libretto, munita di documenti di identità di entrambi e di una delega scritta. È comunque consigliabile effettuare, appena possibile, il primo colloquio con l'ostetrica.

Il libretto può essere consegnato su richiesta anche a residenti di altre regioni con domicilio sanitario e a straniere irregolari in condizioni di indigenza. Le residenti di altre regioni e le cittadine comunitarie, senza domicilio sanitario, hanno comunque diritto alle prestazioni gratuite previste dal DPCM del 12 gennaio 2017 prescritte su ricetta regionale.

Percorsi personalizzati e prestazioni gratuite

Sulla base del bilancio bio-psico-sociale e della valutazione del rischio ostetrico, che può variare durante la gravidanza, vengono proposti percorsi personalizzati per garantire la sicurezza della donna e del nascituro. Le prestazioni specialistiche incluse nel libretto, se effettuate all'interno del Servizio Sanitario Regionale Toscano, non comportano alcun costo, così come tutte le visite e consulenze ostetrico-ginecologiche, psicologiche e sociali nei Consultori. Anche eventuali prestazioni aggiuntive, in caso di gravidanza a rischio, sono gratuite se prescritte da un ginecologo del SSN.

Incontri di Accompagnamento alla Nascita (IAN)

Gli Incontri di Accompagnamento alla Nascita rappresentano un'importante occasione di informazione e sostegno per donne, partner e famiglie. Durante questi incontri vengono affrontati temi come la gravidanza, il parto, l'allattamento, la genitorialità e l'accudimento del neonato.

Gli incontri permettono inoltre di condividere l'esperienza della maternità con altre donne e di prepararsi al parto attraverso attività fisiche e strategie utili per affrontare le modifiche della gravidanza, il travaglio e il parto.

Dove partorire

Nella AUSL Toscana Nord-Ovest sono attivi otto Punti Nascita, suddivisi in base al livello di assistenza:

Punto nascita di 1° livello base: Cecina (LI), Barga (LU) e Portoferraio(LI) dedicati a gravidanze dalla 34^a-35^a settimana in poi ed a neonati sani che non necessitano di terapia intensiva neonatale;

Punto nascita di 1° livello avanzato : Massa, Lucca, Pontedera (PI) e Livorno che assistono gestanti a partire dalla 32^a settimana e neonati con peso superiore a 1500 grammi;

Punto nascita di 2° livello base: Versilia (LU) che offre assistenza ostetrica a gestanti a partire dalla 29^a settimana di gravidanza e neonatologica per neonati con peso superiore a 1000 grammi.

È inoltre presente un punto nascita di 2° livello avanzato presso l'Area Nascita Integrata ATNO-FTGM (MS) che offre assistenza neonatologica di 2° Livello Avanzato (neonati sani e patologici < 1000 g) e assistenza ostetrica per la cura ed il trattamento delle patologie cardiovascolari materno-fetali in gravidanza.

Presso tutti i Punti Nascita è possibile ricevere consulenza sull'analgesia epidurale e accedere a trattamenti non farmacologici per la gestione del dolore durante il parto.

Gli ospedali di Massa e Lucca sono riconosciuti come "Ospedale Amico del Bambino" Unicef-Oms.

Negli ultimi anni in tutti punti nascita è stata adottata la pratica del rooming in che prevede la permanenza del bambino nella stessa stanza della madre fin da subito dopo il parto; questa buona pratica assicura una forte creazione del legame madre bambino e sviluppa un efficace allattamento al seno.

Dimissioni dall'ospedale

Alla dimissione ospedaliera a tutte le puerpere viene offerto un incontro con l'ostetrica presso il consultorio di riferimento (Spazio Mamma), attraverso un appuntamento dedicato. Viene consegnato il

Libretto Pediatrico, fondamentale per raccogliere e conservare informazioni sullo stato di salute del bambino.

Adempimenti burocratici dopo la nascita

La dichiarazione di nascita può essere effettuata presso l'ospedale entro tre giorni dal parto o presso l'Ufficio di Stato Civile del Comune di residenza o di nascita entro dieci giorni, presentando l'attestato rilasciato dal reparto di ostetricia. La scelta del pediatra può essere effettuata direttamente presso l'accettazione ricoveri dell'ospedale.

Ritorno a domicilio

Il consultorio offre supporto ai genitori durante il primo anno di vita del bambino, attraverso la promozione dell'allattamento materno, con incontri individuali e di gruppo, visite ginecologiche post-parto, consulenze psicologiche e sociali, iniziative dedicate alla genitorialità.

Percorso Mamma Segreta

Questo percorso mira a prevenire l'abbandono traumatico dei neonati, assicurando loro il diritto di essere accolti in una famiglia. La legge italiana infatti, negli ospedali pubblici, permette a tutte le donne, gratuitamente e indipendentemente dalla nazionalità o dal titolo di soggiorno posseduto, di partorire in sicurezza e di non riconoscere il bambino affidandolo alle cure dei sanitari dell'ospedale in cui è nato, affinché sia assicurata l'assistenza e la sua tutela giuridica, senza essere nominata nell'atto di nascita (cosiddetto "parto in anonimato"). Inoltre, durante la gravidanza, qualsiasi donna si trovi in difficoltà può rivolgersi al consultorio dove può ricevere informazione, assistenza e sostegno, qualunque sia la scelta dopo il parto, affinché tale scelta sia effettuata con consapevolezza e tutelando la propria salute e quella del nascituro.

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 che dispone di tecnologie all'avanguardia necessarie a permettere lo svolgimento ottimale dei soccorsi.

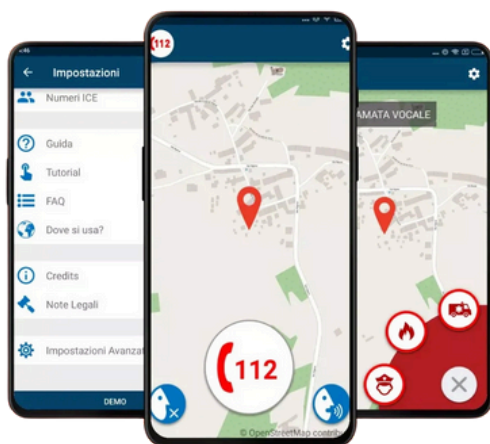
È prevista inoltre l'attività di elisoccorso, un servizio h24 istituito dalla Regione Toscana per far fronte a impegni di primo intervento in situazioni di criticità. Il servizio, attivato dalla Centrale unica di coordinamento del servizio di elisoccorso regionale, provvede anche al trasferimento di cittadini con particolari patologie, presso strutture altamente specializzate



Il numero unico di emergenza 112 può essere chiamato anche tramite L'app "112 Where ARE U" l'app ufficiale del Numero Unico di Emergenza Europeo 112. Permette di chiamare il 112 in caso di emergenza, inviando automaticamente la tua posizione e altre informazioni. L'app è molto importante perchè serve a tutti: sordi e udenti. È gratuita e disponibile per Android e iOS.

Come funziona:

- **Scaricare l'app:** scarica l'app dal tuo store di riferimento e registrati
- **Compilare la scheda utente:** completa la tua scheda utente nell'app per fornire informazioni aggiuntive che possono aiutare gli operatori del 112
- **Avviare l'app In caso di emergenza:** avvia l'app e premi sul pulsante relativo all'emergenza che desideri attivare
- **Localizzazione:** la tua posizione verrà inviata automaticamente al 112, consentendo agli operatori di localizzarti velocemente
- **Comunicare l'emergenza:** spiega l'emergenza all'operatore e segui le sue istruzioni
- **Attivare la modalità silenziosa:** se non puoi parlare, puoi selezionare la modalità silenziosa e comunicare il tuo bisogno tramite chat



**Le schermate della
app 112 Where are U**
dalla quale poter effettuare
la richiesta di soccorso sia
vocale che muta

*Inquadra il QR code se vuoi approfondire
l'argomento: app 112 Where are U*



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.

PRIORITÀ	CLASSIFICAZIONE	TEMPO DI TRATTAMENTO
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

In Pronto soccorso esistono i percorsi **Fast Track** che prevedono l'accesso diretto alle prestazioni specialistiche (dermatologia, oculistica, otorino, ortopedia, urologia, pediatria, ginecologia) direttamente dal Triage, su casistica selezionata.

Esiste inoltre il percorso **See & Treat** a completa gestione infermieristica, su casistica ultraselezionata e che non richiede l'intervento dello specialista.

Ticket sulle prestazioni di Pronto soccorso

Per le situazioni ritenute non gravi, classificate in Pronto soccorso con codice di priorità 4 e 5, è previsto il pagamento di un ticket fino a un importo massimo di € 50.

Non è richiesto pagamento del ticket per i codici 1, 2 e 3.

Sono esenti dal pagamento del ticket per le prestazioni erogate al Pronto soccorso:

- tutti gli assistiti esenti dalla partecipazione alla spesa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale
- i ragazzi di età inferiore a 14 anni
- gli utenti dimessi dal Pronto soccorso con codice di priorità 4 e 5 per situazioni correlate a: avvelenamenti acuti, traumatismi (che esitino in sutura o immobilizzazione), necessità di un breve periodo di osservazione nell'area di Pronto soccorso o comunque all'interno della struttura ospedaliera
- gli infortuni INAIL e gli appartenenti alle forze di Polizia, Carabinieri, Forze armate e Vigili del fuoco, che non godono di copertura Inail, per le prestazioni erogate in seguito a infortuni sul lavoro.

Percorso contro la violenza: codice rosa

L'Azienda USL Toscana nord ovest affronta la problematica della violenza trasversalmente in tutte le sue strutture, sia ospedaliere che territoriali, attraverso le diverse articolazioni della Rete codice rosa, 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 presa in carico globale della persona, sulla base della valutazione delle esigenze di tutela e protezione. La finalità è quella di accompagnare, orientare ed elaborare in modo condiviso un progetto personalizzato di sostegno e di ascolto per uscire dalla esperienza di violenza subita, rispettando le scelte della persona, effettuato in maniera congiunta con i Servizi Sociali Territoriali e i Centri antiviolenza.

La Rete codice rosa, che opera in stretta sinergia con enti, istituzioni, associazioni ed in particolare con la rete territoriale dei centri antiviolenza, è costituita da tutti i nodi che forniscono assistenza sanitaria e socio-sanitaria alle vittime di violenza, in particolare il Pronto soccorso, nelle situazioni di urgenza o dove comunque necessita una repertazione ai fini forensi, e il Consultorio nella prosecuzione del percorso e nelle situazioni di "cronicità" della violenza. Il percorso codice rosa può essere attivato, oltre che in questi Servizi, in tutti i contesti sanitari, anche durante visite ambulatoriali o ricovero ospedaliero.

Sedi Centri antiviolenza

I centri antiviolenza nella Azienda USL Toscana nord ovest sono un servizio libero e gratuito rivolto a tutte le donne che subiscono maltrattamenti e violenza

PROVINCIA DI LIVORNO

LIVORNO

Ippogrifo

Tel. 0586 88 95 94 Tel. 320 96 24 006

ippogrifo@alicia.it www.associazionepoggriifo.it

LIVORNO

Randi

Tel. 339 27 85 450 Tel. 0586 99 10 73

associazionerandi@gmail.com

www.associazionerandi.org

PIOMBINO · CECINA · PORTOFERRAIO

Centro donna

Tel. 0565 49 419

centroantiviolenza@tiscali.it

www.centroantiviolenzavallietrusche-elba.it

PROVINCIA DI LUCCA

LUCCA

E.T.S. Centro Antiviolenza Luna

Tel. 0583 99 79 28 Tel. 378 30 48 903

mail@associazioneluna.it

www.associazioneluna.it

VALLE DEL SERCHIO

Centro Antiviolenza Non ti scordar di te

Tel. 0583 76 60 94 Tel. 350 58 00 110

nontiscordardite@live.it

nontiscordardite.wixsite.com/ntsdt

VIAREGGIO

Centro Antiviolenza L'una per l'altra

Tel. 800 800 811

Tel. 0584 56 136 Tel. 334 34 85 842

centroantiviolenzaviareggio@gmail.com

www.casadelledonneviareggio.it

PROVINCIA DI MASSA-CARRARA

CARRARA

Centro Antiviolenza Donna Chiama Donna

Tel. 800 59 27 44 Tel. 345 79 75 099

cavcarrara@cifcarrara.net

www.cifcarrara.net

LUNIGIANA

Centro donna Lunigiana

Tel. 345 74 13 683

centrodonna1@gmail.com

www.sdslunigiana.it

MASSA

Centro Antiviolenza D.U.N.A. Donne Unite Nell'Antiviolenza

Tel. 377 69 94 263

associarpa@gmail.com

www.arparita.blogspot.it

MONTIGNOSO

Centro Antiviolenza Sabine

Tel. 329 12 86 257

associazionesabine2020@gmail.com

PROVINCIA DI PISA

PISA

Casa della donna Pisa

Tel. 050 56 16 28

centroantiviolenza@casadelladonnapisa.it

www.casadelladonnapisa.it

I CUAV - CENTRI UOMINI AUTORI O POTENZIALI AUTORI DI VIOLENZA

Sono strutture il cui personale attua i programmi rivolti agli autori di atti di violenza domestica e sessuale e di genere per incoraggiarli ad adottare comportamenti non violenti nelle relazioni interpersonali al fine di modificare i modelli comportamentali violenti e a prevenire la recidiva.

PROVINCIA DI LIVORNO

LIVORNO

Associazione LUI APS

Livorno Uomini Insieme

Tel. 334 349 6864

lui@associazionelui.it
www.associazionelui.it

PROVINCIA DI MASSA-CARRARA

CARRARA
ASSOCIAZIONE PUR ODV
Progetto Uomini Responsabili
Tel. 800 59 27 44 Tel. 351 98 99 220
info@centropur.it
www.centropur.it

PROVINCIA DI PISA
PISA
ASSOCIAZIONE NUOVO MASCHILE APS
Tel. 370 3230 356
info@nuovomaschile.org
www.nuovomaschile.org

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 nella ricerca del sangue occulto nelle feci, con richiamo biennale se negativo.

03 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://form.uslnordovest.toscana.it/index.php?option=com_chronoforms6&chronoform=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 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/sedi-territoriali>

**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 previa accettazione da parte del medico interessato.

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 nelle more di un'operatività dell'anagrafica assistiti nazionale (ANA).

Guardia medica e Numero unico europeo per le cure non urgenti 116117

È il servizio che, in assenza del medico di famiglia, garantisce la continuità dell'assistenza medica di base per situazioni che rivestono carattere di non differibilità, riguardo a quei problemi sanitari per i quali non si può aspettare fino all'apertura dell'ambulatorio del proprio medico o pediatra di famiglia. Il servizio è attivo:

- nelle ore notturne (dalle 20.00 alle 8.00 del giorno successivo)
- nel fine settimana (dalle 8.00 del sabato fino alle 8.00 del lunedì)

- nei giorni festivi infrasettimanali (dalle 10.00 del giorno prefestivo fino alle 8.00 del primo giorno feriale)

Il medico di continuità assistenziale, in base al bisogno espresso e alla propria valutazione, può:

- fornire assistenza tramite consulenza medica telefonica diretta
- effettuare visite domiciliari non differibili
- effettuare visita ambulatoriale (ove possibile)
- prescrivere farmaci indicati per terapie non differibili, o necessari alla prosecuzione della terapia la cui interruzione potrebbe aggravare le condizioni della persona
- rilasciare certificati di malattia in casi di stretta necessità e per un periodo massimo di tre giorni
- proporre il ricovero in ospedale

Per contattare la guardia medica occorre chiamare il NEA 116117.

Digitando l'116117 l'utente viene messo in contatto con un operatore competente oppure con un medico qualificato per assicurare assistenza o consulenza sanitaria. È disponibile il servizio di interpretariato telefonico in 20 lingue diverse.



NUOVO NUMERO UNICO
CHIAMA 116117
 SERVIZIO DI CONTINUITÀ
 ASSISTENZIALE
 (Guardia Medica)
 Attivo dal **18 NOVEMBRE 2024**

*Inquadra il QR code se vuoi approfondire
 l'argomento: numero 116117 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

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.

Ricetta medica

Per tutte le prestazioni di specialistica ambulatoriale e di diagnostica, è indispensabile la richiesta del medico di medicina generale/pediatra di famiglia, da presentare al momento della prenotazione.

Nella ricetta medica vengono indicati:

- numero impegnativa / numero ricetta elettronica (NRE)
- dati anagrafici
- eventuale esenzione dal pagamento del ticket
- tipo di esame
- quesito clinico
- codici di priorità:
 - U (Urgente): da eseguire entro le 72 ore;
 - B (Breve): da eseguire entro 10 giorni;
 - D (Differibile): da eseguire entro 15/30 giorni per le visite o 30/60 giorni per gli accertamenti diagnostici;
 - P (Programmata): da eseguire in base alle indicazioni dello specialista

Prenotazione CUP

La prenotazione di una visita specialistica e prestazioni diagnostiche si può effettuare on line, dal sito prenota.sanita.toscana.it, dalla APP Toscana Salute, per telefono (Cup tel) e agli sportelli CUP presenti nelle sedi distrettuali, nei presidi ospedalieri, presso le farmacie pubbliche e private aderenti alla convenzione regionale per i servizi al cittadino, presso le associazioni convenzionate.

Il cittadino, per effettuare la prenotazione, deve avere: ricetta medica o promemoria della ricetta dematerializzata (NRE) e carta sanitaria elettronica (CSE).

In caso di prenotazione telefonica tramite il servizio di CUP TEL, 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 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



Per le prestazioni di primo accesso a visita o esame non garantite nei tempi massimi previsti per ogni codice di priorità, l'Azienda USL Toscana nord ovest attiva un percorso di tutela per il cittadino tramite il servizio "preliste".

Disdetta di una prenotazione

Se non è possibile presentarsi a 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
- APP Toscana Salute
- agli sportelli CUP e al call center
- presso le farmacie pubbliche e private aderenti alla convenzione regionale

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 ostetricoginecologica (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, a esclusione degli esenti, devono partecipare alla spesa sanitaria fino all'importo massimo di 38,00 euro per impegnativa.

Prenotazione prelievi ematici

La prenotazione per i prelievi e esami di laboratorio si effettua tramite:

- la piattaforma zerocode.sanita.toscana.it
- l'app Toscana Salute

Zerocode è un sistema di prenotazione regionale che consente di scegliere luogo, giorno ed ora dell'appuntamento per gli esami di laboratorio.

Nei punti prelievo è garantito, in un numero limitato o con fascia oraria dedicata l'accesso diretto per garantire prelievi urgenti e/o richieste esami impossibilitate ad una prenotazione.

Per la prenotazione su Zerocode occorrono:

- numero della ricetta elettronica (NRE)
- codice fiscale di chi deve fare il prelievo
- numero di cellulare

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)

Si ricorda di disdire un appuntamento su Zerocode se non più necessario al fine di consentire ai cittadini in attesa di un esame, di poter usufruire delle prestazioni sanitarie.

Alcuni esami specialistici di secondo livello o di approfondimento diagnostico vengono effettuati in punti prelievo regionali per i quali si consiglia sempre un confronto con il proprio medico prescrittore di riferimento.

Pagamento Ticket

Tutti i cittadini, non esenti, sono tenuti al pagamento del ticket (compartecipazione alla spesa sanitaria) prima di usufruire della prestazione sanitaria.

Il pagamento del ticket può avvenire con le seguenti modalità:

- dal proprio computer o da smartphone e tablet collegati sito dell'Azienda USL Toscana nord ovest www.uslnordovest.toscana.it accedendo alla sezione servizi online
- dal proprio computer o da smartphone e tablet collegati al portale della Regione Toscana iris.rete.toscana.it (inserire IUV e C.F)
- da APP Toscana Salute
- direttamente sulla presso gli sportelli CUP aziendali con bancomat o carta di credito
- tramite le casse automatiche presenti sul territorio aziendale

*Inquadra il QR code se vuoi approfondire
l'argomento: prenotare visite ed esami*



- 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 ecc;
- 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 ticket si applica anche agli accessi di Pronto soccorso per le situazioni ritenute non gravi, classificate in Pronto soccorso alla dimissione, con codice di priorità 4 e 5, fino ad un importo massimo di 50 euro.

Sono esenti dal pagamento del ticket per le prestazioni erogate in Pronto soccorso: tutti gli esenti per la specialistica ambulatoriale, i ragazzi di età inferiore a 14 anni, accessi PS correlati ad avvelenamenti, traumatismi esitati in immobilizzazione, gli appartenenti alle forze di polizia, carabinieri, forze armate e vigili del fuoco che non godono di copertura Inail, per le prestazioni erogate in seguito a infortuni sul lavoro.

Ritiro dei referti

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

Si accede al proprio fascicolo sanitario elettronico autenticandosi con la carta sanitaria elettronica (CSE), con la carta di identità elettronica (CIE) o con le credenziali SPID.

Per il ritiro del referto è possibile delegare altro soggetto diverso dal titolare previa delega con allegati i documenti del delegato e del delegante.

È possibile far accedere al proprio fascicolo sanitario elettronico per il ritiro referti ed altre funzioni persone di fiducia:

- I genitori se il soggetto è minorenni
- Il tutore

Alcuni esami (hiv, alcuni referti oncologici) devono essere ritirati dai diretti interessati.

Attività libero professionale intramuraria

L'attività libero professionale intramuraria (intramoenia) è una tipologia di attività a totale carico dell'assistito che l'Azienda USL Toscana nord ovest 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.

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, affinché il cittadino possa scegliere il professionista e la data.

In alternativa, in caso di difficoltà di prenotazione telefonica, questa può essere effettuata allo sportello front office libera professione nei punti indicati per ambito.

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,

Ricovero ospedaliero

I ricoveri programmati di **area chirurgica** si distinguono in:

- Day Surgery, con accesso e dimissione nella stessa giornata dell'intervento
- Week Surgery, con degenza inferiore a 5 giorni e dimissione entro il sabato
- Long Surgery, con degenza superiore a 5 giorni o protratta al sabato e alla domenica

I ricoveri programmati di **area medica** si distinguono in:

- Ordinario
- Day Hospital (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

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.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

In caso di persona delegata al ritiro, è necessario un documento del delegato e copia del documento del titolare dei dati.

La Centrale Operativa Territoriale (COT)

La COT è una struttura prevista dal DM 77/2022 (Riforma delle cure territoriali) per assicurare che le transizioni di cura tra servizi sanitari differenti siano appropriate ai bisogni individuali e avvengano in maniera coordinata.

Le COT sono operative a livello di Zona distretto e all'interno è presente un'équipe multiprofessionale composta dal Medico di Comunità, dall'Infermiere, dall'Assistente Sociale e dal Fisioterapista.

Le COT sono attivabili da professionisti della rete dei servizi sanitari e socio-sanitari e non direttamente dai cittadini.

Il programma PASS (Percorsi Assistenziali per Soggetti con Bisogni Speciali)

Il programma PASS (Percorsi Assistenziali per Soggetti con Bisogni Speciali) è un programma regionale nato dalla collaborazione con i coordinamenti delle associazioni per la disabilità, finalizzato a creare percorsi personalizzati per garantire l'equità di accesso nei diversi ambiti di erogazione delle cure a persone con disabilità intellettiva, motoria e sensoriale.

Tutte le persone con disabilità, o chi per loro, possono prenotare l'assistenza speciale e contare su un'équipe dedicata ed infermieri facilitatori specificatamente formati dalla Regione Toscana, che seguono la persona durante tutto il percorso, dalla prenotazione alla prestazione, alla programmazione delle prestazioni in un percorso cucito sulla persona, curando poi l'accompagnamento della paziente dall'arrivo sino all'uscita dall'ospedale.

In ASL Toscana nord ovest il programma PASS è attivo nei seguenti presidi ospedalieri:

- Ospedale Lotti - Pontedera
- Ospedale Riuniti - Livorno
- Ospedale Versilia – Lido di Camaiore
- Nuovo Ospedale Apuane - Massa
- Ospedale San Luca – Lucca

La richiesta di attivazione del percorso deve essere effettuata dal paziente o dal suo rappresentante legale tramite la piattaforma WEB PASS accessibile dal portale regionale al link:

<https://pass.sanita.toscana.it/portal/main>

Per l'accesso al portale, è necessario che l'utente o il suo rappresentante legale (tutore/amministratore di sostegno/genitore del minorenne etc.) siano in possesso di SPID/CNS/CIE.

Al portale possono accedere anche un medico o l'incaricato di struttura socio-sanitaria, delegato dal rappresentante legale della persona con bisogni speciali, che dovranno utilizzare le credenziali di accesso personali e non quelle del rappresentante legale o della

persona con bisogni speciali. La piattaforma PASS richiede al paziente/caregiver di fornire tutte le informazioni utili a classificare il livello di complessità del bisogno di accomodamenti per l'accesso ai servizi sanitari, categorizzati da 0 a 3.

Se il paziente è classificato nel livello 3, può accedere alla richiesta di prestazione/percorso per essere contattato dal facilitatore PASS che con l'équipe organizza il percorso.

La nostra Azienda, per superare la barriera digitale, ha messo in campo altre modalità per facilitare l'accesso al programma di seguito elencate e dettagliate nella tabella:

- mandando un'email all'indirizzo aziendale che ha come destinatari tutti i facilitatori PASS e i referenti medici delle Direzioni mediche di presidio
- mandando un'email agli indirizzi dedicati delle équipe PASS
- contattando l'Ufficio relazioni con il Pubblico (URP). L'operatore che riceve la chiamata dal cittadino che ha difficoltà ad accedere al portale PASS, raccoglie i dati e li invia all'email dell'Ospedale di riferimento secondo la zona di residenza

Riferimenti per facilitare l'accesso al percorso PASS:

email aziendale: pass@uslnordovest.toscana.it
email di presidio: pass.pontedera@uslnordovest.toscana.it pass.livorno@uslnordovest.toscana.it pass.versilia@uslnordovest.toscana.it pass.massacarrara@uslnordovest.toscana.it pass.lucca@uslnordovest.toscana.it
URP 05846057216 Dal lunedì al venerdì con orario 8:30-13:30

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 medico di famiglia.

L'assistenza viene concordata tra il medico di famiglia e il medico del distretto.

L'assistenza domiciliare integrata (ADI) viene attivata dal medico di famiglia o dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare per le persone che hanno problematiche assistenziali complesse: in questi casi, il medico di famiglia, il medico specialista, l'infermiere e 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.

Transizione digitale

La transizione digitale oltre a rappresentare una delle sfide più significative per il sistema sanitario moderno, è finalizzata a rendere la sanità più accessibile, efficiente e vicina ai cittadini.

L'introduzione della telemedicina ne è la prova e nella riorganizzazione dell'assistenza territoriale diviene parte integrante del progetto di salute: l'implementazione di strumenti di teleconsulto, telemonitoraggio e telediagnosi ne confermano l'utilità, soprattutto per i pazienti cronici e per le popolazioni delle aree più remote.

Nell'ASL Toscana nord ovest, questo servizio permette di superare le barriere geografiche, garantendo ai cittadini un accesso rapido e personalizzato alle cure, indipendentemente dalla distanza dagli ospedali o dai centri medici.

La telemedicina è un'opportunità per ridurre i tempi di attesa e migliorare la gestione delle cronicità, questo perché attraverso piattaforme digitali, sensori avanzati e sistemi di monitoraggio, è possibile offrire un'assistenza continua, prevenendo complicazioni e riducendo i ricoveri ospedalieri.

La Tele-medicina, tante facce della stessa medaglia:

- **Tele-monitoraggio:** permette il monitoraggio a distanza dei parametri del paziente, attraverso l'utilizzo di appositi strumenti che, a seconda delle loro caratteristiche, sono in grado di rilevare periodicamente informazioni come glicemia, peso corporeo, pressione del sangue, saturazione;
- **Tele-consulto:** è una comunicazione fra medici specialisti che consente ad un medico di chiedere il consiglio di uno o più medici in merito a un paziente specifico;
- **Tele-visita:** è paragonabile alla tradizionale visita in presenza che intercorre fra medico e paziente, ma al contrario di quest'ultima, si tratta di una visita a distanza in tempo reale, resa possibile da una connessione internet che permette il contatto fra due strumenti video;
- **Tele-controllo:** la modalità operativa della telemedicina che consente il controllo a distanza del paziente in modalità continua e clinicamente completa.

- **Tele-riabilitazione:** permette al paziente di poter mettere in atto i protocolli di riabilitazione che possono essere da lui seguiti anche senza l'assistenza diretta di personale sanitario, evitando l'utilizzo di strumenti che non potrebbero essere spostati presso il proprio domicilio.

Cure palliative

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 MMG, 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.

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 delle persone, 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 aziendale gestisce e coordina tutti i processi di pertinenza ospedaliera e territoriale finalizzati alla governance del farmaco e dei materiali sanitari deputati alla cura e assistenza del paziente. Coordina e governa i percorsi di accesso alle terapie farmacologiche nonché all'innovazione che l'evoluzione scientifica propone.

L'assistenza farmaceutica viene garantita mediante Il Dipartimento del farmaco che avvalendosi delle proprie articolazioni organizzative garantisce al paziente le terapie necessarie nel rispetto degli indirizzi normativi vigenti.

Il Dipartimento del farmaco è articolato in due aree:

- Area farmaceutica ospedaliera
- Area farmaceutica territoriale

Servizio farmaceutico ospedaliero

Il Servizio farmaceutico ospedaliero si occupa prevalentemente delle seguenti attività:

- Gestione ed approvvigionamento dei farmaci e dispositivi medici necessari ai reparti e servizi ospedalieri
- Produzione degli allestimenti chemioterapici
- Produzione dei preparati galenici sterili quali colliri, soluzioni, ecc.
- Produzione di terapie nutrizionali infusionali neonatali
- Produzione di preparati non sterili per pazienti territoriali ed ospedalizzati
- Gestione, conservazione, distribuzione e vigilanza dei farmaci stupefacenti

- Gestione dei Punti Farmaceutici di Continuità Assistenziale deputati a fornire farmaci e materiali sanitari a Pazienti afferenti dall'ambito territoriale o in dimissione da ricovero o visita specialistica ambulatoriale
- Gestione e fornitura di farmaci per malattie rare e fibrosi cistica
- Gestione e fornitura di farmaci acquistabili all'estero
- Gestione e fornitura di farmaci fuori indicazione d'uso dietro esplicita indicazione specialistica
- Gestione e fornitura di alimenti artificiali e dispositivi medici per malati in nutrizione enterale
- Consulenza ed assistenza ai reparti/servizi
- Gestione e monitoraggio dei plasmaderivati

Servizio farmaceutico territoriale

Il servizio farmaceutico territoriale si occupa prevalentemente delle seguenti attività:

- 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 su acquisto da parte delle aziende sanitarie
- supporto alle attività delle commissioni farmaceutiche aziendali e dei collegi aziendali
- attività di formazione e 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.

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 perse 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 problematiche 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 fisiatria da parte dei reparti di degenza
- richiesta di visita fisiatria del medico di famiglia o di altri specialisti

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.

Il modulo di domanda (disponibile sul sito della ASL NO) insieme alla prescrizione può essere :

- presentato agli sportelli di front office (CUP) del proprio territorio
- inviato tramite e-mail agli indirizzi indicati nel modulo o all'indirizzo e-mail : direzione.uslnordovest@postacert.toscana.it

È possibile inoltre compilare e procedere all'invio della domanda direttamente accedendo al sito Aziendale e allegando la documentazione richiesta.

La presa in carico e il rilascio dell'autorizzazione da parte dell'ufficio protesi viene comunicata mediante sms al cellulare indicato nella richiesta.

La fornitura degli ausili avviene da parte di una ditta autorizzata 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 mediante apposita richiesta agli uffici protesi utilizzando la modulistica presente sul sito.

La presa in carico della richiesta di riparazione o di ritiro vengono comunicate tramite SMS sul cellulare indicato.

In caso di ausili personalizzati, l'autorizzazione viene trasmessa mediante e-mail o a mezzo posta all'utente che può rivolgersi direttamente ad una Sanitaria di sua fiducia per la fornitura.

04 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. Gli interventi dei 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, di non autosufficienza e disabilità.

Per interventi dei servizi sociali si intendono tutte le attività relative alla predisposizione e alla erogazione di servizi o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno sociale e sociosanitario che la persona incontra nel corso della vita.

L'attività del servizio sociale aziendale è svolta soprattutto all'interno delle équipe multi professionali, nell'ottica dell'integrazione socio sanitaria, per una 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.

PuntoInsieme

Il PuntoInsieme è lo sportello di riferimento per i familiari delle persone anziane non autosufficienti che necessitano di assistenza. Rappresenta la porta d'ingresso ai servizi e prestazioni assistenziali e si trova presso i principali presidi distrettuali, con orari variabili.

Funzioni del PuntoInsieme:

- Fornisce informazioni e registra le segnalazioni di bisogno.
- Avvia il percorso di valutazione che porta alla definizione di un progetto di assistenza personalizzato.
- Un operatore aiuta il cittadino a compilare una scheda di segnalazione con i dati relativi allo stato di salute della persona anziana.

Successivamente:

- Un'équipe di operatori qualificati contatta i familiari per raccogliere ulteriori informazioni e valutare il caso.
- Viene elaborato un progetto assistenziale personalizzato, adeguato alle specifiche condizioni della persona.
- Entro un mese dalla segnalazione, il progetto deve essere condiviso e firmato dai familiari e dagli operatori del distretto.
- Viene individuato un referente per l'intero percorso.

Tipologie di interventi previsti dal progetto personalizzato:

- Assegno di cura
- Contributo per badante
- Assistenza domiciliare
- Inserimenti in centri diurni (temporanei o definitivi)
- Inserimenti temporanei o di sollievo in RSA
- Inserimento in lista d'attesa per RSA definitiva (con costi condivisi tra Comune e assistito)

Il progetto nasce da una procedura integrata tra Azienda USL Toscana nord ovest e Comuni.

*Inquadra il QR code se vuoi approfondire
l'argomento: PuntoInsieme*



Salute mentale

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.

Accesso e risposta all'utenza

I cittadini interessati possono richiedere al medico di medicina generale un consulto psichiatrico o psicologico. Il medico di medicina generale valuterà insieme all'utente la priorità della visita, in caso di urgenza viene garantito l'accesso diretto.

Nel caso in cui sia sufficiente una singola valutazione da parte del servizio (consulenza) la persona viene re-inviata all'attenzione del Medico di Medicina Generale o ad altro specialista di riferimento per la condizione clinica intercorrente.

Qualora la persona lo necessiti, il servizio garantisce la presa in carico con elaborazione di un progetto terapeutico riabilitativo personalizzato monoprofessionale o multiprofessionale, che in base alle necessità potrà includere:

- Trattamento ambulatoriale (medico, psicoterapico)
- Attività riabilitative multiprofessionali (assistenza domiciliare, attività semiresidenziali, di socializzazione, progetti lavoro)
- Ove opportuno vengono organizzati percorsi di tipo residenziale nella sede più idonea
- L'équipe garantisce inoltre gli interventi di urgenza, valutando il setting più appropriato (domiciliare, ambulatoriale, ricovero ospedaliero)

Organizzazione del servizio

L'assistenza offerta dalle Unità Funzionali Salute Mentale Adulti si articola in:

- CSM (Centro di Salute Mentale)

Il CSM è l'unità principale che coordina gli interventi diagnostici, terapeutici e riabilitativi individuali operando attraverso l'équipe multiprofessionale. A livello del CSM l'équipe effettua la presa in carico e l'elaborazione del progetto terapeutico-riabilitativo individualizzato. Ogni Zona della Azienda USL Toscana nord ovest ha almeno un CSM

sul proprio territorio

- **SPDC (Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura)**

È il reparto della Salute Mentale inserito nel contesto ospedaliero, destinato a pazienti in fase acuta con patologie non trattabili a livello ambulatoriale o domiciliare e che necessitano quindi di ricovero. Il SPDC garantisce inoltre attività di consulenza urgente in Pronto soccorso e nei diversi reparti di degenza del presidio ospedaliero.

Nella Azienda USL Toscana Nord Ovest vi sono 5 SPDC:

- 1.SPDC Ospedale NOA (Zona Apuane)
- 2.SPDC Ospedale Versilia (Zona Versilia)
- 3.SPDC Ospedale San Luca (Zona Piana di Lucca)
- 4.SPDC Barbara Capovani, Ospedale Santa Chiara (Zona Pisa)
- 5.SPDC Ospedali Riuniti di Livorno (Zona Livornese)

- **Centri Diurni/Centri Semiresidenziali**

A questo livello si svolgono attività riabilitative quali socializzazione, avviamento lavorativo, acquisizione di competenze relazionali o pratiche. Ogni Zona presenta un ventaglio di percorsi riabilitativi semiresidenziali, l'équipe referente individua le soluzioni più appropriate per gli utenti in carico.

- **Strutture residenziali**

L'équipe referente può attivare percorsi in strutture residenziali per sostenere la persona e accompagnarla nella riappropriazione delle autonomie. I percorsi residenziali, definiti e temporanei, hanno una finalità riabilitativa, le strutture sono quindi differenziate per intensità riabilitativa e assistenziale.

- **Abitare Supportato**

Sono soluzioni che facilitano percorsi di autonomia abitativa, in modo da consentire un adeguato reinserimento sociale e la realizzazione di progetti di vita personali

Équipe multiprofessionali per disturbi specifici

A livello di Asl Toscana nord ovest vengono individuate équipe multiprofessionali specificamente formate per la presa in carico di:

- **Disturbi della Nutrizione e Alimentazione (DNA)** 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
- **Disturbi dello Spettro Autistico (DSA)** rappresentano un gruppo di disturbi del neurosviluppo caratterizzati da comunicazione e interazione sociale atipica, comportamenti ripetitivi e restrizione degli interessi, disturbo dell'elaborazione sensoriale (reattività sensoriale atipica). Le persone affette da Disturbi dello Spettro Autistico necessitano di interventi multiprofessionali e multidisciplinari, con continuità della presa in carico per l'intero arco di vita, a questo scopo sono state definite le équipes dedicate alla presa in carico delle persone affette da DSA a livello delle unità funzionali Salute Mentale Adulti e Salute Mentale Infanzia Adolescenza. Le équipes garantiscono la presa in carico e la formulazione di un progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale multiprofessionale e multidimensionale in modo da sostenere il progetto di vita individuale, con particolare riferimento alla fase di transizione dall'adolescenza all'età adulta.

REMS-D Residenza per l'esecuzione delle misure di sicurezza detentiva

La REMS-D È una residenza per l'esecuzione delle misure di sicurezza detentiva rivolta alle persone con problemi psichiatrici, autrici di reato. L'accesso presso la REMS-D avviene su invio dell'autorità giudiziaria che sovrintende tutto il percorso.

Il servizio ha il compito di prendere in carico e assistere la persona con disagio psichico, autrice 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,

tecnici della riabilitazione psichiatrica, operatori socio sanitari e 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 a una "micro-équipe" dedicata di concerto con il servizio di salute mentale, competente per territorio e viene formulato e condiviso il progetto terapeutico riabilitativo individualizzato avente 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

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. Offre 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 psicopedagogici individualizzati
- attività di consulenza su richiesta dei reparti ospedalieri, delle istituzioni scolastiche e degli enti locali.
- 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.

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 (alcol, 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 équipe 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, socioeducativo, psicoterapico individuale e/o di gruppo)
- inserimento in comunità terapeutiche
- trattamenti domiciliari (medico e/o infermieristico)

- assistenza a detenuti alcoolisti 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: Salute mentale*



05 MEDICINA LEGALE

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

La mission della Medicina Legale è assicurare la tutela dei diritti dell'individuo e della collettività in relazione alle condizioni psicofisiche, con accertamenti, visite e pareri nel rispetto della normativa vigente.

In particolare, la Medicina Legale:

- gestisce gli aspetti relativi alla responsabilità professionale di natura sanitaria in caso di richiesta risarcitoria e contenzioso nei confronti dell'Azienda;
- partecipa alle attività di medicina necroscopica per il controllo della diagnosi o per il chiarimento di quesiti clinico-scientifici;
- svolge attività di riscontro diagnostico autoptico per decessi ospedalieri e territoriali (ambito Lucca)
- presiede la Commissione Medica Locale (CML) per l'accertamento dell'idoneità alla conduzione di autoveicoli o natanti nei casi previsti dalla normativa;
- svolge accertamenti collegiali in ambito di tutela della disabilità, ai fini dell'accertamento dell'invalidità civile, della Legge 104/1992, del collocamento lavorativo mirato (L 68/1999), della cecità civile (L 382/1970), della sordità civile (L 381/1970) e della sordocecità (L 107/2010);
- partecipa ai collegi di accertamento morte cerebrale ai fini di espianto per trapianto (CAM) ed elabora pareri per la Procura riguardo a trapianti di organi tra viventi;
- svolge visite collegiali per l'accertamento dell'idoneità al lavoro (art. 5 L. 300/70) e per ricorso al giudizio di non idoneità al porto d'armi;
- gestisce l'ambulatorio per l'accertamento dei requisiti psicofisici per: rilascio del contrassegno di libera circolazione e parcheggio in caso di disabilità, esenzione uso delle cinture di sicurezza, 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; riconoscimento di "gravi patologie che richiedono terapia salvavita" per i lavoratori dipendenti i cui Contratti Nazionali di Lavoro prevedono tale beneficio
- certificati di idoneità psicofisica all'attività di fochino-pirotecnico

(ambito Massa Carrara);

- partecipa alle attività di risk management ai sensi della legge 24/2017;
- partecipa alla revisione dei percorsi aziendali applicativi della legge 219/2017 riguardanti l'adesione consapevole alle cure nonché alla revisione della modulistica aziendale relativa all'acquisizione scritta del consenso informato ai trattamenti sanitari; partecipa, inoltre alle attività relative all'applicazione delle normative inerenti le disposizioni anticipate di trattamento e la pianificazione condivisa delle cure;
- integra il Comitato per l'Etica Clinica aziendale nello svolgimento delle attività formative e consultive in tema di biodiritto;
- svolge attività di coordinamento del collegio multidisciplinare aziendale per l'accertamento dei requisiti per il diritto al suicidio assistito secondo i principi della sentenza della Corte Costituzionale n°242 del 2019 e n°135 del 2024, di concerto con il Comitato per l'Etica Clinica aziendale;
- partecipa all'applicazione aziendale della Legge 10/2020 in materia di disposizione del proprio corpo e dei tessuti post mortem a fini di studio, di formazione e di ricerca scientifica (ambito Lucca);
- elabora pareri su richiesta delle Pubbliche Amministrazioni (es. barriere architettoniche);
- gestisce la fase istruttoria e i pagamenti mensili delle pratiche per indennizzi ai sensi della L. 210/92, a favore dei soggetti danneggiati a seguito di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni o somministrazione di emoderivati.

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. È prevista nelle DAT la possibilità di nominare un fiduciario, maggiorenne e capace di intendere e volere, ma senza il cui consenso le DAT non possono comunque 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.

06 PREVENZIONE SANITÀ 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 prevenzione igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro

Si occupa della tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori attraverso interventi di vigilanza, informazione e assistenza negli ambienti di lavoro, azioni di promozione della cultura della salute e della sicurezza sul lavoro in diversi contesti, compreso quello delle scuole, per contribuire alla prevenzione delle malattie professionali e degli infortuni sul lavoro.

Principali prestazioni erogate

- ispezioni in tutti i luoghi di lavoro per controllare il rispetto delle norme inerenti la sicurezza e l'igiene del lavoro
- attività di informazione e assistenza sulla sicurezza e l'igiene del lavoro alle figure del sistema prevenzione (datori di lavoro, dirigenti, preposti, responsabili del servizio di prevenzione e protezione, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, progettisti, lavoratori, etc) nonché alle organizzazioni sindacali e datoriali
- indagini di polizia giudiziaria su infortuni e malattie professionali
- sorveglianza epidemiologica degli infortuni e delle malattie professionali e lavoro-correlate
- analisi dei rischi in comparti produttivi omogenei, individuazione, prescrizione e promozione delle misure di prevenzione e protezione necessarie, anche mediante emanazione di linee di indirizzo e diffusione di buone prassi
- gestione dei ricorsi avversi al giudizio del medico competente ai sensi dell'art. 41 comma 9 del D.Lgs 81/08
- verifica notifiche pervenute ai sensi dell'art.67 D.Lgs 81/08 (per costruzione e ristrutturazione di nuovi insediamenti produttivi) e espressione dei pareri richiesti in base alla normativa vigente verifica della conformità dei requisiti di salute e sicurezza degli

ambienti di lavoro

- certificati di restituibilità di ambienti bonificati da amianto
- visite specialistiche di medicina del lavoro
- sorveglianza sanitaria ex esposti ad amianto ed altri cancerogeni

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

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)

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 alle imprese e 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:

- igiene degli alimenti
- controlli ufficiali presso gli stabilimenti di produzione, trasformazione, conservazione, commercializzazione, deposito, trasporto, vendita e somministrazione di alimenti
- controlli ufficiali sulle mense ospedaliere, scolastiche, aziendali, strutture comunitarie residenziali ed istituti penitenziari
- ispezione e vigilanza presso gli impianti di macellazione
- ispezioni di animali macellati per autoconsumo e di animali macellati d'urgenza
- controlli ufficiali sugli stabilimenti riconosciuti ai sensi del Reg. CE 853/2004 di produzione, trasformazione, confezionamento e commercializzazione di alimenti di origine animale
- controlli ufficiali sugli stabilimenti riconosciuti ai sensi del Reg. CE 852/2004 (additivi, aromi ed enzimi alimentari, integratori, alimenti destinati alla prima infanzia, alimenti destinati ai fini medici speciali, alimenti addizionati a vitamine e minerali, semi e semi germogliati)
- controlli sui prodotti fitosanitari
- controlli ufficiali sui materiali a contatto con alimenti dalla produzione alla vendita e utilizzo

- controllo ufficiale su alimenti di origine animale provenienti da Paesi Comunitari (controlli UVAC)
- emissione di certificazione per l'esportazione di alimenti di origine animale e non verso Paesi Terzi
- controllo sanitario sulle acque minerali compresa l'attività di imbottigliamento
- controllo sui laboratori che eseguono analisi in autocontrollo
- campionamento di alimenti, additivi, integratori e materiali a contatto ad uso alimentare
- monitoraggio sulla presenza di residui di farmaci e contaminanti agricoli, ambientali, industriali e tossine vegetali negli alimenti
- controllo della commestibilità dei funghi (Ispettorato micologico)
- prevenzione e controllo delle tossinfezioni alimentari e delle patologie collettive di origine alimentare
- gestione del sistema di allerta per potenziale rischio di alimenti e mangimi
- 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.

Sanità animale

- controllo sanitario degli allevamenti zootecnici
- sorveglianza e prevenzione delle malattie infettive e diffusive degli animali
- interventi su animali morti
- controlli ufficiali biosicurezza nelle diverse specie zootecniche
- 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
- 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)
- 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 cani, gatti e furetti
- indagini epidemiologiche: controlli clinici animali morsicatori per profilassi rabbia

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 anti ormonali come fattori di crescita o di neutralizzazione sessuale degli animali, le cui carni e i cui prodotti siano destinati all'alimentazione umana
- controlli ufficiali sugli stabilimenti di riproduzione animale
- vigilanza sull'utilizzo degli animali da esperimento

Area igiene pubblica e nutrizione

Il campo di attività riguarda tutte le prestazioni volte a tutelare la salute e la sicurezza della comunità da rischi infettivi, ambientali, correlati agli stili di vita, nonché la vigilanza igienico-sanitaria negli ambienti di vita. Le principali attività riguardano:

- Sorveglianza epidemiologica della malattie infettive e diffusive
- Interventi per il controllo della diffusione di malattie infettive e diffusive
- Vaccinazioni
- Medicina del viaggiatore
- Tutela della salute nell'uso delle piscine pubbliche o di uso pubblico
- Valutazione igienico-sanitaria degli strumenti di regolazione e pianificazione urbanistica
- Tutela della salute dai fattori di rischio presenti in ambiente di vita, non confinato
- Tutela della salubrità e sicurezza delle civili abitazioni
- Tutela delle condizioni igieniche e di sicurezza degli edifici a uso scolastico e ricreativo
- Tutela delle condizioni igieniche e di sicurezza delle strutture destinate ad attività sanitaria e socio-sanitaria
- Tutela delle condizioni igieniche e di sicurezza delle strutture destinate ad attività sportiva
- Tutela igienico sanitaria degli stabilimenti termali
- Tutela della popolazione dal rischio amianto
- Tutela della popolazione dal rischio rumore
- Tutela salute pubblica con espressione pareri nei procedimenti ambientali
- Prevenzione e sicurezza nell'utilizzo di gas tossici
- Prevenzione e sicurezza nell'uso di radiazioni ionizzanti e non ionizzanti
- Tutela della salute dai rischi per la popolazione derivanti dall'utilizzo di sostanze chimiche, miscele ed articoli (REACH-CLP)
- Gestione delle emergenze da fenomeni naturali o provocati (climatici e nucleari, biologici, chimici, radiologici)
- Tutela della collettività dal rischio radon
- Ispettorato micologico
- Sorveglianza acque potabili
- Infezioni, intossicazioni e tossinfezioni alimentari
- Cooperazione con Educazione Promozione Salute per l'attuazione di programmi intersettoriali con il coinvolgimento dei cittadini, secondo i principi del Programma nazionale "Guadagnare salute"
- Counseling nutrizionale

- Validazione e controllo piani nutrizionali ristorazione collettiva
- Polizia mortuaria
- Partecipazione a commissioni pubblico spettacolo

Educazione e Promozione della Salute

Questo servizio progetta, intraprende ed incrementa azioni di sostegno alla promozione della salute, integrando competenze professionali e organizzative interne all'Azienda attivando alleanze intersettoriali con enti e organizzazioni che, a vario titolo, si occupano di promozione della salute (scuola, comuni, istituzioni, enti, associazionismo). Il setting di prioritaria rilevanza per i progetti e le azioni è la scuola, sebbene non sia l'esclusivo, dal momento in cui possono essere coinvolti direttamente o a ricaduta la comunità ed i luoghi di lavoro. Le principali metodologie utilizzate sono la "Life Skill Education" e la "Peer Education".

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 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 inter istituzionale 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
- partecipazione ad attività di sorveglianza nutrizionale e a progetti regionali sugli stili di vita

Medicina dello sport

Effettua prestazioni e 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 nei centri 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 a 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 gestione della rete del movimento aziendale con palestre AFA e gruppi di cammino finalizzata alla promozione dell'esercizio fisico
- valutazione funzionale di categorie a rischio per le quali una regolare attività sportiva può contribuire a 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

07 SISTEMA DI PARTECIPAZIONE

La Regione Toscana ha istituito i Comitati di partecipazione nelle aziende ed enti del servizio sanitario regionale con la Legge regionale n.75/2017 “Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell’utenza nell’ambito del servizio sanitario regionale. Modifiche alla Legge Regionale n.40/2005” nella quale si descrive la partecipazione dei cittadini coinvolti nel governo dell’ambito sanitario e sociosanitario della regione Toscana, come sistema di partecipazione che si articola su tre livelli in relazione e comunicazione biunivoca:

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

Nell’Azienda USL Toscana nord ovest 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, anche attraverso il monitoraggio degli impegni che l’Azienda si assume nei confronti dei cittadini.

Questo soggetto partecipa alla governance del servizio sanitario e socio-sanitario anche attraverso le seguenti funzioni:

- raccogliere e rappresentare il “punto di vista dei cittadini”, al fine di valutare l’organizzazione e l’erogazione dei servizi
- esprimere pareri sugli atti di pianificazione aziendale
- formulare proposte con particolare riferimento all’equità nell’accesso e nella fruizione dei servizi
- promuovere i processi di coprogrammazione e coprogettazione a tutti i livelli attraverso l’organizzazione di momenti

formativi/informativi tematici.

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 due 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/una coordinatore/trice e tutte le nomine e le designazioni avvengono con elezioni democratiche nei Comitati stessi.

I comitati si confermano quali soggetti che mirano alla promozione della cultura della partecipazione e dell'ascolto, a tutti i livelli, da quello aziendale a quello zonale, sia all'interno che all'esterno dell'azienda ed essere così parte attiva anche nei processi decisionali.

L'obiettivo è che il dialogo e la collaborazione tra azienda e comitati, ai vari livelli, diventi una prassi consolidata.

In questo quadro il sistema di partecipazione mira a dialogare con i cittadini tutti, anche attraverso la presenza alla Conferenza dei Servizi e la co-organizzazione delle Agorà zonali.

*Inquadra il QR code se vuoi approfondire
l'argomento: Sistema di partecipazione*



IMPEGNI

Informazione e Comunicazione

Per migliorare l'accesso e la comprensione dei servizi, l'URP ha affrontato la sfida della digitalizzazione anche tramite l'attivazione del Numero Unico. Questo ha favorito un lavoro in rete per accompagnare l'utenza nei percorsi socio-sanitari, attraverso l'ascolto e la presa in carico. L'Azienda, tramite gli URP, promuove anche la diffusione e l'utilizzo dei servizi digitali.

Umanizzazione

L'Azienda accoglie e supporta persone fragili e i loro familiari attraverso il percorso PASS, attivo negli ospedali con i requisiti necessari. Favorisce inoltre il dialogo tra culture diverse tramite il servizio di mediazione culturale e linguistica, inclusa l'accoglienza delle persone sorde grazie alla diffusione della LIS (Lingua dei Segni Italiana).

Aspetti relazionali

Per migliorare le relazioni con i cittadini e ridurre i reclami legati alla comunicazione, l'Azienda ha avviato un programma formativo basato sul Kalamazoo Consensus Statement, rivolto sia al personale sanitario che amministrativo. La formazione sarà accompagnata da un monitoraggio continuo per valutarne l'efficacia e l'impatto sulla qualità dei servizi.

Tempi e accessibilità

L'Azienda è impegnata a migliorare la collaborazione tra URP e i servizi di prenotazione, con l'obiettivo di ridurre i tempi di attesa, anche attraverso la presa in carico diretta del cittadino.

Tutela e ascolto

Migliorare la gestione dei reclami attraverso incontri partecipativi tra cittadini e Azienda; strutturare tale percorso in un iter amministrativo, formalmente riconosciuto dall'Azienda stessa.

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:
ASL Toscana nord ovest - Comunicazione - IM*

ANNOTAZIONI

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: DELLA CERRA ROBERTO

DATA FIRMA: 04/08/2025 09:44:26

IMPRONTA: 36343132353833336163346630386639666135356663333534383730663461623335336339646138