

Carta dei Servizi Azienda USL Toscana centro

La Carta è stata realizzata dalla Sos Urp e tutela e Sos Comunicazione con la collaborazione del Comitato Aziendale di Partecipazione.

Grafica: Elisa Veracini

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

Le informazioni sui servizi sono comunque costantemente aggiornate e reperibili sul sito aziendale:
indirizzo web: www.uslcentro.toscana.it

Dicembre 2018



Gentile cittadino/cittadina

La comunicazione in ambito sanitario riveste un ruolo strategico ed è una sfida per tutte le istituzioni che forniscono servizi per la salute, in particolare modo in periodi di profondi cambiamenti organizzativi come quello che la nostra Azienda sta vivendo.

A tre anni dalla costituzione dell'Azienda USL Toscana centro, nata dall'accorpamento di quattro aziende USL, un nuovo assetto organizzativo è in via di completamento con la finalità di mantenere la tutela della salute come diritto fondamentale di ogni cittadino e della comunità all'interno di un sistema pubblico affidabile e sicuro.

L'Azienda USL Toscana Centro eredita e sviluppa la positiva esperienza delle Aziende di Empoli, Firenze, Pistoia e Prato, al servizio di tutte le persone e a tutela della loro salute, impegnandosi con passione e responsabilità per assicurare e migliorare la qualità di vita e il benessere individuale dei suoi assistiti, mediante un'offerta assistenziale globale, personalizzata, sicura e basata sulle evidenze (Articolo 2 - Mission Statuto Aziendale).

La velocità di cambiamento del servizio sanitario, dettata da molteplici fattori e spinta

da normative nazionali e locali, porta a superare modelli già consolidati e familiarizzati nella struttura sociale per rispondere alle nuove domande di salute. Ciò impone un sistema comunicativo nuovo, vitale, che sappia riutilizzare tutti quegli elementi, dati, storie, concetti, studi e valori, raccolti durante il percorso di unificazione, necessari poi per supportare e accompagnare questa trasformazione.

Il processo comunicativo abbraccia ogni attività svolta all'interno di ogni azienda sanitaria, dalla relazione con i pazienti nel processo di cura al coinvolgimento della comunità nella programmazione dei servizi e nel processo valutativo delle performance.

In tale scenario si rende, quindi, necessaria una comunicazione flessibile in grado di presentare il nuovo palinsesto dei servizi per la salute, competente nel tradurre in termini pratici e spendibili la filosofia che sottende gli attuali modelli operativi di "fare salute". Questo sarà possibile attraverso l'utilizzo di linguaggi plurali affinché la nuova cultura aziendale sia comprensibile da tutti i cittadini per poter consapevolmente partecipare alle scelte di salute e offrire il loro sostanziale contributo ai modelli tecnico-operativi che si vanno definendo.

Consentire la piena partecipazione dei cittadini alla cosa pubblica della salute è di particolare importanza per governare in modo armonico la vita del sistema e il cambiamento che si sta attuando, tant'è che alla partecipazione sia in forma singola che associata, anche attraverso le Associazioni di Volontariato e tutela, è attribuito un ruolo decisivo dall'attuale normativa nazionale e regionale, riconoscendola come uno degli obiettivi chiave per la sostenibilità del sistema sanitario.

La Carta dei servizi rappresenta lo strumento comunicativo che sintetizza il rapporto relazionale tra Azienda sanitaria e la sua comunità necessario alla vitalità del sistema.

Riconoscendo i valori dell'accoglienza, dell'informazione, della tutela e della partecipazione dei cittadini al governo dei servizi sanitari e socio-sanitari, assume anche il valore di un'alleanza con il cittadino attraverso la dichiarazione esplicita degli impegni nei confronti della comunità.

La Carta dei servizi, di conseguenza, oltre a presentarsi come patto tra azienda e comunità e come strumento di partecipazione e verifica da parte del cittadino, è una preziosa risorsa relazionale in un momento delicato di trasformazione organizzativa del servizio sanitario locale. Questa è la prima edizione della Carta della nuova Azienda sanitaria nata con l'intento di riunire e dare omogeneità, all'interno della nuova organizzazione, alle funzioni, alle

attività dei servizi e alle modalità di accesso alle prestazioni delle ex aziende sanitarie caratterizzate dalle loro peculiarità territoriali.

La Carta è articolata in capitoli che ripercorrono il processo di tutela della salute come centralità della missione aziendale. È chiaro che il sistema delle informazioni presente nella Carta e l'accesso ai servizi e alle prestazioni garantisce un primo livello di orientamento, dalla prevenzione alla riabilitazione.

Consapevoli del fatto che notizie di dettaglio potranno essere reperite nel sito aziendale www.uslcentro.toscana.it oppure telefonando all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che si prende carico delle specifiche richieste.

All'interno della Carta abbiamo voluto inserire, oltre ad alcune buone pratiche per la sicurezza del paziente, qualche tematica di particolare rilevanza all'interno del sistema dei valori che la nostra Azienda intende costantemente promuovere e attuare non solo per necessità ma anche come esempi di solidarietà e rispetto dell'individuo.

La Carta è stata realizzata in collaborazione con il Comitato aziendale di partecipazione. Tutto il personale è impegnato a costruire una proficua relazione con i cittadini e a garantire loro prestazioni e assistenza di alta qualità riconoscendo come valori fondamentali il rispetto e la dignità di ogni persona.

INDICE

Cap. 1 L'AZIENDA

Recapiti direzione	9
Territorio	10
Popolazione	10
Organizzazione	14

Cap. 2 INFORMAZIONE e ORIENTAMENTO

L'URP	20
Sedi e recapiti	21

Cap. 3 ACCESSO e ACCOGLIENZA

Iscrizione SSN	22
Iscrizione cittadini stranieri	23
La mediazione linguistico-culturale	23
La carta sanitaria e il fascicolo sanitario elettronico	24
Il medico di famiglia e pediatra	26
I Punto Insieme	28
Il CORD e l' Aiuto Point	28
Riservatezza e tutela dei dati personali	30

Cap. 4 SERVIZIO DI EMERGENZA E URGENZA

118	32
Il Pronto soccorso	34
La continuità assistenziale	36

Cap. 5 LA PREVENZIONE

Vaccinazioni	38
Viaggiare protetti	39
Sicurezza nei luoghi di lavoro	39
Igiene pubblica e nutrizione	40
Medicina dello sport	41
Sanità pubblica veterinaria e sicurezza alimentare	41
Gli screening oncologici	42

Cap. 6 LA DIAGNOSI E LA CURA

Visite ed esami	44
La prenotazione visite ed esami: Il CUP	44
Il ticket: la compartecipazione alla spesa sanitaria	46
La libera professione: CUP	47
Il ricovero in ospedale	48
Il consultorio	54
La gravidanza	56
L'assistenza domiciliare	60
La salute mentale	61
Le dipendenze	62
L'assistenza sociale	63
La lotta al dolore e le cure palliative	64
L'assistenza farmaceutica	67

IL PERCORSO ONCOLOGICO	70
IL PERCORSO DIABETE	71
IL PERCORSO NASCITA (vedi gravidanza)	71

La sicurezza del paziente e la qualità delle cure: alcune buone pratiche

Le mani pulite	72
La prevenzione delle cadute	73
La comunicazione efficace	75
Suggerimenti per migliorare la sicurezza	76
Assumere farmaci in sicurezza	77

Cap.7 LA RIABILITAZIONE

Cap.8 LA TUTELA E PARTECIPAZIONE

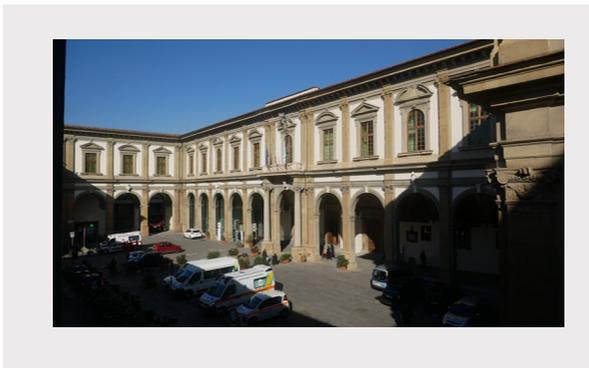
Segnalazioni/reclami/ringraziamenti	82
La partecipazione dei cittadini	83

Cap.9 GLI STANDARD DI QUALITA': GLI IMPEGNI

Cap.10 PROMUOVERE LA CULTURA DEL DONO, DELLA SOLIDARIETA' E DEL RISPETTO

La donazione	86
Partorire nell'anonimato: mamma segreta	90
Codice Rosa	92
Le disposizioni anticipate di trattamento (DATI)	93

L'Azienda UsI Toscana centro, istituita con la legge regionale n. 84 del 28 dicembre 2015, ingloba le ex Ausl di Firenze (10), Empoli (11), Prato (4) e Pistoia (3).



Fa parte del Servizio Sanitario della Regione Toscana ed ha la finalità di assicurare nel proprio territorio, coincidente con l'Area Vasta Centro, la tutela e la promozione della salute della popolazione, in conformità alla normativa ed ai livelli di assistenza nazionali e regionali, nonché agli obiettivi stabiliti dalla Regione.

Sede legale: **Piazza Santa Maria Nuova, 1 - 50122 - Firenze**

P.I. e C.F.: **06593810481**

Pec: **direzione.uslcentro@postacert.toscana.it**

indirizzo web: **www.uslcentro.toscana.it**

Il logo aziendale è il seguente:



LA DIREZIONE AZIENDALE

Il Direttore Generale: Paolo Morello Marchese
e-mail: direttore.generale@uslcentro.toscana.it

Il Direttore Sanitario: Emanuele Gori
e-mail: direttore.sanitario@uslcentro.toscana.it

Il Direttore Amministrativo: Massimo Braganti
e-mail: direttore.amministrativo@uslcentro.toscana.it

Il Direttore dei Servizi Sociali: Rossella Boldrini
e-mail: direttore.servizisociali@uslcentro.toscana.it

Pec: **direzione.uslcentro@postacert.toscana.it**

IL TERRITORIO

L'Azienda USL Toscana centro si estende su una superficie di circa 5000 Km², quasi un quinto dell'intera regione, e comprende l'area metropolitana fiorentina e le varie zone collinari e montane circostanti. Coincide al territorio dell'Area Vasta Centro, comprendente gli ambiti delle ex-Aziende sanitarie di Firenze, Prato, Pistoia ed Empoli.



LA POPOLAZIONE

Nel territorio dell'Azienda vive poco meno della metà dei toscani.

La densità abitativa ha il suo picco massimo nella piana tra Firenze, Prato e Pistoia.

All'inizio del 2017 risultano residenti 1.627.964 cittadini, pari al 43,5% degli abitanti in Toscana raggruppati in 73 comuni dei quali Firenze è quello più numeroso con 382.258 abitanti e il più piccolo Palazzuolo Sul Senio con 1.131.

Sintesi della popolazione distribuita per ambito territoriale			
	Maschi	Femmine	Totale
Ambito pistoiese	140.311	151.528	291.839
Ambito pratese	123.604	131.004	254.608
Ambito fiorentino	401.407	438.454	839.471
Ambito empolese	117.922	124.124	242.046
AUSL TOSCANA CENTRO	782.854	845.110	1.627.964
REGIONE TOSCANA	1.802.884	1.939.553	3.742.437

fonte dati RELAZIONE SANITARIA 2017 Azienda USL Toscana centro)

La maggior parte della popolazione risiede in zone urbane e quella pratese arriva a superare il 90%.

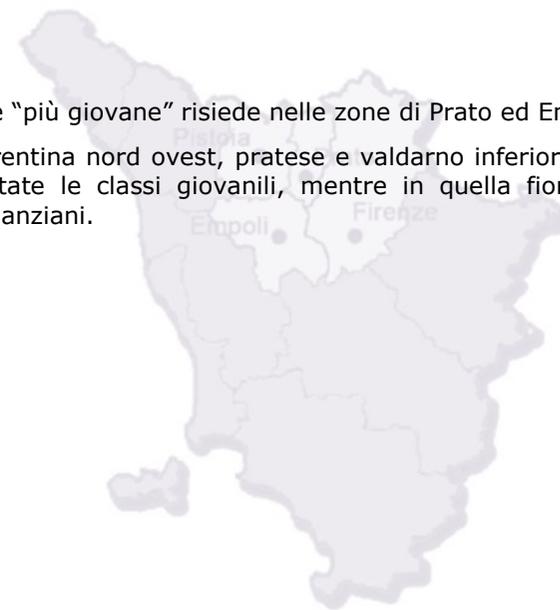
La tabella offre una panoramica delle caratteristiche territoriali e demografiche dell'Azienda, suddivise per ex Aziende sanitarie con l'attribuzione dei servizi di assistenza.

	Superficie km ²	n° comuni	n° popolazione	n° ospedali	n° SDS	n° assistiti
PISTOIA	965	20	291.839*	2	2	18,0%
PRATO	365	7	254.608*	1	1	15,6%
FIRENZE	2.779	31	839.471*	6	3	51,6%
EMPOLI	933	15	242.046*	4	2	19,9%
Totale	5.042	73	1.627.964*	13	8	1.625.544

fonte dati RELAZIONE SANITARIA 2017 Azienda USL Toscana centro)

La popolazione "più giovane" risiede nelle zone di Prato ed Empoli.

Nelle zone fiorentina nord ovest, pratese e valdarno inferiore sono più rappresentate le classi giovanili, mentre in quella fiorentina sono di più gli anziani.



Ambito Territoriale Zone Distretto	Classi di Età - %								Totale Popolazione
	0-4	05-14	15-34	35-54	55-64	65-74	75-84	85+	
AT Pistoiese	3,9	8,8	18,6	30,5	13,3	11,8	9,1	4,1	291.839
Pistoiese	3,9	8,9	18,2	30,2	13,3	12	9,3	4,2	171.467
Val di Nievole	3,8	8,8	19,2	30,9	13,3	11,4	8,8	3,9	120.372
AT Pratese	4,4	9,9	20	31	12,6	10,7	7,9	3,5	254.608
AT Fiorentina	3,9	8,9	18,9	30,1	12,9	11,7	9,3	4,4	839.471
Fiorentina	3,8	8,2	19,3	30,2	12,7	11,4	9,5	4,9	382.258
Fiorentina Nord Ovest	4,2	9,7	18,7	30,6	12,2	11,7	9,2	3,7	222.851
Fiorentina Sud Est	3,6	9,2	18,4	29,3	13,7	12,3	9,3	4,2	170.433
Mugello	4	9,3	19,3	29,6	14	11,5	8,3	4	63.929
AT Empolese	4,2	9,4	19,3	31,2	12,5	11	8,5	3,9	242.046
Empolese	4,1	9,4	19,1	31,3	12,5	11,1	8,7	4	174.952
Valdarno Inferiore	4,5	9,5	19,9	31,1	12,7	10,7	8,1	3,5	67.094
AUSL TOSCANA CENTRO	4	9,1	19,1	30,5	12,9	11,4	8,9	4,1	1.627.964
REGIONE TOSCANA	3,9	8,8	18,8	30,3	13,2	11,8	9,1	4,2	3.742.437

L'ambito territoriale pratese ha l'indice di vecchiaia più basso di tutte le zone distretto toscane, grazie alla presenza di giovani coppie straniere ed al maggior numero di nascite.

Sempre nell'ambito territoriale pratese i valori di natalità dei residenti sono più elevati della media dell'Azienda USL Toscana centro, grazie al contributo dei residenti stranieri, ma in diminuzione in linea con i tassi di natalità nazionali e regionali.

Nel 2017 sono nati 6.144 maschi (51,7%) e 5.746 femmine (48,3%) figli di residenti nei Comuni dell'Azienda USL Toscana centro, con una riduzione del 3,3 % rispetto al 2016.

La popolazione straniera

La presenza di cittadini stranieri con regolare residenza nell'Azienda USL Toscana centro raggiunge il 13%, valore più elevato delle altre due Aziende Sanitarie.

Tra i nuovi nati nell'Azienda USL Toscana Centro la proporzione di stranieri è passata dal 16% del 2005 a circa il 24% del 2017, con valori molto elevati nell'area pratese (33%).

fonte dati RELAZIONE SANITARIA 2017 Azienda USL Toscana centro

La sua
dimensione in
sintesi

Azienda USL Toscana centro	
Comuni	73
Superficie	5000 Km ² circa
Assistiti	1.625.544
Ospedali	13
Sedi sanitarie territoriali	198
Zone distretto	8
Società della Salute	7
Dipendenti	14374

Il personale

Le tabelle seguenti mostrano il personale dipendente, in base al ruolo (escluso personale universitario e personale comandato) e il personale convenzionato al 31/12/2017.

Personale dipendente	
Ruolo sanitario	10445
Dirigenza	2715
Comparto	7730
Ruolo professionale	34
Dirigenza	34
Comparto	0
Ruolo tecnico	2526
Dirigenza	5
Comparto	2521
Ruolo amministrativo	1369
Dirigenza	46
Comparto	1323
Totale personale	14374

Personale in convenzione	
MEDICINA DI BASE	
Medici medicina generale (MMG)	1149
Pediatri libera scelta (PLS)	207
Continuità assistenziale (ex guardia medica)	427
Emergenza Sanitaria Territoriale	88
Medicina dei servizi	46
Specialisti ambulatoriali	409
Totale	2326

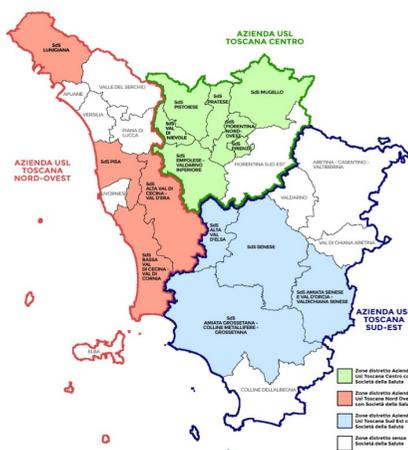
Fonte dati:
Delibera Direttore generale n. 1678 16.11.2018 Oggetto Bilancio di Esercizio.
Allegato A Azienda USL Toscana Centro Bilancio d'esercizio 2017

ORGANIZZAZIONE

Le Zone Distretto

L'Azienda USL Toscana centro comprende gli ambiti territoriali di FI- Empoli- PO-PT suddivisi in Zone Distretto.

La Zona Distretto, in base alla valutazione dei bisogni di salute della popolazione di riferimento, alle risorse attribuite dal Direttore Generale e a quelle messe a disposizione dai Comuni, organizza e gestisce le risposte sanitarie e socio-sanitarie per la comunità.



Sulla base degli obiettivi e delle risorse messe a disposizione dall'Azienda, inoltre, organizza i percorsi inerenti le cure primarie, la specialistica territoriale, i consultori e la continuità assistenziale ospedale - territorio, tenendo conto dei protocolli di cura e delle indicazioni espresse anche dalla medicina generale.

Sono 8 le zone distretto dell'Azienda Toscana centro; la tabella evidenzia la loro ripartizione territoriale.

A ciascuna Zona Distretto, di cui all'art.64 della LR 40/2005, è preposto un Direttore di Zona nominato dal Direttore Generale.

Ambito Territoriale	Zone Distretto
Firenze	- Zona Firenze - Zona Firenze Sud Est - Zona Firenze Nord Ovest - Zona Mugello
Pistoia	- Zona Pistoia - Zona Valdinievole
Prato	- Zona Prato
Empoli	- Zona Empoli - Valdarno Inferiore

La Società della Salute

La Società della Salute (SdS), rappresenta una soluzione organizzativa dell'assistenza territoriale che sviluppa l'integrazione del sistema sanitario con quello socio assistenziale.

Le SdS sono soggetti pubblici senza scopo di lucro, costituiti per adesione volontaria dei Comuni di una stessa zona-distretto e dell'Azienda USL territorialmente competente, per l'esercizio associato delle attività sanitarie territoriali, socio-sanitarie e sociali integrate".

Sul territorio dell'Azienda USL Toscana centro le SdS presenti sono 7:

SdS	Comuni
Valdarno Inferiore - Empoli	Castelfranco di Sotto, Montopoli in Val d'Arno, San Miniato, Santa Croce sull'Arno, Capraia e Limite, Castelfiorentino, Cerreto Guidi, Certaldo, Empoli, Fucecchio, Gambassi Terme, Montaione, Montelupo Fiorentino, Montespertoli, Vinci.
Fiorentina Nord-Ovest	Calenzano, Campi Bisenzio, Lastra a Signa, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa, Vaglia.
Firenze	Firenze
Mugello	Barberino di Mugello, Borgo San Lorenzo, Dicomano, Firenzezuola, Marradi, Palazzuolo sul Senio, Scarperia e San Piero, Vicchio
Pistoiese	Abetone Cutigliano, Agliana, Marliana, Montale, Pistoia, Piteglio, Sambuca Pistoiese, San Marcello Piteglio, Serravalle Pistoiese, Quarrata
Pratese	Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Prato, Vaiano, Vernio.
Valdinievole	Buggiano, Chiesina Uzzanese, Lamporecchio, Larciano, Massa e Cozzile, Monsummano Terme, Montecatini Terme, Pescia, Pieve a Nievole, Ponte Buggianese, Uzzano.

Gli Ospedali

Sono tredici gli ospedali dislocati su tutto il territorio dell'Azienda Toscana centro per un totale di circa 2.735 posti letto. La tabella mostra la loro diffusione territoriale.

FIRENZE

San Giovanni di Dio, Firenze	Indirizzo: Via Torregalli 3 - Firenze Telefono: 055 69321 Email: direzionesanitaria.sgd@uslcentro.toscana.it
Santa Maria Annunziata, Bagno a Ripoli	Via dell'Antella, 58 - 50012 - Ponte a Niccheri (Bagno a Ripoli - FI) Telefono: 055 69361 Email: direzionesanitaria.sma@uslcentro.toscana.it
Santa Maria Nuova, Firenze	Indirizzo: Piazza S.Maria Nuova, 1 - 50123 Firenze Telefono: Centralino: 055 69381 Email: direzionesanitaria.smn@uslcentro.toscana.it
Piero Palagi, Firenze	Viale Michelangiolo, 41 Telefono: Centralino 055 69 381- Portineria: 055 6937249 Email: direzionesanitaria.palagi@uslcentro.toscana.it
Serristori, Figline Valdarno	Indirizzo: P.zza XXV Aprile, 10 - 50063 Figline Incisa Valdarno (FI) Telefono: Centralino: 055 95081 Email: direzionesanitaria.serristori@uslcentro.toscana.it
Nuovo Ospedale del Mugello, Borgo San Lorenzo	Indirizzo: Viale Resistenza, 60 - 50032 Borgo San Lorenzo (FI) Telefono: Centralino: 055 84511- Portineria: 055 8451264 Email: direzionesanitaria.mugello@uslcentro.toscana.it

PISTOIA

San Jacopo Pistoia	Indirizzo: Via Ciliegiole, 97 - Pistoia Telefono: 0573 3521 Email: direzionesanitaria.sj@uslcentro.toscana.it
SS. Cosma e Damiano, Pescia	Indirizzo: Via C. Battisti 2 - 51017 Pescia (PT) Telefono: 0572 4601 Email: direzionesanitaria.sscd@uslcentro.toscana.it
Lorenzo Pacini, San Marcello Pistoiese	Indirizzo: Via Marconi 160, 51028 - San Marcello Pistoiese Telefono: 0573 63401 Email: direzionesanitaria.pacini@uslcentro.toscana.it

PRATO

Nuovo Ospedale di Prato S. Stefano	Indirizzo: Via Suor Niccolina Infermiera, 20, 59100 - PO Telefono: 0574 801111 Email: direzionesanitaria.ss@uslcentro.toscana.it
------------------------------------	--

EMPOLI

San Giuseppe, Empoli	Viale Boccaccio Empoli Telefono: 0571 7051 Email: direzionesanitaria.sg@uslcentro.toscana.it
S. Pietro Igneo, Fucecchio	Indirizzo: Piazza Spartaco Lavagnini 5 - Fucecchio Telefono: 0571 7051 Email: direzionesanitaria.spi@uslcentro.toscana.it
S. Miniato Ospedale degli Infermi, San Miniato	Indirizzo: Piazza XX Settembre, 6 - San Miniato Telefono: 0571 7051 Email: direzionesanitari.infermi@uslcentro.toscana.it

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda USL toscana centro nello svolgimento delle sue funzioni e attività si propone in particolare osservare e garantire i seguenti principi:

Umanizzazione e centralità della persona Ogni operatore svolge la sua attività con attenzione costante alla persona lungo tutto il percorso di cure. Ogni azione promossa è volta al pieno rispetto della dignità della persona, della sua cultura e dei suoi bisogni individuali, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con educazione, rispetto, cortesia e disponibilità.

Equità, Ogni operatore, singolarmente o in équipe, è impegnato a svolgere le sue attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale di fronte a tutte le persone che devono poter accedere nella stessa misura alle prestazioni sanitarie in relazione alla diversità di contesto demografico, socioeconomico, culturale ed etnico.

Uguaglianza a parità di bisogni, pur riconoscendo la peculiarità della persona, gli operatori riconoscono uguali diritti riguardo all'accesso ai servizi sanitari che devono essere forniti a tutti senza distinzione di razza, genere, età, nazionalità, religione, opinione politica, handicap fisici e mentali.

Continuità delle cure L'Azienda sanitaria si impegna a erogare il servizio in modo integrato, regolare, continuo e nel rispetto dei tempi, compatibilmente con le risorse e i vincoli istituzionali e normativi. Nel caso in cui si verificano interruzioni o disservizi per cause non attribuibili all'Azienda, ogni operatore si attiva per ridurre al minimo i disagi.

Trasparenza I cittadini hanno diritto di conoscere in maniera trasparente i processi decisionali, le modalità di erogazione e accesso ai servizi come garanzia di uguaglianza e imparzialità, le modalità di gestione delle risorse finanziarie e umane come impegno nell'utilizzare in maniera ottimale il bene pubblico.

Diritto di scelta Il cittadino ha il diritto, nei limiti e nelle forme previste dalla normativa a scegliere la struttura sanitaria dove farsi curare, ovunque sul territorio nazionale ed europeo.

Efficacia/efficienza L'Azienda si impegna affinché tutte le risorse disponibili siano impiegate nel modo più razionale e oculato possibile per produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere della persona, del nucleo familiare e della comunità.

Appropriatezza L'Azienda garantisce che ogni intervento sanitario "... (preventivo, diagnostico, terapeutico, riabilitativo)" sia "... correlato al bisogno del paziente (o della collettività), fornito nei modi e nei tempi adeguati, sulla base di standard riconosciuti, con un bilancio positivo tra benefici, rischi e costi".

Miglioramento dei servizi L'Azienda si impegna a garantire servizi e prestazioni della migliore qualità possibile, in relazione al contesto socioeconomico e storico, alle normative generali e locali, al peso dei bisogni della collettività, ai suggerimenti e alle proposte della popolazione di riferimento.

Partecipazione L'Azienda si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva e il coinvolgimento dell'utente. È garantito il diritto della persona a collaborare, con osservazioni, suggerimenti, reclami, alla erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestatato dalle strutture.

L'Azienda nel riconoscere la centralità del cittadino ne garantisce la partecipazione tramite le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

È un servizio orientato al miglioramento del rapporto fra il cittadino e l'azienda sanitaria. Il cittadino può contattarlo per:

- avere informazioni sulle modalità di accesso, orari e sedi dei servizi dell'azienda;
- trovare materiale informativo sui servizi e sulle iniziative di salute;
- cercare aiuto quando si incontrano difficoltà nell'accedere ai servizi o durante il percorso all'interno dei servizi aziendali;
- fare proposte, osservazioni;
- dare suggerimenti per migliorare i servizi;
- presentare reclami, fare segnalazioni (tutela del cittadino) per telefono, in forma verbale o scritta.

Accoglienza

Ascolta il cittadino, lo sostiene e lo orienta nell'utilizzo dei percorsi e dei servizi dell'azienda, fornendo una risposta personalizzata ai bisogni espressi. Assicura la presa in carico dell'utente che ha incontrato difficoltà nell'uso dei servizi, indirizzandolo alla risoluzione del problema; accoglie i suggerimenti e le proposte avanzate dall'utente; collabora alla cura delle procedure di accoglienza all'interno dell'azienda.

Informazione

Fornisce al cittadino le informazioni di carattere generale necessarie all'accesso ai servizi e alle prestazioni; partecipa alla stesura di materiale informativo e divulgativo finalizzato ad educare il cittadino su tematiche attinenti alla salute e all'uso dei servizi sanitari e sociali del territorio dell'azienda, anche sulla base dei bisogni rilevati ed espressi dalla comunità.

Partecipazione

Assicura un canale di comunicazione e collaborazione con le associazioni di volontariato e tutela che hanno sottoscritto il protocollo d'intesa con l'azienda, finalizzando le azioni al miglioramento delle attività sanitarie, tecniche e amministrative; partecipa alla rilevazione delle indagini di soddisfazione degli utenti sulla qualità dei servizi sanitari con altri soggetti dell'azienda e con le associazioni di volontariato e tutela; collabora all'organizzazione annuale della conferenza dei servizi.

Tutela

Contribuisce alla stesura della carta dei servizi pubblici sanitari, quale strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti e ne cura la sua divulgazione; raccoglie reclami e segnalazioni da parte del cittadino su disservizi ed inefficienze, come previsto dallo specifico regolamento adottato dall'azienda, accoglie anche ringraziamenti e suggerimenti che il cittadino vuole esprimere nei confronti dei servizi offerti; classifica i reclami per tipologia secondo l'osservatorio regionale carta dei servizi; propone azioni di miglioramento in relazione alle criticità emerse; cura la segreteria della Commissione mista conciliativa (CMC), organo di tutela di seconda istanza; redige la relazione di pubblica tutela.

Gli URP territoriali

FIRENZE	Palazzina 15 via di San Salvi, 12 - 50135 Firenze.
840-003003 (tasto 5) (da telefono fisso) 840 003 003 199.175.955 (da cellulare)	dal lunedì a venerdì ore 7.45-18.30 il sabato ore 7.45-12.30.
EMPOLI	Ospedale San Giuseppe via Giuseppe Boccaccio, 16 - 50053 Empoli
0571-7051	da lunedì a venerdì 07.30-19.30 sabato 07.30-13.00.
PRATO	
Call center 0574 805052 Fax 0574 802868	da lunedì a venerdì 07.30-19.30 sabato 07.30-13.00.
PISTOIA	
0573 352710	Martedì 9.00 - 13.00 Mercoledì 13.30 - 16.00 Giovedì 9.00 - 13.00
Gli sportelli URP per il pubblico	
PRATO	
Nuovo ospedale di Prato <i>S. Stefano</i> - via Suor Niccolina, 20 Prato	lunedì e giovedì 9.00 - 13.00 e 15.00 - 18.00 martedì, mercoledì e venerdì 9.00 - 13.00
URP Multiente - Piazza del Comune, Prato	lunedì 9.00 - 13.00 e 15.00 - 17.00 martedì, mercoledì, giovedì e venerdì 9.00 - 13.00
PISTOIA	
Ospedale S. Jacopo via Ciliegiole, 98 Pistoia	da lunedì a venerdì 9.00-13.00 (presso lo sportello è possibile esprimere la propria volontà alla donazione di organi e tessuti)

ISCRIZIONE AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE e negli elenchi dell'Azienda Sanitaria

L'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (SSN) è un diritto-dovere di ogni cittadino per accedere ai principali servizi sanitari.

Hanno diritto di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale i cittadini italiani residenti, i nuovi nati residenti, i cittadini dell'Unione Europea residenti in Italia, i cittadini extra comunitari in regola con il permesso di soggiorno.

L'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale è documentata dalla tessera sanitaria, che viene spedita a casa degli aventi diritto da parte dell'Agenzia delle Entrate: gli uffici che si occupano del rilascio della tessera sono dislocati nei vari presidi territoriali.

L'iscrizione consente di accedere ai principali servizi

L'ISCRIZIONE DEI CITTADINI STRANIERI al Servizio Sanitario Nazionale

I cittadini di Paesi comunitari residenti in Italia sono obbligatoriamente iscritti al Servizio Sanitario Nazionale, qualora non siano già iscritti a carico dello stato di provenienza.

I cittadini di paesi extracomunitari con regolare permesso di soggiorno possono iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale con gli stessi diritti dei cittadini italiani, per il periodo di permanenza nel nostro paese.

I cittadini di paesi extracomunitari non in regola con il permesso di soggiorno hanno diritto all'assistenza sanitaria per trattamenti ambulatoriali e ospedalieri urgenti o indispensabili (emergenza, percorso nascita) e per la medicina preventiva. In caso di necessità, tutti i cittadini stranieri possono usufruire dei servizi di emergenza, anche se non sono iscritti al Servizio Sanitario Nazionale.

MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE

La mediazione è un servizio pensato per abbattere le barriere linguistiche e culturali che in ambito sanitario possono provocare fraintendimenti pericolosi o comunque ritardi nella elaborazione della diagnosi e nella individuazione della terapia. Essa rientra nel processo di condivisione del percorso di aiuto e tutela svolgendo anche un ruolo di promozione alla salute a livello delle comunità di migranti. Attraverso la mediazione l'Azienda USL Toscana centro intende:

- garantire il corretto e appropriato accesso ai servizi sanitari facilitando la comunicazione e la "comprensione" tra migrante e operatore sanitario, garantendo, così, la migliore adesione sia ai piani terapeutici che alle raccomandazioni concordate;
- promuovere una modalità di accoglienza transculturale in sanità basata sul riconoscimento dei bisogni dell'individuo nella sua variabilità di lingua, cultura e religione, nel rispetto della dignità della persona.

LA CARTA SANITARIA

È una tessera personale che consente ai cittadini italiani e stranieri in regola con il permesso di soggiorno l'accesso alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale. Contiene i dati anagrafici assistenziali e il codice fiscale. È valida sull'intero territorio nazionale e permette di ottenere servizi sanitari anche nei Paesi dell'Unione Europea.

È rilasciata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze tramite l'Agenzia delle Entrate a tutti gli aventi diritto.



La Carta sanitaria elettronica è inviata a tutte le persone iscritte al servizio sanitario regionale:

- residenti in Toscana
- domiciliate in Toscana
- che hanno una iscrizione a termine
- che hanno un permesso di soggiorno maggiore di 180 giorni

Per informazioni sulla propria tessera sanitaria telefonare al Numero verde dell'Agenzia delle Entrate 800.030.070, oppure rivolgersi allo sportello della sede distrettuale dell'Azienda Usl di residenza o consultare il sito dell'Agenzia delle Entrate.

IL FASCICOLO SANITARIO

Il fascicolo sanitario elettronico è una raccolta on line di dati e informazioni sanitarie che costituiscono la propria storia clinica e di salute ed è alimentato dai soggetti che prendono in cura la persona nell'ambito del Servizio sanitario.

Per attivarlo occorre dare il proprio consenso.



Con il fascicolo sanitario puoi consultare:

 Le tue vaccinazioni	 I referti degli esami del sangue e di radiologia	 I tuoi ricoveri, la lettera di dimissione e gli accessi al pronto soccorso
 Le tue ricette farmaceutiche elettroniche ed i relativi farmaci erogati	 Le prescrizioni per visite specialistiche	 Eventuali esenzioni per patologia
 Il tuo taccuino da personalizzare con i dati e le informazioni sanitarie		

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

I vantaggi e le opportunità

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

Se il cittadino lo dichiara al momento della prestazione, può ricevere i referti on line tramite il fascicolo sanitario evitando così di recarsi nuovamente allo sportello e quando esegue una visita, non sarà necessario che porti con sé tutti i referti perché il medico li può consultare direttamente.

E' diritto di ogni persona oscurare i dati e i documenti presenti nel fascicolo relativi a un determinato evento clinico. In questo modo i predetti dati e documenti saranno visibili esclusivamente all'interessato, anche se ha rilasciato il consenso alla consultazione da parti di terzi. Si può fare direttamente online nel fascicolo o presso gli sportelli preposti dislocati nelle varie zone territoriali.

MEDICO DI FAMIGLIA E PEDIATRA

Il Medico di Famiglia

La scelta del medico di medicina generale (medico di famiglia) avviene contemporaneamente all'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

Per iscriversi negli elenchi dell'Azienda sanitaria è indispensabile avere la residenza. Per l'iscrizione occorre presentarsi presso gli uffici anagrafe dei presidi dell'Azienda sanitaria con un documento valido.

Il cittadino può scegliere il medico di famiglia e il pediatra (o pediatra di libera scelta) fra i professionisti che operano nell'ambito territoriale di residenza. L'elenco dei professionisti è disponibile presso gli sportelli dei vari presidi.

La scelta del medico ha validità annuale e si rinnova tacitamente. E' comunque possibile cambiare medico recandosi agli sportelli dei presidi dell'Azienda sanitaria.

La scelta in deroga

Il cittadino, assistito dall'Azienda sanitaria territorialmente competente, che vuole iscriversi ad una Azienda di un altro Comune può farlo soltanto nel caso in cui i Comuni siano geograficamente confinanti e dopo la presentazione di specifica domanda di scelta in deroga, che sarà valutata dal Comitato dei Medici di Medicina Generale o dei Pediatri

Una stessa sede può ospitare più medici

Un gruppo di medici di famiglia può dividere una stessa sede. Sono previste anche alcune forme di associazione di medici: tra queste le più diffuse sono la medicina di gruppo e la medicina di associazione complessa, che comportano alcuni vantaggi per i cittadini: lo studio sarà aperto per almeno sei ore al giorno, se il proprio medico è assente, ci potremo rivolgere ad un suo collega che fa parte del gruppo.

Il Pediatra

Per scegliere il pediatra (pediatra di libera scelta) è sufficiente che uno dei genitori si presenti presso la propria Azienda Usl con un documento d'identità e con il codice fiscale rilasciato dal Ministero delle finanze, autocertificando i dati del figlio. Il pediatra segue il bambino durante tutta la crescita e controlla il suo sviluppo fisico e psichico.

L'assistenza pediatrica è garantita fino ai sei anni. Successivamente è possibile scegliere fra il pediatra e il medico di medicina generale. Per situazioni particolari che riguardano il bambino è possibile richiedere il mantenimento in carico al pediatra fino al 16° anno.

Se il pediatra lavora in associazione con altri colleghi, assicurando orari più lunghi di apertura dell'ambulatorio, il bambino potrà essere visitato dal proprio medico e, in sua assenza o in caso di indisponibilità, anche dal medico di turno in quel momento in ambulatorio.



PUNTO INSIEME

I Punti Insieme sono sportelli per informare, accogliere, accompagnare i cittadini che richiedono servizi socio sanitari e socio assistenziali. In particolare, sono i punti di accesso per la presa in carico della persona non autosufficiente.

Nei Punti Insieme i cittadini trovano interlocutori che forniscono informazioni sulle caratteristiche del progetto Non Autosufficienza, con particolare riferimento alle procedure e ai requisiti per accedere alle Residenze Sanitarie Assistenziali, alla rete di assistenza domiciliare ai contributi per il sostegno al lavoro di cura delle assistenti familiari.



Rivolgersi alle sedi territoriali di riferimento.

IL CORD E L'AIUTO POINT

In caso di sospetto tumore il medico di famiglia potrà indirizzare la persona, con una lettera o un'impegnativa, ad uno dei punti accoglienza CORD (Centro Oncologico di Riferimento Dipartimentale) dell'oncologia della Azienda sanitaria o Azienda ospedaliero universitaria di riferimento.

Cosa fa il CORD

- accoglie la persona con sospetto tumore
- fornisce informazioni sui servizi
- prenota gli esami di inquadramento e la visita multidisciplinare oncologica (GOM)
- definisce il programma terapeutico con l'affidamento al medico di riferimento
- fornisce l'eventuale collegamento con strutture di altre aziende per prestazioni non presenti in sede

L'aiuto Point

L'A.I.U.T.O. Point (Assistenza, Informazione, Urgenze nel Trattamento Oncologico) è uno sportello attivato nell'ambito del Progetto CORD - Punto Servizi Oncologici dedicato alle persone con diagnosi o sospetto di tumore che offre i seguenti servizi:

- informazioni sui percorsi oncologici aziendali
- accoglienza e presa in carico del paziente
- prenotazione visite ed esami diagnostici di primo accesso
- gestione del follow-up (in attivazione)
- gestione diretta o supporto agli adempimenti amministrativi



I pazienti seguiti già da una struttura oncologica non dovranno più rivolgersi al Cup per i propri controlli: sarà l'A.I.U.T.O. Point a prenotare tutte le prestazioni previste e ad assicurare tutti gli adempimenti amministrativi in materia di esenzione, avvio dell'iter per il riconoscimento dell'invalidità civile, facilitazione dell'accesso.

Un modo per accompagnare e aiutare le persone in una fase delicata della loro vita, facendo sì che non debbano farsi carico anche dell'organizzazione dei loro controlli.

Il follow-up

Quando il percorso di cura sarà terminato il paziente entrerà nella fase del follow-up, ovvero dei controlli.

Sono gli stessi CORD/ACCOGLIENZE che, attraverso gli A.I.U.T.O. point, programmeranno e prenoteranno le visite necessarie (A.I.U.T.O. point Delibera Giunta Regionale n. 1068/2016).

Riservatezza e tutela dei dati personali

Il diritto alla riservatezza è disciplinato nei suoi vari aspetti dal Decreto legislativo 196/2003 e dal Regolamento (UE) 2016/679.

L'Azienda USL Toscana centro ha tra i suoi obiettivi quello di garantire il diritto alla riservatezza dell'utente e quello di assicurare la trasparenza nell'attività amministrativa.

Ciò significa che ogni cittadino/utente ha diritto di ottenere sia la protezione dei dati personali che ha affidato all'Azienda sia l'accesso agli atti amministrativi, adottati dall'ente quando questo non violi la privacy di altri utenti. La tutela della riservatezza costituisce un importante strumento per garantire il massimo rispetto della dignità di ogni persona.

L'Azienda, nel garantire il rispetto alla riservatezza di ogni utente, fornisce ad ogni cittadino che si rivolge alle strutture sanitarie aziendali specifica "informativa" e provvede ad acquisire il "consenso" al trattamento dei dati personali sensibili.

Il paziente **ha diritto all'anonimato sul proprio ricovero**. Se il cittadino desidera, quindi; questa condizione deve comunicarlo espressamente al momento dell'ammissione.

Conferenza dei Servizi Giornata della Trasparenza

6 Dicembre 2018

Sala del Pellegrinaio Nuovo – Piazza dell'ospedale, 1
PRATO

PROGRAMMA DELLA GIORNATA

15.00	Saluti Stefania Saccardi – Assessore Diritto alla salute, al welfare e all'integrazione socio-sanitaria e sport della Regione Toscana Paolo Morello Marchese Direttore Generale AUSL Toscana Centro
15.30	Claudio Sarti – Direttore URP AUSL Toscana Centro La Carta dei servizi della USL Toscana Centro
15.50	Rossella Centoni – Responsabile Anticorruzione e trasparenza AUSL Toscana Centro; L'evoluzione della trasparenza in ambito di AUSL TC e in particolare l'accesso civico generalizzato
16.10	Massimo di Rienzo – Professore Ordinario Università di Bari La trasparenza come fonte primaria di prevenzione della corruzione
16.40	Leonardo Pasquini – Direttore Cup AUSL Toscana Centro Il sistema di accesso alle prestazioni
17.00	Cristina Tacconi – Posizione Organizzativa URP AUSL Toscana Centro Progetto Agenas sulla valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero: i piani di miglioramento degli Ospedali della AUSL Toscana Centro
17.20	Sestilio Dirindelli – Coordinatore Comitato Aziendale di partecipazione AUSL Toscana Centro Il Sistema di Partecipazione nella AUSL Toscana Centro
Discussione - (Interventi programmati per le associazioni di volontariato e tutela)	

LA CONFERENZA DEI SERVIZI

La Conferenza dei Servizi, prevista dall'art. 14, co. 4 del D.lgs. 502/92 ed inserita dalla Regione Toscana all'interno del sistema di Tutela dei diritti dell'utente è, al pari delle Carte dei servizi, strumento di informazione, di partecipazione e di controllo da parte degli assistiti sulla qualità dei servizi erogati.

La Conferenza è indetta dal Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria d'intesa con la conferenza aziendale dei sindaci per verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dalla programmazione aziendale, il rispetto degli impegni assunti con la carta dei servizi e definire gli interventi utili per il loro miglioramento; a tal fine il direttore generale rende noti i dati relativi all'andamento dei servizi ed al grado di raggiungimento degli standard con particolare riferimento allo svolgimento delle attività di tutela degli utenti.

Alla Conferenza dei servizi partecipano i rappresentanti delle associazioni che hanno stipulato i protocolli di intesa con l'Azienda Sanitaria.

Il protocollo d'intesa è lo strumento attraverso il quale le aziende sanitarie, e le società della salute, ove costituite, stipulano con le associazioni di volontariato e di tutela modalità di confronto permanente sulle tematiche della qualità dei servizi e della partecipazione degli utenti, definendo altresì la concessione in uso di locali e le modalità di esercizio del diritto di accesso e di informazione; i contenuti obbligatori di tali protocolli sono individuati con atto della Giunta regionale.

LA GIORNATA DELLA TRASPARENZA

La Giornata della Trasparenza è un'iniziativa di *accountability* prevista già nel testo del cosiddetto decreto Brunetta" (D.lgs 150/2010) che lo pone come un obbligo a cadenza annuale per le Pubbliche Amministrazioni.

Nel 2010 l'allora CIVIT emana le Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150) e la annovera tra le iniziative volte a garantire trasparenza, legalità e sviluppo della cultura dell'integrità.

E' la sede opportuna quindi in cui a tutti gli effetti il Responsabile per la Trasparenza e la Prevenzione della corruzione, condivide con gli stakeholder interni ed esterni le novità e lo stato di attuazione della normativa in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione all'interno dell'Ente illustrando il complesso di attività volte alla gestione integrata con il ciclo della performance.



IL 1-1-8

Che cos'è il numero 1-1-8

IL 1-1-8 è il numero telefonico, unico su tutto il territorio nazionale gratuito ed è attivo 24 ore su 24, di riferimento per tutti i casi di richiesta di soccorso sanitario in una situazione di emergenza-urgenza.

Il numero 1-1-8 mette in contatto il cittadino con una Centrale Operativa che riceve le chiamate, valuta la gravità della situazione e, se necessario, invia personale e mezzi di soccorso adeguati alle specifiche situazioni di bisogno. La centrale coordinerà il soccorso dal luogo dell'evento fino all'ospedale più idoneo.

Il numero 1-1-8 può essere chiamato da qualsiasi telefono, fisso o cellulare.

Come chiamare il numero 1-1-8

- comporre il numero telefonico 1-1-8.
- rispondere con calma alle domande poste dall'operatore e rimanere in linea fino a quando è richiesto.
- fornire il proprio numero telefonico.
- indicare il luogo dell'accaduto (comune, via, civico).
- spiegare l'accaduto (malore, incidente, ecc.) e riferire ciò che si vede.
- indicare quante persone sono coinvolte.
- comunicare le condizioni della persona coinvolta: risponde, respira, sanguina, ha dolore?
- comunicare particolari situazioni: bambino piccolo, donna in gravidanza, persona anziana, persona con malattie conosciute (cardiopatie, asma, diabete, epilessia, ecc.).

IMPORTANTE

La conversazione va svolta con voce chiara e devono essere fornite tutte le notizie richieste dall'operatore che ha il compito di analizzarle: non è una perdita di tempo!!

A fine conversazione accertarsi che il ricevitore sia stato rimesso a posto.

Lasciare libero il telefono utilizzato per chiamare i soccorsi: si potrebbe essere contattati in qualsiasi momento dalla Centrale Operativa per ulteriori chiarimenti o istruzioni.

IL PRONTO SOCCORSO

Che cos'è il Pronto Soccorso

Il Pronto Soccorso ospedaliero è la struttura che garantisce esclusivamente il trattamento delle emergenze-urgenze, in altre parole di quelle condizioni patologiche, spontanee o traumatiche, che abbiano bisogno di immediati interventi diagnostici e terapeutici.

Quando non andare al Pronto Soccorso

Il Pronto Soccorso non è la struttura nella quale approfondire aspetti clinici non urgenti o cronici.

Pertanto, non rivolgersi al PS:

- per evitare liste di attesa nel caso di visite specialistiche non urgenti
- per ottenere la compilazione di ricette e/o di certificati
- per ottenere controlli clinici non motivati da situazioni urgenti
- per evitare di interpellare il proprio medico curante
- per ottenere prestazioni che potrebbero essere erogate presso servizi ambulatoriali
- per comodità, per abitudine, per evitare il pagamento del ticket.

IMPORTANTE

Ogni visita inutile al Pronto Soccorso è un **OSTACOLO A CHI HA URGENZA.**

Un corretto utilizzo delle strutture sanitarie evita disservizi per le strutture stesse e per gli altri utenti.

IL BUON FUNZIONAMENTO DEL PRONTO SOCCORSO DIPENDE DA TUTTI.

Come si accede

Si accede al Pronto Soccorso direttamente o con l'ambulanza chiamando il numero 1-1-8.

Il Triage e i Codici Numerici

All'arrivo al Pronto Soccorso, il cittadino riceve un'immediata valutazione, TRIAGE, del livello di urgenza da parte di infermieri specificamente formati, con l'attribuzione del codice numerico che stabilisce la priorità di accesso e la correlazione alle tre diverse linee di attività assistenziali: alta complessità, complessità intermedia e bassa complessità.

Il TRIAGE definisce i seguenti codici di priorità:

Codice Priorità	Descrizione	Definizione dettagliata
1	EMERGENZA	Assenza o rapido deterioramento di una o più funzioni vitali
2	URGENZA INDIFFERIBILE	a) Rischio di compromissione delle funzioni vitali b) Condizione stabile con rischio evolutivo
3	URGENZA DIFFERIBILE	Condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenza e ricaduta sullo stato generale
4	URGENZA MINORE	Condizione stabile senza rischio evolutivo
5	NON URGENZA	Condizione stabile senza rischio evolutivo, non urgente o di minima rilevanza clinica

Una volta in Pronto Soccorso i pazienti verranno affidati alle specifiche linee di attività e gestiti in ambienti diversi in base all'intensità clinico assistenziale che potrà essere appunto alta, medio o bassa.

IMPORTANTE

Al Pronto Soccorso ha la precedenza il paziente più grave e non chi arriva per primo. Arrivare in ambulanza al Pronto Soccorso non significa essere visitati in tempi più rapidi.

Ticket in Pronto Soccorso

Sono soggette al pagamento del ticket le prestazioni erogate in Pronto Soccorso e classificate con codici di dimissione (di gravità) 4 o 5, salvo gli esenti, come previsto dalla normativa vigente.

Sono inoltre soggette al pagamento del contributo digitale di euro 10 (fino ad un massimo di 3 in un anno solare) tutte le prestazioni che comportano la digitalizzazione dell'immagine diagnostica, salvo gli esenti come previsto da normativa vigente.

LA CONTINUITA' ASSISTENZIALE (GUARDIA MEDICA)

La guardia medica, detta anche "medico di continuità assistenziale", assicura un servizio di assistenza medica gratuita, in ambulatorio e a domicilio, nei casi che si verificano durante la notte o nei giorni festivi o prefestivi, quando il proprio medico curante o il pediatra di libera scelta non sono in servizio.

Quando entra in funzione la guardia medica

- ogni sera dalle ore 20.00 fino alle ore 8.00 del mattino seguente;
- dalle ore 10.00 di tutti i sabati e prefestivi alle ore 8.00 del primo giorno non festivo.

Cosa è importante sapere:

- La guardia medica può prescrivere farmaci per terapie d'urgenza o necessari per la prosecuzione della terapia, la cui interruzione potrebbe aggravare le condizioni della persona.
- Può rilasciare certificati di malattia, nei casi di stretta necessità, e proporre il ricovero in ospedale.
- Il sabato mattina e i giorni prefestivi, dalle 8 alle 10, è possibile contattare il proprio medico di fiducia, che risponderà direttamente o indicando un altro medico.

La prevenzione comprende le attività e le prestazioni svolte per la tutela e la promozione della salute della popolazione. Per qualsiasi informazione o notizia relativa alle pratiche della prevenzione è possibile rivolgersi allo sportello unico della prevenzione (SUP) di ogni Azienda Sanitaria.

In particolare svolge attività di:

- prevenzione e profilassi delle malattie infettive e diffuse della collettività
- prevenzione dai rischi infortunistici e sanitari connessi agli ambienti di vita ed alle attività lavorative
- sorveglianza e controllo sulla produzione di alimenti in tutte le fasi della filiera produttiva
- promozione della salute e del benessere animale
- tutela dell'attività sportiva

In tali ambiti effettua funzioni di analisi e descrizione epidemiologica dei fattori di rischio e di danno per la salute, di controllo e vigilanza, di informazione e comunicazione al fine di favorire la diffusione della cultura della prevenzione e l'adozione di comportamenti orientati alla tutela della salute.

Sede del Dipartimento della Prevenzione:
Via Lavarone 3/5 - 59100 Prato
Posta elettronica: dipartimento.prevenzione@uslcentro.toscana.it

VACCINAZIONI

La vaccinazione è un atto di prevenzione perché permette di combattere malattie infettive per le quali non esistono terapie specifiche o, se esistono, non sono totalmente efficaci e in grado di evitare pericolose complicazioni. Gli esiti di queste malattie sono talora mortali o invalidanti e determinano quindi un rischio molto alto per la salute individuale e collettiva.

In Italia ci sono vaccinazioni obbligatorie e vaccinazioni non obbligatorie ma raccomandate.

Come ogni intervento di prevenzione, la vaccinazione agisce su individui sani, perché non si ammalino.

Con la vaccinazione si possono combattere, quindi, malattie infettive pericolose per i bambini che possono essere anche mortali o invalidanti.

Per questo il Servizio Sanitario della Toscana raccomanda la vaccinazione a tutti i bambini, secondo il calendario vaccinale.



I vaccini sono sicuri, soggetti a verifiche e controlli permanenti. Le possibilità di reazioni avverse e di effetti collaterali sono remote, estremamente ridotte nel numero e per gravità. Per contro, la loro efficacia per prevenire ed eradicare malattie anche mortali risulta massima. Ed è questo il motivo per cui il Servizio Sanitario si impegna a raccomandarli a tutta la popolazione, nelle modalità e con le scadenze previste dal calendario vaccinale.

Parlane con il tuo pediatra e il tuo medico di famiglia

Per informazioni dettagliate su prenotazioni, informazioni e richiesta di attestazioni: rivolgersi ai centri vaccinali dell'Azienda dislocati sul territorio.

VIAGGIARE PROTETTI

I servizi che si occupano della "Medicina del viaggiatore" forniscono informazioni e prestazioni per chi deve recarsi all'estero. Prima di un viaggio verso paesi dove sono presenti malattie infettive particolari (esempio febbre gialla e malaria) è importante informarsi sui rischi di contagio, assumere eventuali vaccini preventivi e acquisire i documenti necessari per ricevere assistenza sanitaria gratuita.

Modalità di Prenotazione

I residenti o domiciliati nel territorio dell'Azienda Toscana centro possono prenotare in qualsiasi sede della stessa USL.

L'accesso all'ambulatorio è solo su prenotazione e per prenotare non è necessaria la richiesta del medico curante. Il giorno dell'appuntamento portare, se si hanno, eventuali certificati di vaccinazioni o libretti vaccinali e la tessera sanitaria se posseduta.

PREVENZIONE IGIENE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

La normativa nazionale e regionale attribuisce all'Area Prevenzione igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro le seguenti funzioni:

1. Controllo e vigilanza nei luoghi di lavoro
2. Assistenza
3. Formazione e informazione



e-mail: areasicurezza.lavoro@uslcentro.toscana.it

IGIENE PUBBLICA E NUTRIZIONE

L'Igiene pubblica e nutrizione ha la funzione di tutelare la salubrità degli ambienti di vita, di promuovere comportamenti corretti ai fini della tutela della salute individuale e collettiva e di prevenire le malattie legate a squilibri alimentari quali obesità e malattie croniche degenerative attraverso:

- la raccolta e l'analisi dei dati epidemiologici ed ambientali, per individuare i rischi prioritari presenti nel territorio ed i modi migliori per contrastarli;
- l'analisi e la valutazione dell'impatto dei fattori di nocività ambientale sulla salute, all'interno degli strumenti di pianificazione territoriale ed urbanistica;
- l'individuazione e l'attuazione degli interventi necessari per la profilassi delle malattie infettive e diffuse;
- l'individuazione e l'attuazione degli interventi necessari per la promozione di corretti stili alimentari;
- la promozione, tramite l'informazione e l'educazione sanitaria, di atteggiamenti e comportamenti positivi al fine di prevenire incidenti e malattie.



e-mail: areaigienepubblica.nutrizione@uslcentro.toscana.it

MEDICINA DELLO SPORT

La Medicina dello Sport promuove la tutela sanitaria delle attività sportive, garantisce visite di idoneità allo sport agonistico ed interventi di educazione sanitaria finalizzati alla promozione dell'attività fisica quale stile di vita sano e come modalità di prevenzione, mantenimento e recupero della salute.



La Medicina dello sport si occupa del rilascio di certificazioni di idoneità alla pratica sportiva a livello agonistico, di promozione dell'attività motoria, di educazione allo sport rivolta agli atleti, per prevenire il fenomeno doping, e dello svolgimento di visite di traumatologia.

SANITA' PUBBLICA VETERINARIA E SICUREZZA ALIMENTARE

Il servizio di Sanità pubblica veterinaria e sicurezza alimentare tutela la salute umana attraverso sorveglianza, vigilanza e controllo sulla filiera produttiva degli alimenti, dall'alimentazione degli animali fino alla tavola del consumatore, in particolare svolge:

- la vigilanza sulle malattie degli animali, sugli allevamenti e sull'alimentazione animale,
- il controllo sulla produzione e la manipolazione degli alimenti e delle bevande, comprese le funzioni di Ispettorato micologico,
- tutela il benessere animale



GLI SCREENING ONCOLOGICI

Lo screening oncologico è un intervento sanitario di prevenzione cosiddetta secondaria, cioè finalizzata alla diagnosi precoce del tumore o anche delle alterazioni che possono precederne l'insorgenza.

Per questo motivo lo screening è offerto a persone sane, che non presentano disturbi, in fasce di età considerate potenzialmente a rischio di insorgenza e funziona "a chiamata": le persone sono invitate per lettera a partecipare allo screening e l'adesione è spontanea.

L'esito dello screening può essere negativo e non avere alcun seguito, oppure richiedere ulteriori indagini diagnostiche.

I programmi attualmente attivi, definiti sulla base di criteri di efficacia e qualità del percorso offerto, sono 3.

1- Screening della cervice uterina

E' rivolto alle donne di età compresa tra 25 - 64 anni. I test utilizzati per la prevenzione del tumore della cervice uterina sono:

- Pap test ("striscio" per le donne di età compresa tra i 25 e i 33 anni. Il test deve essere ripetuto ogni 3 anni
- Test HPV per le donne di età compresa tra i 34 e i 64. Il test deve essere ripetuto ogni 5 anni

Sì, hai capito bene, un Pap-test e un Test HPV possono salvarti la salute.



Sì, hai capito bene, una mammografia può salvarti la salute.



2- Screening per i tumori alla mammella

E' rivolto alle donne di età 45 - 74 anni.

Il test impiegato per lo screening del tumore della mammella è la mammografia, cioè una radiografia delle mammelle. L'esame mammografico di solito non è doloroso, può provocare solo un leggero fastidio dovuta alla compressione, necessaria per la buona qualità dell'esame. La mammografia non comporta rischi per la salute, perché le dosi di radiazioni emesse sono molto basse.

La Regione Toscana ha recentemente deciso di allargare la fascia di età accogliendo le donne dai 45 ai 74 anni. Questa iniziativa si realizzerà gradualmente in un periodo di circa 5 anni. Alle donne di età inferiore ai 50 anni verrà offerta la mammografia annuale, a quelle di età superiore il controllo sarà garantito ogni 2 anni.

3- Screening per i tumori del colon retto

E' rivolto a uomini e donne di età 50 - 69/70 anni.

Sì, hai capito bene, la ricerca del sangue occulto fecale può salvarti la salute.



Il test di screening consiste nella ricerca del sangue occulto fecale, ovvero ricerca, nelle feci, la presenza di sangue non visibile ad occhio nudo. Si può fare raccogliendo a domicilio un campione di feci in un apposito flacone, che viene poi inviato in laboratorio per l'analisi.

In caso di esito di normalità l'esame deve essere ripetuto ogni due anni. Se l'esame risulta positivo per la presenza di sangue nelle feci, è necessario effettuare la colonscopia, per chiarire le cause del sanguinamento.



VISITE ED ESAMI

Le prestazioni specialistiche e diagnostiche erogate dall'Azienda USL Toscana centro si prenotano e si disdicono tramite CUP telefonico, sportelli CUP, farmacie che aderiscono al progetto CUP, e-mail.

Per le visite specialistiche ambulatoriali i cittadini assistiti sono tenuti al pagamento di una quota di partecipazione alla spesa sanitaria (cosiddetto ticket). Sono esclusi dal pagamento del ticket i soggetti esenti, in base alla normativa vigente.

Le strutture private accreditate (autorizzate ed in contratto con l'Azienda Usl) possono erogare per conto del Servizio Sanitario Nazionale, con le stesse modalità di accesso delle strutture pubbliche, tutte le prestazioni di cui al nomenclatore tariffario. Alcune prime visite specialistiche - cardiologia, ginecologica, oculistica, neurologica, dermatologica, ortopedica e all'otorinolaringoiatrica, sono erogate con un tempo massimo di attesa di 15 giorni.

Prenotare visite ed esami: il CUP

Il Centro Unico Prenotazioni (CUP) è un servizio che serve a prenotare visite ed esami diagnostici presso tutti gli ambulatori dell'Azienda Usl Toscana centro (in ospedale e sul territorio) e negli istituti privati accreditati.

Le prestazioni specialistiche e diagnostiche si prenotano e si disdicono tramite CUP telefonico, sportelli CUP, farmacie che aderiscono al progetto CUP, e-mail.

Prenotare una prestazione

Per prenotare è necessaria la prescrizione medica su ricetta rossa o su ricetta elettronica. Alcune visite e esami possono però essere prenotati senza la prescrizione del medico (accesso diretto), così come prevede la Delibera della Giunta Regionale Toscana n.493 del 24.05.2004.

Disdire una prenotazione CUP

La disdetta va fatta nelle 48 ore precedenti alla data dell'appuntamento per non incorrere nel pagamento di una penale equivalente al ticket previsto per quella prestazione, il cosiddetto malum, (ai sensi della Delibera n. 143 del 27.02.2006 e s.m.i.) anche in presenza di esenzione per patologia e/o reddito.

Annullare un appuntamento preso, per impossibilità o scelta, è un segno di rispetto verso gli altri cittadini

I CUP TERRITORIALI	PRENOTAZIONE	DISDETTA
FIRENZE	840 003 003 da telefono fisso 199 175 955 da cellulare lunedì-venerdì 7.45-18-30 Sabato: 7.45-12.30 SPORTELLI TERRITORIALI FARMACIE e ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO aderenti al servizio CUP	840 003 003 da telefono fisso 199 175 955 da cellulare Disdetta automatica 24h/24h Servizio on-line con il numero di prenotazione MAIL: disdettecup.firenze@uslcentro.toscana.it SPORTELLI TERRITORIALI FARMACIE e ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO aderenti al servizio CUP
EMPOLI	CALL CENTER: 0571/7051 lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.30 e il sabato dalle 7.30 alle 13.00 SPORTELLI TERRITORIALI FARMACIE e ASSOCIAZIONI DI VO- LONTARIATO aderenti al servizio CUP	MAIL: disdettecup.empoli@uslcentro.toscana.it CALL CENTER: 0571/7051 SPORTELLI TERRITORIALI FARMACIE e ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO aderenti al servizio CUP
PRATO	CALL CENTER 0574 805050 Orario: da lunedì a venerdì 7.30-19.30 SPORTELLI TERRITORIALI FARMACIE, PARAFARMACIE, ASSO- CIAZIONI DI VOLONTARIATO aderenti al servizio CUP	MAIL: disdettecup.prato@uslcentro.toscana.it CALL CENTER: 0574/805080 FAX tramite il numero 0574/802867 CUP ON LINE SPORTELLI TERRITORIALI FARMACIE, PARAFARMACIE, ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO aderenti al servizio CUP
PISTOIA	Telecup 848800709 da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 18.00 Sabato dalle 8.00 alle 12.00 SPORTELLI TERRITORIALI FARMACIE aderenti al servizio CUP	MAIL: disdettecup.pistoia@uslcentro.toscana.it CALL CENTER: 848 800 709 SPORTELLI TERRITORIALI FARMACIE aderenti al servizio CUP CUP ON LINE

IL TICKET: LA COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

Tutti i cittadini, ad eccezione di quelli esenti, sono tenuti a partecipare alla spesa del Servizio sanitario regionale attraverso il pagamento di un ticket.

Il **ticket sul Pronto soccorso** ha importi fissi. Il **ticket sui farmaci** è differenziato sulla base della fascia economica di appartenenza dell'assistito.

Il **ticket sulla specialistica ambulatoriale** prevede un importo massimo per ricetta di 38 euro, al quale si somma, se dovuto, il cosiddetto ticket aggiuntivo, modulato anch'esso sulla base della fascia economica di appartenenza dell'assistito.



Come fare per richiedere l'esenzione

Nei casi di esenzione per reddito, età, disoccupazione, il cittadino è tenuto ad autocertificare la condizione di esenzione. Negli altri casi, l'esenzione va richiesta presso i distretti dell'Azienda sanitaria. L'Azienda rilascia una tessera di esenzione, che può essere permanente o limitata.

LA LIBERA PROFESSIONE

La libera professione (intramoenia o intramuraria) è un servizio a pagamento svolto dai medici specialisti al di fuori dell'orario di lavoro utilizzando strumenti e ambienti dell'Azienda sanitaria.

Tariffe

Le prestazioni specialistiche erogate in regime libero professionale, sono totalmente a carico del cittadino richiedente. La tariffa è determinata con criteri definiti dallo specifico regolamento aziendale sulla libera professione.

Il cittadino pagherà le prestazioni libero professionali presso gli sportelli della struttura, dove viene erogata la prestazione.

Per appuntamento rivolgersi al Cup libera professione delle sedi territoriali.



IL RICOVERO IN OSPEDALE

Quando sono necessari interventi e/o terapie complessi, che non possono essere effettuati a casa o negli ambulatori, si può essere ricoverati presso la struttura ospedaliera in:

- Day hospital - Day surgery
- Ricovero ordinario

Day hospital - Day surgery

È un ricovero che di norma non supera le 12 ore. È sempre programmato dal medico di reparto, su richiesta del medico di famiglia o altri specialisti, dopo aver valutato la patologia del paziente. Il day hospital serve per eseguire prestazioni di carattere diagnostico-terapeutico o riabilitativo, mentre il day surgery consiste in un ricovero per procedure e interventi chirurgici.

Ricovero ordinario

Può essere d'urgenza, se il paziente viene ricoverato direttamente attraverso il Pronto Soccorso, o programmato se è disposto dal medico di reparto su richiesta del medico curante o dello specialista ambulatoriale

Informazioni generali sul ricovero

Al momento del ricovero

La persona è accolta dal personale che la informerà sul funzionamento del reparto e l'organizzazione del soggiorno. Professionisti preposti chiederanno informazioni che si riferiscono ai dati personali e raccoglieranno la storia clinica. È importante consegnare tutti gli esami e la documentazione medica in possesso che sarà restituita alla dimissione. Segnalare inoltre tutti i farmaci abitualmente assunti compresi quelli da banco.

Il personale

All'interno della struttura sono presenti differenti figure professionali che si occupano della salute e del comfort dei ricoverati. Tutti gli operatori sono identificabili, oltre che dalla divisa, dal nome scritto sul taschino della divisa/camicia o dal cartellino di riconoscimento apposto anche questo al vestiario. In ogni caso sarà dovere di ogni professionista presentarsi al paziente.

La visita medica e le attività di assistenza

La visita medica e tutte le attività assistenziali sono i momenti fondamentali necessari al buon esito del percorso di cure. Per il regolare svolgersi di queste attività è necessario che ogni allontanamento dal reparto sia comunicato al personale.

Assistenza integrativa non sanitaria

(da parte di familiari/persona di fiducia)

Le attività assistenziali e terapeutiche sono svolte esclusivamente dal personale dell'Azienda sanitaria.

Il paziente ha diritto ad avere una persona accanto a sé per avere conforto, compagnia o aiutarlo nelle piccole azioni quotidiane. La presenza non deve ostacolare lo svolgersi delle attività assistenziali e condizionare la privacy della persona stessa e degli altri degenti. In particolari situazioni il personale può chiedere alle persone presenti di uscire dalla stanza.

La cura del dolore

Il dolore è un segnale importante perché aiuta a capire meglio la malattia ma influenza in modo negativo la qualità di vita della persona indipendentemente dalla patologia da cui è affetta. Ecco che dopo averlo riferito, può essere reso più sopportabile o eliminato. La cura globale del dolore favorisce un più rapido recupero psicofisico della persona ed è quindi non solo un dovere etico ma una buona pratica clinica.

La misurazione e il controllo del dolore rappresentano un importante aspetto della nostra assistenza.

È essenziale informare subito il personale dell'insorgenza di un dolore o dell'aumento di un dolore già presente.

Cosa portare in ospedale

- Documentazione sanitaria relativa al ricovero
- Carta sanitaria elettronica
- Biancheria personale, articoli da toilette, asciugamani.

Alimentazione e ristorazione

La dieta è parte integrante della terapia per cui è stabilita dal medico.

La persona ricoverata, se non ha limitazioni di dieta, potrà prenotare il pasto (pranzo e cena) il giorno prima. Un addetto passerà dai pazienti a raccogliere le prenotazioni. Il pasto arriva al paziente in vassoio personalizzato. Gli orari di consumazione dei pasti possono variare a seconda del reparto.

Assistenza religiosa e spirituale

In ogni ospedale è rispettato il diritto all'assistenza religiosa e spirituale.

L'Azienda USL Toscana Centro, ritenendo che l'accoglienza e l'assistenza del cittadino durante il percorso clinico debba essere ispirata a principi di umanizzazione nella cura e promozione della salute, accoglie i propri pazienti ricercando ogni azione necessaria e utile a rendere la permanenza al suo interno improntata alla civile convivenza.

Favorisce, pertanto, l'esercizio della libertà religiosa e il libero esercizio dei culti all'interno delle proprie strutture durante il ricovero ospedaliero.

La pulizia dei locali

La pulizia e l'igiene dei locali è svolta da apposito personale. Pazienti e visitatori sono tenuti a collaborare per tenere la stanza, gli arredi e i servizi in ordine; inoltre sono invitati a segnalare al personale del reparto eventuali mancanze riscontrate.

Visite ai degenti

Ogni ricoverato può ricevere visite di parenti e amici. È importante che queste non siano di ostacolo alle attività assistenziali e non arrechino disturbo agli altri degenti. Per questo è preferibile la presenza di non più di 2 persone al letto del ricoverato negli orari indicati, parlare a bassa voce, rispettare la privacy degli altri degenti. Gli orari di visita possono variare nei diversi ospedali e nello stesso presidio in particolari settori di degenza; sarà cura di ogni settore comunicarli ai pazienti e ai visitatori.

E' possibile richiedere l'idoneità per far accedere il proprio animale da compagnia in visita, in base alle regole ed ai vincoli stabiliti.

Per qualunque esigenza rivolgersi al personale della degenza.

È sconsigliato l'accesso in ospedale ai minori di anni 12.

La dimissione

Al momento della dimissione saranno fornite al paziente tutte le informazioni sulle terapie e gli accertamenti effettuati nel periodo di ricovero e le indicazioni per continuare eventuali trattamenti. Prima di lasciare l'ospedale viene consegnata la lettera di dimissioni per il medico curante.

Se la persona chiede di essere dimessa, contrariamente al parere dei sanitari, dovrà firmare un modulo che solleva l'istituzione dalle responsabilità dell'atto.

Alla fine del ricovero è possibile richiedere una copia della propria cartella clinica.

Trasporto ambulanza

Se per tornare al proprio domicilio vi è necessità del trasporto in ambulanza sarà il medico di reparto a fare la richiesta.

È il paziente, o suo familiare, a scegliere una delle Associazioni di Volontariato presenti sul territorio e a prendere accordi per il trasporto.

Il costo del trasporto è a carico del Servizio Sanitario Regionale (SSR) per i cittadini residenti in Regione Toscana. È a pagamento degli utenti per coloro che, pur avendo il domicilio sanitario in Toscana, sono residenti in altra Regione. Il pagamento è effettuato direttamente all'Associazione di volontariato prescelta.

NORME DI COMPORTAMENTO PER DEGENTI, UTENTI E VISITATORI

L'Ospedale è un bene di tutta la comunità, è luogo di cura, riposo, rispetto.

Ogni comportamento deve ispirarsi a queste semplici e fondamentali regole di convivenza.

INDICAZIONI DI CARATTERE GENERALE

- è vietato fumare in tutta l'area ospedaliera
- non assentarsi dalle degenze senza prima aver avvertito il personale; rimanere comunque all'interno del presidio
- durante la permanenza tenere un comportamento rispettoso e responsabile, collaborare con gli operatori
- rispettare la tranquillità e la privacy degli altri ricoverati
- avere cura degli ambienti, attrezzature e arredi
- evitare qualsiasi comportamento che possa provocare situazioni di disagio e disturbo.

IN CASO DI EMERGENZA

Nel Presidio Ospedaliero è predisposto un Piano di Emergenza che può entrare in funzione rapidamente per:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di un evento,
- portare soccorso alle persone colpite,
- circoscrivere e contenere l'evento per ridurre i danni.

Il personale è addestrato per agire in modo efficace in situazioni di emergenza

INDICAZIONI DI SICUREZZA

MISURE PREVENTIVE

- vietato fumare;
- non ingombrare le vie di esodo;
- non manomettere i presidi antincendio.

MISURE IN CASO D'INCENDIO

- abbandonare subito l'edificio in modo ordinato, senza correre e gridare;
- seguire i percorsi di uscita indicati dall'apposita segnaletica;
- non usare gli ascensori;
- non portare con sé oggetti ingombranti o pericolosi;
- non sostare lungo corridoi, scale, porte e atri;
- in presenza di fumo o fiamme coprirsi la bocca ed il naso con fazzoletti o panni umidi;
- respirare con il volto verso il basso;
- non ostruire gli accessi allo stabile dopo essere usciti;
- non tornare indietro per nessun motivo.

IL CONSULTORIO

L'attività dei Consultori è orientata a:

- la tutela della salute della donna di ogni età, e in particolare durante la gravidanza e i primi mesi di maternità
- la tutela della salute e della qualità della vita del bambino durante l'infanzia e nell'adolescenza
- lo sviluppo di scelte consapevoli e responsabili riguardo alla procreazione e alla genitorialità

I consultori offrono servizi di accoglienza, assistenza e cura gratuiti e ad accesso diretto.

Le prestazioni sono erogate in esenzione dalla partecipazione alla spesa almeno per le seguenti prestazioni base:

Procreazione responsabile

- ⇒ visite
- ⇒ consulenze
- ⇒ informazione e sostegno
- ⇒ prescrizione di presidi farmaceutici ed accertamenti diagnostici pertinenti
- ⇒ inserimento, rimozione, controlli I.U.D.

Sterilità e poliabortività

- ⇒ visite almeno fino all'invio ai centri di riferimento
- ⇒ consulenze, informazione e sostegno
- ⇒ prescrizione di presidi farmaceutici ed accertamenti diagnostici pertinenti

Interruzione volontaria di gravidanza (Ivg)

- ⇒ visite, consulenze, informazione e sostegno (compresa visita di controllo post-IVG)
- ⇒ prescrizione di accertamenti diagnostici pertinenti
- ⇒ certificazioni

Prevenzione oncologica

- ⇒ consulenze, informazioni e sostegno
- ⇒ visita senologica compreso insegnamento autopalpazione
- ⇒ prescrizione di accertamenti diagnostici
- ⇒ prestazioni previste dalla programmazione regionale per attività di screening

Attività rivolte agli adolescenti (almeno 14-24 anni)

- ⇒ Attività di accoglienza
- ⇒ Visite, consulenze, informazione e sostegno
- ⇒ Accertamenti diagnostici finalizzati alla procreazione responsabile secondo le modalità definite dalla programmazione aziendale
- ⇒ PapTest

Menopausa

Visite (almeno la prima), consulenze, informazione e sostegno per problematiche strettamente connesse alla menopausa

Tutela della gravidanza

- ⇒ Visite, consulenze, informazione e sostegno (compresa visita preconcezionale e visita di controllo nel puerperio (entro i 3 mesi successivi al parto)
- ⇒ Attività di sostegno puerperale
- ⇒ Prescrizione di accertamenti diagnostici

Corsi di preparazione alla nascita

Consulenze, informazione e attività diverse per la preparazione al parto ed al puerperio.

All'interno delle diverse aree di intervento in ambito consultoriale possono agire diverse professionalità (ginecologo, ostetrica, psicologo, assistente sociale, ecc...). Pertanto nella dizione visite/consulenze/informazione/sostegno si ricomprendono anche prestazioni erogate dalle diverse professionalità presenti e per quanto riguarda le prestazioni a carattere psicologico almeno quelle di primo livello (prima visita e counseling breve).

Per informazioni e accesso rivolgersi alle sedi territoriali di riferimento.

LA GRAVIDANZA

Il libretto di gravidanza

Il percorso della gravidanza inizia con la consegna di un libretto che raccoglie tutti gli esami consigliati durante la gestazione ed organizzati per ogni settimana della gravidanza. Nel libretto si possono annotare tutti gli esiti delle visite effettuate, il peso, i risultati delle ecografie e degli esami in modo da monitorare ogni momento prima della nascita del bambino. Si tratta di un vero e proprio diario di bordo che accompagna la donna nel percorso dell'attesa, un momento delicato e importante della vita.

Visite esami e prestazioni

Le prestazioni indicate nel libretto sono gratuite e assicurano il monitoraggio della gravidanza fisiologica.

Le eventuali prestazioni aggiuntive in caso di gravidanza a rischio sono comunque gratuite purché prescritte dal medico di famiglia o da uno specialista.

Per la consegna del libretto regionale di gravidanza e la presentazione dei servizi disponibili all'interno del percorso nascita, l'Azienda USL Toscana centro ha predisposto un incontro illustrativo gratuito per la donna con un'ostetrica.

Tale incontro è prenotabile

- telefonicamente per le zone di Firenze, Prato e Pistoia ai numeri: 840 003 003 da telefono fisso o 199 175 955 da cellulare; dal lunedì al venerdì dalle 7.45 alle 18.30 e il sabato dalle 7.45 alle 12.30;
- per la zona di Empoli ai numeri: 0571.7051 o 0571.705477 dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.30 e il sabato dalle 7.30 alle 13.00.
- di persona: presso i consultori ostetrici

È consigliabile partecipare all'incontro in prima persona e fissarlo nella zona dove si desidera ricevere i successivi servizi del percorso nascita.



Cosa portare all'incontro

Per la consegna del libretto è necessario portare il risultato positivo del test di gravidanza eseguito in laboratorio, oppure un certificato medico che attesti la gravidanza oppure una ecografia ostetrica (occorre lasciarne una fotocopia); il documento di identità e la tessera sanitaria (in alternativa l'STP per straniera senza tessera sanitaria). Per le donne italiane non residenti in Toscana è necessario richiedere il domicilio sanitario; in assenza di residenza o domicilio sanitario non è possibile consegnare il Libretto e gli esami dovranno essere prescritti dal medico su proprio ricettario.

Nel caso di impossibilità a presentarsi di persona il delegato deve portare anche i documenti di identità di entrambi e delega scritta. È comunque possibile richiedere un incontro informativo tra ostetrica e gestante in un altro momento.

A chi rivolgersi durante la gravidanza

Il punto di riferimento del percorso nascita è il [consultorio](#). L'équipe del consultorio (ginecologo, ostetrica, psicologo, assistente sociale) accompagna la donna nei percorsi previsti per la nascita e la gravidanza, sostenendola fisicamente ed emotivamente.

I corsi di preparazione alla nascita

Intorno al settimo mese di gestazione è possibile seguire gratuitamente un corso di preparazione alla nascita organizzato dai consultori o dai punti nascita. Il corso fornisce preziose informazioni che vanno dall'alimentazione all'allattamento, a tutto ciò che concerne la cura del bambino.

Dove partorire

In uno dei 24 [punti nascita](#) presenti in Toscana. Ogni punto nascita è in grado di fornire assistenza al parto fisiologico, mentre le gravidanze a rischio devono essere seguite dalle strutture più attrezzate. In molti punti nascita è possibile scegliere modi di partorire sicuri ed innovativi (parto attivo) o richiedere una consulenza su rischi e benefici dell'analgesia epidurale.

I PUNTI NASCITA DELL'AZIENDA TOSCANA CENTRO

FIRENZE	Nuovo Ospedale Borgo S. Lorenzo, Viale Resistenza 60- Borgo San Lorenzo (FI) Telefono: 055/84511
	Ospedale S.Giovanni Di Dio, Via Torregalli 3, - Torregalli (FI) Telefono: 055/69321
	Ospedale S.M. Annunziata Bagno a Ripoli, Via Ponte a Niccheri 58 - Antella, Bagno a Ripoli (FI) Telefono: 055/69361
EMPOLI	Ospedale San Giuseppe via Giuseppe Boccaccio, 16 - 50053 Empoli Telefono: 0571-7051
PRATO	Nuovo Ospedale di Prato <i>S. Stefano</i> , Via Suor Niccolina Infermiera, 20 - Prato Telefono: 0574/801111
PISTOIA	Pistoia Ospedale S. Jacopo, Via Ciliegiole, 97 - Pistoia Telefono: 0573 -3521
	Valdinievole Ospedale SS. Cosimo e Damiano, Via Cesare Battisti 2 - Pescia (PT) Telefono: 0572/4601

Le modalità di parto

In molti punti nascita è possibile scegliere modi di partorire sicuri ed innovativi (parto attivo) o richiedere una consulenza su rischi e benefici dell'analgesia epidurale.

Esistono inoltre servizi e tecniche di medicina complementare a supporto della fisiologia del parto.

Dopo il parto

Tradizionalmente dopo il parto il bambino viene portato al nido per essere accudito dal personale specializzato e torna con la madre in orari stabiliti per l'allattamento. Negli ultimi anni però, per diminuire i tempi di separazione tra la mamma e il neonato, è stata adottata da tutti i punti nascita, la pratica del rooming in, in cui la madre soggiorna con il neonato.

Il ritorno a casa

Per sostenere le mamme e le famiglie, è previsto che il pediatra di famiglia visiti a casa, entro 25 giorni dall'iscrizione del bambino nell'elenco degli assistiti, tutti i neonati primogeniti che ha in carico, anche se il bambino è in perfette condizioni di salute.

Al momento della dimissione viene consegnato alla mamma il libretto pediatrico, contenente tutti i dati di conoscenza relativi all'andamento della gravidanza e al momento del parto, utili al pediatra per la presa in carico del neonato.

I consultori offrono visite domiciliari, visite ambulatoriali, incontri di gruppo dopo il parto e consulenze sull'allattamento da parte di personale specializzato.

Denuncia/dichiarazione di nascita

Dopo la nascita del bambino occorre fare la relativa denuncia. Può essere presentata direttamente presso l'ospedale in cui è avvenuto il parto o presso lo Stato civile del Comune in cui è avvenuto il parto o quello di residenza presentando l'attestato di nascita rilasciato dal reparto di Ostetricia.

Va fatta entro tre giorni se si effettua in ospedale; entro dieci giorni se fatta presso il Comune.

ASSISTENZA DOMICILIARE

L'assistenza domiciliare comprende prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali prestate direttamente a casa del paziente.

Primo livello: assistenza rivolta a persone parzialmente non autosufficienti o a rischio di emarginazione, che richiedono interventi di sostegno psico-sociale e di cura della persona (fornitura dei pasti, pulizia della casa, lavaggio della biancheria, igiene personale, aiuto per pagare le bollette).

Secondo livello: consiste in interventi di natura sanitaria. È dedicata a persone non autosufficienti o dimesse di recente dall'ospedale, che richiedono prestazioni infermieristiche, riabilitative, mediche o specialistiche.

Terzo livello: riguarda le situazioni più complesse e, infatti, si definisce Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), poiché il servizio di assistenza medica è coordinato con quello socio-assistenziale.

Chi può accedere alle cure domiciliari

I requisiti indispensabili per l'attivazione delle cure domiciliari sono:

- condizione di non autosufficienza (disabilità), di fragilità e patologie in atto o esiti delle stesse che necessitano di cure erogabili a domicilio;
- adeguato supporto familiare o informale;
- idonee condizioni abitative;
- consenso informato da parte della persona e della famiglia;
- presa in carico da parte del medico di medicina generale (garanzia degli accessi concordati, disponibilità telefonica dalle ore 8 alle 20)

Chi la può richiedere

Il medico di medicina generale, il medico ospedaliero, i servizi sociali, i familiari e il paziente stesso, possono richiedere ai servizi distrettuali di usufruire del servizio di assistenza domiciliare.

Come

La domanda si articola in due moduli: il primo è compilato dal paziente stesso o da chi ne fa le veci, il secondo dal medico curante. La domanda viene poi esaminata dalla Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM). Se la domanda è accettata viene definito un piano assistenziale personalizzato che può prevedere interventi eseguiti da personale sanitario e sociale del presidio distrettuale o in forma indiretta attraverso la concessione di un assegno di assistenza.

Per l'attivazione dell'assistenza domiciliare occorre rivolgersi alle sedi distrettuali di riferimento.

LA SALUTE MENTALE

La salute mentale è uno stato di benessere emotivo e psicologico nel quale l'individuo è in grado di sfruttare le sue capacità cognitive o emozionali, esercitare la propria funzione all'interno della società, rispondere alle esigenze quotidiane della vita di ogni giorno, stabilire relazioni soddisfacenti e mature con gli altri, partecipare costruttivamente ai mutamenti dell'ambiente, adattarsi alle condizioni esterne e ai conflitti interni (definizione OMS).

Dipartimenti di Salute Mentale e Dipendenze

Nell'Azienda USL Toscana centro è costituito il Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze con il compito di garantire una risposta globale ai bisogni di salute mentale dei cittadini e assicurare i percorsi assistenziali e gli interventi di prevenzione.

I servizi per la salute mentale

I servizi per la salute mentale comprendono Unità Funzionali per adulti e per l'infanzia e adolescenza.

Le Unità Funzionali offrono assistenza clinica, psicologica e interventi riabilitativi e socio-assistenziali a tutte le persone con disturbi psichici e ai minori con disturbi neurologici e neuropsicologici, attraverso una rete di servizi territoriali ed ospedalieri.

Come si accede al Centro di salute mentale

Il cittadino può rivolgersi direttamente al Centro di salute mentale competente per territorio. L'accesso è diretto e non occorre la richiesta del medico.

Il Centro è aperto per almeno 12 ore al giorno dal lunedì al venerdì; nelle ore notturne e nei giorni festivi è garantita la risposta all'emergenza attraverso il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura degli ospedali.

LE DIPENDENZE

I servizi per le dipendenze patologiche (SerD) offrono consulenza e assistenza specialistica, medica e psicologica, per ogni problema legato all'uso di sostanze stupefacenti e psicotrope, legali (alcol, tabacco e farmaci), illegali (eroina, cocaina, cannabinoidi, sostanze sintetiche, ecc.), e assistenza e consulenza clinico-psicologiche.

Offrono anche consulenza ed assistenza per le nuove forme di dipendenza non da sostanze, quali gioco d'azzardo, dipendenze da video, internet, ecc.

Come si accede ai SerD

Ai SerD possono rivolgersi i diretti interessati ma anche i loro familiari o amici. Non occorre la richiesta del medico di famiglia. L'accesso è diretto nell'orario di apertura al pubblico o su appuntamento telefonico.

Tutte le prestazioni sono gratuite.

Per ogni informazione è possibile rivolgersi al **NUMERO VERDE REGIONALE 800 394088**.

L'ASSISTENZA SOCIALE

Il Servizio sociale

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

L'attività del servizio si svolge presso tutte le sedi del territorio e comprende attività monoprofessionali, cioè fatte da parte dell'assistente sociale e integrate con altre professioni socio sanitarie ed educative.

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

Il Servizio sociale attua i seguenti interventi:

- assistenza domiciliare domestica, tutelare e integrata, ADI
- inserimenti diurni a carattere assistenziale e riabilitativo
- risposte residenziali temporanee o assistenziali di sollievo e permanenti graduate in rapporto al bisogno, in favore di anziani, disabili, soggetti con fragilità familiare e/o personali, minori
- servizi integrati di supporto alla permanenza a domicilio
- interventi a sostegno del reddito
- prestazioni socio sanitarie ad elevata integrazione e prestazioni sanitarie a rilevanza sociale
- valutazione della condizione di non autosufficienza da parte delle unità di valutazione multidisciplinari

LA LOTTA AL DOLORE

Il dolore è un segnale di allarme che ci avverte che qualcosa non va nel nostro corpo. È un segnale utile per la comprensione della malattia e non una condizione ineluttabile, né la naturale conseguenza di interventi chirurgici, procedure diagnostiche, vari tipi di patologie.

Il dolore può essere misurato, utilizzando dei "termometri" che fanno ricorso a scale numeriche o verbali, quindi controllato, e la misurazione è un diritto.

Il dolore è anche una sensazione soggettiva, influenzata da vari fattori individuali. *Per tali motivi la collaborazione del malato diviene fondamentale perché sia individuata la terapia più adeguata.*

Attualmente, la medicina dispone di una vasta gamma di farmaci che permettono di controllare il dolore, in base alla sua intensità. Si tratta di farmaci sicuri che possono essere presi a tutte le età.

Ci sono anche alcune tecniche che possono essere utilizzate singolarmente o come supporto ai farmaci: terapie fisiche e tecniche psicologiche che procurano analgesia, rilassamento, controllo dei vissuti emotivi come ansia e paura.

I Centri per il controllo e la cura del dolore sono presenti in tutta l'Azienda sanitaria. Il primo riferimento cui rivolgersi per accedere al servizio è il medico di famiglia.

LE CURE PALLIATIVE

Le cure palliative sono la cura attiva e globale prestata al paziente quando la malattia non risponde più alle terapie aventi come scopo la guarigione. Il controllo del dolore e degli altri sintomi, dei problemi psicologici, sociali e spirituali assume importanza primaria. Le cure palliative hanno carattere interdisciplinare e coinvolgono il paziente, la sua famiglia e la comunità in generale. Prevedono una presa in carico del paziente che si preoccupi di garantire i bisogni più elementari ovunque si trovi il paziente, a casa, o in ospedale.

Le cure palliative rispettano la vita e considerano il morire un processo naturale. Il loro scopo non è quello di accelerare o differire la morte, ma quello di preservare la migliore qualità della vita possibile per la persona fino alla fine. (European Association for Palliative Care – EAPC, 1998)

*"Le cure palliative sono un approccio che migliora **la qualità della vita dei malati e delle famiglie** che si confrontano con i **problemi associati a malattie inguaribili**, attraverso la prevenzione e il **solievo dalla Sofferenza** per mezzo dell'identificazione precoce, dell'approfondita valutazione e del trattamento del dolore e di altri problemi fisici, psicosociali e spirituali" (OMS, 2002)*

Il senso e gli obiettivi delle cure palliative possono essere così riassunti:

- affermano il valore della vita, considerando la morte come un evento naturale;
- non prolungano né abbreviano l'esistenza del malato;
- provvedono al sollievo dal dolore e dagli altri sintomi;
- considerano anche gli aspetti psicologici e spirituali;
- offrono un sistema di supporto per aiutare il paziente a vivere il più attivamente possibile sino al decesso;
- aiutano la famiglia dell'ammalato a convivere con la malattia e poi con il lutto.

Sono organizzate all'interno di una rete che integra i servizi distrettuali e ospedalieri, sanitari e sociali, in collaborazione con la rete di solidarietà (volontariato ecc.) presente sul territorio. Il funzionamento e il coordinamento della Rete è assicurato dalle Unità Funzionali di Cure Palliative per garantire alla persona uniformità nell'accoglienza della domanda, nella valutazione dei bisogni e nell'avvio del percorso di cura.

L'HOSPICE

L'hospice è una struttura sanitaria residenziale dedicata al ricovero di pazienti in fase avanzata a rapida evoluzione di malattia oncologica e non, ed è parte integrante della Rete di Cure Palliative, ovvero di quelle cure volte a lenire la sofferenza intesa non solo come dolore fisico, ma anche psicologico, sociale, spirituale, in una parola il dolore totale che affligge i pazienti in questa fase di malattia.

L'obiettivo prioritario delle Cure Palliative è quello di migliorare la qualità di vita dei pazienti, facendosi carico della persona e della sua famiglia, dando loro le cure di sostegno di cui hanno bisogno, pur senza intervenire sulla malattia per la quale la guarigione non è più possibile.

Per queste persone l'ambiente di prima scelta dove essere "curate" è la propria casa, con i propri cari, i propri affetti, quando però ciò non è possibile per la complessità clinico-assistenziale in atto o per la difficoltà incontrata della famiglia nel sostenere il carico di questa assistenza. Ecco che allora l'hospice, anche per evitare un ulteriore ricovero in Ospedale, può essere l'alternativa alla casa in quanto struttura con le caratteristiche della casa e al contempo un'offerta socio-sanitaria con bassa tecnologia ma elevata intensità assistenziale e competenze specialistiche.

L'hospice non deve essere considerato solo come luogo di ricovero per il "fine vita", ma anche come opportunità di ricovero temporaneo, nell'eventualità che si renda necessario un controllo o una stabilizzazione della terapia in atto, oppure per consentire ai pazienti e alle loro famiglie in difficoltà di avere un periodo di sollievo, nel faticoso percorso di accompagnamento del proprio caro.

Legge 15 marzo 2010, n. 38 "Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore"

L'ASSISTENZA FARMACEUTICA

L'erogazione dei farmaci da parte del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) avviene, principalmente, attraverso due canali: l'assistenza farmaceutica territoriale e l'assistenza farmaceutica ospedaliera.

I farmaci devono essere usati solo quando davvero servono, nelle dosi e nei tempi indicati dal medico o dal farmacista. Nel caso si sospetti che un disturbo possa essere legato all'assunzione di un farmaco avvertire il medico o il farmacista.

I farmaci erogati dal Servizio Sanitario sono così differenziati:

Classe A: impiegati per patologie gravi, croniche e acute, sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale, e totalmente gratuiti per il cittadino.

Sono prescritti, su ricetta "rossa", dal medico di famiglia o pediatra, dai medici di guardia, di pronto soccorso, specialisti ambulatoriali e ospedalieri.

Classe C: si usano per patologie di lieve entità, sono a carico del cittadino e necessitano di ricetta medica.

Della classe C fanno parte anche farmaci acquistabili senza prescrizione, usati per disturbi lievi:

- SOP (Senza Obbligo di Prescrizione): in etichetta c'è scritto "Medicinale non soggetto a prescrizione medica"
- OTC (da banco: dall'inglese Over The Counter, sopra il banco): in etichetta si legge "Medicinale di automedicazione"

Classe H: gratuiti per il cittadino, ad esclusivo uso ospedaliero. In particolari casi vengono consegnati dalle farmacie ospedaliere per utilizzo extraospedaliero.

Esenzioni

Per pensionati di guerra con pensione vitalizia, vittime del terrorismo e loro familiari e in presenza di attestazione del medico di famiglia sono gratuiti anche i farmaci di classe C.

Farmaci equivalenti

Si dicono equivalenti i farmaci il cui principio attivo non è più coperto da brevetto ed hanno uguali composizione, forma farmaceutica, (cioè stesso aspetto, ad esempio compressa, fiala, pomata) ed indicazioni terapeutiche delle specialità corrispondenti.

Venduti a circa il 50% del prezzo del farmaco "di marca" sono soggetti a controlli che ne garantiscono uguale qualità, efficacia e sicurezza e sono prescritti con le stesse modalità.

CERTIFICAZIONI MEDICO-LEGALI

Presso le varie sedi della ASL Toscana centro è possibile effettuare gli accertamenti di natura sanitaria per ottenere i certificati previsti dalla normativa vigente per:

- esenzione cinture di sicurezza
- patologia grave;
- cessione del quinto dello stipendio;
- patente nautica;
- permessi per ZTL (Zona traffico limitato);
- idoneità uso caldaie a vapore;
- certificazione gravi limitazioni dell'apprendimento linguistico;
- visita per certificazione dell'attività controllo (buttafuori);
- adozione internazionale e adozione affidamento minore;
- visite fiscali
- visita della Commissione medica locale patenti (per le patenti speciali)
- conseguimento patenti di guida e ciclomotore (per chi non ha patologie)
- invalidi civili

Si ricorda che il rinnovo patente di guida, per chi non è affetto da patologie, è possibile effettuarlo presso le scuole guide e l'ACI.

Modalità di accesso

Il servizio è svolto su appuntamento in vari Presidi diffusi sul territorio prenotando presso i CUP dedicati alla libera professione.

Le prestazioni sono soggette a pagamento ed è applicata la tariffa minima prevista dal Tariffario Regionale per ciascuna tipologia di certificazione.



INDAGINI DI SODDISFAZIONE

Le indagini di soddisfazione degli utenti sui servizi sanitari e socio sanitari rappresentano uno strumento di particolare interesse per la rilevazione della qualità percepita. Servono ad ascoltare, a comprendere i bisogni che il cittadino esprime, a porre attenzione costante al suo giudizio, e a migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

L'opinione dell'utente rappresenta quindi per la nostra Azienda sanitaria un elemento di rilievo che vede il cittadino partecipe e responsabile nei processi di pianificazione e organizzazione dei Servizi.

L'obiettivo generale è conoscere l'opinione del cittadino riguardo al servizio che ha utilizzato. In particolare le indagini sono finalizzate a:

- raccogliere la percezione dell'utenza sulla qualità del servizio
- evidenziare i bisogni e le attese dell'utente
- rilevare le criticità e i punti di forza del servizio
- orientare le decisioni dell'organizzazione interna

Oltre alle indagini eseguite dal MeS, Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa per conto della Regione Toscana, all'interno della nostra Azienda possono essere svolte indagini riguardo ad alcuni servizi o strutture, con la somministrazione di un questionario ad hoc.

Sarà il personale del servizio a consegnare il questionario e a fornire le informazioni per favorire la partecipazione.

I dati raccolti saranno utilizzati per rendere migliore il servizio e saranno elaborati nel rispetto della riservatezza e della normativa sulla privacy.

Alcuni percorsi assistenziali

Il percorso oncologico

Dal sospetto tumore, alla cura e i follow up

Sospetto tumore

Se una persona ha, o le è stato comunicato, un sospetto di tumore può andare dal proprio medico che la indirizzerà, con una lettera o un'impegnativa, verso il CORD/ACCOGLIENZA della struttura oncologica di riferimento.

In ogni Azienda sanitaria territoriale e in ogni Azienda ospedaliero-universitaria troverà uno o più punti di accoglienza/CORD (Centro Oncologico di Riferimento Dipartimentale). vedi CORD e Aiuto point

Se il sospetto diventa diagnosi di tumore, la persona è affidata al Gruppo oncologico multidisciplinare - GOM, ossia l'insieme di tutti i professionisti coinvolti nel percorso di cura (oncologo, chirurgo, anatomo-patologo, radioterapista, altri...) che valuteranno la strategia di cura e invieranno il paziente ai centri specializzati sul territorio.

Con una diagnosi di tumore si ha diritto all'esenzione dal ticket per tutti gli esami e prestazioni mediche previste dal percorso di cura.

Il codice di esenzione è 048

Dopo il tumore: i follow up

Quando le cure saranno finite, il paziente entra nella fase dei controlli o follow up.

Sono gli stessi CORD/ACCOGLIENZE che attraverso gli A.I.U.T.O point a programmare e prenotare le visite necessarie.

A.I.U.T.O point è istituito con delibera Giunta regionale n. 1068/2016

Il percorso diabete

Il diabete è una malattia cronica che necessita di cure continue per impedire l'insorgere di complicanze, spesso gravi, e in particolare le malattie cardiovascolari.

L'Azienda Usl Toscana centro offre al cittadino con diabete assistenza specialistica attraverso vari servizi di Diabetologia, in regime sia ambulatoriale sia di ricovero in day hospital.

La cura di una malattia cronica come il diabete prevede precisi percorsi diagnostico-terapeutici con controlli clinici periodici ed un processo di cura ben definito, con una forte integrazione tra l'equipe diabetologica (medico, infermiere, dietista, podologo, psicologo) e altre figure sanitarie (medico di medicina generale, oculista, cardiologo, neurologo, ecc...) e non sanitarie (associazioni di volontariato) che concorrono alla cura del paziente.

Un buon controllo metabolico può essere conseguito, infine, solo attraverso un coinvolgimento del paziente all'autogestione della propria malattia.

Come si accede

Si accede al servizio con la richiesta del medico di famiglia e prenotazione di appuntamento al Centro Unico Prenotazioni. È possibile l'accesso "diretto" per urgenze, rappresentate da scompenso glicemico acuto, dall'insorgenza di una lesione al piede, dalla gravidanza in diabetiche o con diabete gestazionale, su invio da parte del Dipartimento Emergenza-Accettazione

Il percorso nascita (vedi il paragrafo gravidanza)

Le mani pulite

Le maggiori fonti di infezioni sono le nostre mani.

Se non sono sporche non vuol dire che siano pulite



I pazienti ospedalieri per il loro stato fisico sono soggetti a maggior rischio di infezioni da germi.

Il primo ed anche più semplice modo per evitare il diffondersi delle infezioni è che il personale ospedaliero, i pazienti ed i visitatori praticino una buona igiene delle mani.

Lavarsi le mani è un gesto semplice ed efficace contro tante infezioni.

Una buona igiene delle mani consiste nel lavarsi le mani con acqua e sapone o con soluzione a base alcolica per evitare il diffondersi dei germi e ridurre un possibile contagio di infezioni nei pazienti. Le mani, una volta lavate, vanno asciugate perché le mani bagnate trasmettono i batteri molto di più delle mani asciutte, infatti, contengono l'umidità e il calore di cui i batteri hanno bisogno per moltiplicarsi.

Preferibile, per asciugarsi le mani, l'uso di asciugamani/salviette monouso.

I pazienti ed i visitatori hanno un ruolo importante nell'assicurarsi che una buona igiene delle mani venga praticata in tutto l'ospedale.

I visitatori dovrebbero lavarsi le mani ogni volta che entrano o escono dalla camera di un paziente. A questo scopo, fuori ad ogni camera di degenza, troverete appeso alla parete un flacone di gel alcolico a vostro uso. Inoltre i pazienti dovrebbero osservare una buona igiene personale, specialmente i pazienti ed i visitatori non dovrebbero mai toccare ferite, medicazioni, flebotomi o altri strumenti sanitari durante la degenza ospedaliera.

La prevenzione delle cadute

in Ospedale

Quando si è a rischio caduta

Fattori personali

- età superiore a 65 anni
- difficoltà a muoversi e camminare
- paura di cadere
- disturbi della vista
- incontinenza urinaria
- calzature aperte
- malattie cardiache, respiratorie, cerebro-vascolari
- assunzione di 4 o più farmaci

Fattori ambientali

- pavimenti e scale scivolosi
- percorsi ad ostacoli
- ingombri sul pavimento
- assenza di corrimano
- ausili per la deambulazione non efficienti

CONSIGLI per ridurre il rischio di CADUTE

1. Indossare calzature chiuse (possibilmente con chiusura a velcro), della giusta misura e con suola antiscivolo, abiti comodi, abbottonati davanti, pantaloni non lunghi
2. Abbassare l'altezza del letto
3. Chiedere aiuto in caso di difficoltà ad alzarsi, a camminare o a raggiungere gli oggetti
4. Utilizzare il campanello di chiamata
5. Alzarsi dal letto o dalla sedia lentamente
6. In caso di capogiri alzarsi gradualmente mantenendo la posizione seduta per qualche minuto
7. Prima di alzarsi durante la notte accendere la luce
8. Tenere a portata di mano gli oggetti utili
9. Gli ausili per camminare devono avere le estremità di gomma ed essere della giusta altezza
10. Il familiare o altra persona che assiste e che ha bisogno di spostarsi, deve prima avvisare il personale sanitario e rendere raggiungibile il campanello
11. In caso di incontinenza è preferibile usare pannolini-mutanda o comunque assicurarsi che gli assorbenti siano correttamente posizionati
12. In caso di caduta chiedere immediato aiuto e non cercare di alzarsi da soli

La sicurezza del paziente e la qualità delle cure: alcune buone pratiche

COSA può fare lo staff mentre il tuo familiare/assistito è in ospedale/ residenza sanitaria?

- darti tutte le informazioni per la prevenzione delle cadute e aiutarti a rendere la stanza di degenza un luogo sicuro.
- valutare con te il rischio di caduta del tuo familiare/assistito e realizzare un programma di prevenzione personalizzato.
- aiutarti a non sentirti "solo" nell'assistenza del tuo familiare/assistito.

Rivolgiti con fiducia al personale sanitario e usa il campanello di chiamata quando non ti senti sicuro di "farcela da solo" ad alzare, muovere, assistere, cambiare il tuo familiare/assistito.

Se il tuo familiare/assistito sta per essere dimesso rendi la sua casa più sicura:

- rimuovi gli oggetti su cui potrebbe scivolare (giornali, vestiti, tappeti, ...)
- metti gli oggetti di uso più frequente nei ripiani più bassi per poterli raggiungere senza bisogno di scalini
- metti delle maniglie di appoggio vicino al w.c. e nella vasca/doccia
- metti dei tappetini antiscivolo nel piano vasca/doccia
- migliora l'illuminazione in casa e sulle scale
- controlla che utilizzi sempre scarpe o pantofole chiuse comode e che non cammini scalzo.

La comunicazione efficace

10 SUGGERIMENTI PERTUTTI I PAZIENTI

1. *Chiedi* se hai domande da fare o se hai dubbi da chiarire
2. *Facci conoscere* le tue abitudini e se hai particolari necessità in modo che possiamo venire incontro
3. *Prendi nota* durante la tua permanenza in struttura o in ambulatorio delle cose che possono esserci di aiuto a migliorare la nostra assistenza ai tuoi bisogni
4. *Ascolta con attenzione* quello che ti viene detto o chiesto e se non hai capito bene chiedi che ti sia rispiegato un'altra volta
5. *Puoi delegare* altri a gestire le tue informazioni/notizie comunicandoci i nomi ed i recapiti di coloro che vuoi siano informati
6. *Controlla sempre* i tuoi dati personali sui documenti che ti vengono chiesti o consegnati
7. *Chiedi e fai domande* sul motivo che ti ha portato ad aver bisogno della nostra struttura
8. *Comunicaci senza timore* le tue preoccupazioni
9. Prima di lasciare la struttura/ambulatorio, *ricordati di chiedere cosa fare a casa*, ascolta attentamente le indicazioni che il personale ti darà. Se hai consegnato della documentazione personale ricordati di fartela restituire e controlla di non aver dimenticato oggetti, o altro
10. *Conosci i farmaci* e la terapia che dovrai prendere a casa e degli esami che dovrai eseguire e se hai dubbi chiedi.

Suggerimenti per migliorare la sicurezza

1. partecipa attivamente all'assistenza sanitaria che ti riguarda
2. parla francamente se hai domande o preoccupazioni
3. impara di più riguardo alla tua malattia e alle terapie.
4. tieni una lista delle medicine che prendi
5. assicurati di conoscere le medicine che prendi
6. assicurati di ottenere i risultati di qualsiasi esame o procedura
7. se hai bisogno di andare in ospedale , informati dal tuo medico o da un altro operatore sanitario sulle tue possibilità di scelta
8. se hai bisogno di un intervento chirurgico o una procedura , assicurati di avere compreso bene quello che succederà
9. assicurati che tu stesso, il tuo medico e il chirurgo concordiate esattamente su quello che verrà compiuto durante l'intervento.
10. prima di lasciare l'ospedale , chiedi al medico di spiegarti il piano di cure che userai a casa

Ricordati di visitare il tuo medico di famiglia appena possibile dopo che sei stato dimesso dall'ospedale.

Assumere farmaci in sicurezza

Assumere farmaci in modo consapevole

Le dieci regole auree

1. La migliore medicina è un sano stile di vita
2. Ricordare che i farmaci hanno effetti anche nocivi
3. Avvertire sempre il medico o il farmacista di eventuali effetti collaterali
4. Assumere i farmaci in accordo con il medico e chiedere informazioni al farmacista
5. Leggere con attenzione il foglietto illustrativo
6. Usare i farmaci seguendo le dosi consigliate, senza prendere iniziative
7. Tenerli lontani dalla portata dei bambini, conservarli come indicato e, se sono scaduti, gettarli negli appositi contenitori
8. Diffidare delle cure passaparola
9. Sono un costo per la comunità: vanno usati solo se servono
10. Per migliorare nello sport è bene stare lontani dalle sostanze chimiche

Con la riabilitazione si ha la possibilità di recuperare, per quanto possibile, le proprie funzioni lese a seguito di patologie o traumi. I soggetti con disabilità possono migliorare le proprie capacità residue o compensatorie.

LA RIABILITAZIONE: NELL'OSPEDALE E NEL TERRITORIO

Ogni cittadino colpito da menomazioni che provocano disabilità ha diritto a un servizio di riabilitazione secondo un "Progetto riabilitativo individuale".

Le prestazioni di riabilitazione possono essere fornite dalle Aziende sanitarie o dalle strutture private accreditate, in ospedale o in strutture extraospedaliere.

I vari tipi di prestazione:

- residenziale, con permanenza di notte, sia in ospedale che in strutture extraospedaliere;
- diurna, semi-residenziale, limitata alle ore del giorno;
- ambulatoriale, in strutture territoriali delle aziende USL e in strutture extraospedaliere;
- domiciliare, a casa dell'utente.

Come si accede alle prestazioni di riabilitazione

Possono usufruire di queste prestazioni i cittadini affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali che determinano condizioni di disabilità. L'accesso non è vincolato allo stato di invalidità e avviene a seguito di visita specialistica.

Il pagamento del ticket è previsto esclusivamente per le prestazioni ambulatoriali e domiciliari.

Attività riabilitativa per i degenti

Il servizio di riabilitazione ospedaliera è rivolto alle persone ricoverate in ospedale e che hanno bisogno di un intervento riabilitativo precoce, a seguito di malattia o trauma che potrebbe causare in seguito una disabilità.

Riabilitazione intensiva ospedaliera in fase di postacuzie

Coloro che secondo un Progetto riabilitativo individuale necessitano di proseguire alla dimissione dal reparto per acuti, in degenza riabilitativa possono essere inviati c/o i reparti di riabilitazione intensiva ospedaliera ed extraospedaliera. Questi reparti possono essere pubblici o privati-accreditati. *Le degenze riabilitative intensive pubbliche hanno sede presso l'Ospedale SS. Cosma e Damiano di Pescia, c/o l'Ospedale degli Infermi di S. Miniato e Villa Fiorita di Prato.*

Riabilitazione ambulatoriale

I servizi di riabilitazione ambulatoriale si rivolgono a persone che a seguito di una malattia o di un trauma hanno necessità di recuperare le funzioni del movimento, del linguaggio e l'autonomia nelle attività della vita quotidiana attraverso percorsi riabilitativi più o meno complessi e integrati.

Per l'attivazione della terapia è necessario prenotare una visita specialistica fisiatrica.

La visita fisiatrica è una visita medica effettuata dallo specialista fisiatra allo scopo di definire i bisogni della persona, le sue possibilità di recupero e il conseguente percorso riabilitativo idoneo alle sue condizioni di salute.

I percorsi sono quelli previsti dalla normativa regionale vigente in Toscana:

- medicina fisica, per disabilità segmentaria e localizzata;
- medicina riabilitativa per disabilità complesse.

La prenotazione avviene con la presentazione di richiesta medica presso i CUP istituzionali.

Riabilitazione estensiva presso strutture ex articolo 26 Legge 833/78 (ambulatoriale, semiresidenziale e residenziale)

La riabilitazione estensiva o intermedia, è caratterizzata da moderato impegno terapeutico ma da un forte sostegno assistenziale; è rivolta al trattamento delle disabilità transitorie e minimali e delle disabilità importanti che richiedono una "presa in carico a lungo termine". Le attività di riabilitazione estensiva sono erogabili in ambito ospedaliero ed extraospedaliero, in regime residenziale a ciclo continuativo o diurno. Per avere l'autorizzazione all'erogazione di prestazioni di riabilitazione estensiva sia in regime ambulatoriale che semiresidenziale o residenziale, è necessario presentare il progetto riabilitativo predisposto dalla struttura (ex art. 26 L. 833/78) presso gli sportelli dedicati.

AFA (Attività fisica adattata)

L'attività fisica adattata (AFA) è un programma di esercizio fisico rivolto ai cittadini di età superiore ai 60 anni colpiti da patologie croniche e in condizioni di salute stabili.

Serve a migliorare lo stile di vita e a prevenire la disabilità; si svolge in gruppo, in palestre e piscine, sotto la guida di personale esperto.

Il medico di medicina generale o lo specialista forniscono le necessarie informazioni e danno indicazioni sulla possibilità di partecipare a questi programmi.

Non è necessario nessun certificato, ma è importante chiedere comunque il parere del medico. La partecipazione ai programmi di attività fisica adattata ha un costo dai 2 € ai 6 € per ogni seduta in base alla tipologia di attività svolta (afa generica, afa speciale e afa in piscina).

Assistenza protesica

Il Servizio sanitario nazionale assicura ai cittadini aventi diritto protesi, ortesi, ausili tecnici e tecnologici nell'ambito di un progetto riabilitativo individuale volto alla prevenzione, alla correzione o alla compensazione di menomazioni o disabilità funzionali conseguenti a patologie o lesioni, al potenziamento delle abilità residue nonché alla promozione dell'autonomia dell'assistito. La tipologia dei presidi che possono essere erogati è prevista dal Nomenclatore tariffario nazionale. Rivolgersi ai servizi territoriali di competenza.

L'Azienda USL Toscana centro dispone di tre strutture dedicate alla valutazione, prescrizione e istruzione all'utilizzo di ausili informatici per la comunicazione e l'apprendimento. *Questi centri sono presenti a Prato (Centro Socio Sanitario "R. Giovannini"), Pistoia (ex Ospedale del Ceppo) Firenze (presidio S. Felice a Ema).*

*Il consenso informato***INFORMAZIONE E CONSENSO INFORMATO**

Il paziente ha diritto ad essere informato sul proprio stato di salute, sugli esami, procedure diagnostiche e terapeutiche in modo esauriente e con un linguaggio adeguato alla comprensione della persona prima di dare il consenso ad un trattamento medico-chirurgico. Ha inoltre diritto a non voler conoscere, rinunciando per iscritto ad ogni informazione su tutto ciò che riguarda la sua malattia.

Il paziente può indicare a quali persone i sanitari possono dare informazioni sulla sua salute.

Non saranno date per telefono informazioni che riguardano le condizioni cliniche del paziente.

Le prestazioni sanitarie sono erogate previo consenso informato della persona ad eccezione di trattamenti sanitari effettuati in stato di necessità ovvero quando il trattamento stesso viene effettuato per salvare il paziente dal pericolo attuale di un danno grave alla persona.

Per esami o procedure particolari è necessario acquisire il consenso scritto da parte del paziente.

Oltre all'informazione che il medico darà al paziente attraverso il colloquio potrà essere consegnata una informativa scritta dove è spiegata la procedura e un modulo per l'acquisizione del consenso scritto.

Il consenso scritto è anche obbligatorio per legge per alcuni esami e procedure.

Il consenso può essere revocato dal paziente in qualsiasi momento.

SEGNALAZIONI-RECLAMI-RINGRAZIAMENTI

L'Azienda assicura la tutela dei diritti dei cittadini che intendono presentare un reclamo, una proposta, un'osservazione, un elogio relativamente ai servizi o alle prestazioni sanitarie erogate.

A tale scopo sono state istituite delle specifiche procedure di gestione, per rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e di insoddisfazione.

Il reclamo può essere presentato dall'interessato, parenti o affini, associazioni di volontariato e tutela, nel rispetto delle norme dettate dal Decreto legislativo 196/2003 e dal Regolamento (UE) 2016/679.

Modalità di presentazione del reclamo, segnalazione e ringraziamento

I cittadini possono sporgere reclamo, fare una segnalazione per qualsiasi disservizio attraverso le seguenti modalità:

- scrivendo al Direttore Generale dell'Azienda USL Toscana Centro - Piazza Santa Maria Nuova, 1 - 50100 Firenze;
- compilando il modulo di segnalazione di un disservizio (scaricabile) o disponibile presso gli sportelli URP;
- tramite un colloquio diretto con il personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (reclamo o segnalazione verbale);
- inviando una e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: urp@uslcentro.toscana.it;
- mediante organismi di tutela e volontariato che rappresentano il cittadino, con le modalità di cui sopra;

Nel caso in cui il cittadino desideri fare un ringraziamento può utilizzare le seguenti modalità:

- scrivendo al Direttore Generale dell'Azienda USL Toscana centro - Piazza Santa Maria Nuova, 1 - 50100 Firenze;
- tramite un colloquio diretto con il personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- inviando una e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: urp@uslcentro.toscana.it;

Modalità e tempi di risposta in caso di reclamo

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, valutato il reclamo, darà l'avvio ad una indagine interna e fornirà una risposta formale conclusiva all'utente di norma entro 30-60 giorni.

Se il cittadino non è soddisfatto della risposta potrà:

- richiedere il ricorso alla commissione mista conciliativa (CMC), per i soli aspetti organizzativi e/o relazionali;
- richiedere il ricorso all'ufficio del Difensore Civico della Toscana per aspetti anche tecnico professionali.

LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

La partecipazione del cittadino è riconosciuta quale principio fondante del servizio sanitario nazionale, il d. lgs 502/1992 lo conferma e affida alle regioni il compito di definirne le modalità. Alla luce della riorganizzazione del Servizio Sanitario Regionale, che prevede il riordino degli organismi di partecipazione dei cittadini, la legge regionale 75/2017 *Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell'utenza nell'ambito del servizio sanitario regionale. Modifiche alla l.r. 40/2005*, disciplina gli strumenti di partecipazione di livello regionale, aziendale e di zona-distretto, prevedendo la costituzione:

- del Consiglio dei cittadini per la salute
- dei Comitati di partecipazione aziendali e di zona distretto

Nell'Azienda USL Toscana centro è costituito il Comitato aziendale di partecipazione dai rappresentanti eletti dai Comitati di zona-distretto

Per aderire ai Comitati è necessario che le Associazioni abbiano stipulato il protocollo di intesa con la Azienda sanitaria.

Come aderire al protocollo d'intesa

Ai fini della sottoscrizione del protocollo possono aderire le organizzazioni di volontariato e tutela e le associazioni di promozione sociale operanti nel settore sanitario, socio-sanitario o comunque in settori attinenti alla promozione della salute. Sono escluse le associazioni che intrattengono rapporti economici continuativi con l'Azienda sanitaria. L'attività di consulenza e di supporto svolta a favore dei cittadini deve avere carattere non professionale. All'atto della richiesta di adesione al protocollo d'intesa, le Associazioni possono chiedere l'ammissione, su base volontaria, ad uno o più Comitati di Partecipazione di Zona Distretto.

La richiesta di adesione, a cui va allegato documento d'identità del rappresentante legale e statuto dell'Associazione, va inviata con una di queste modalità:

- per posta elettronica certificata all'indirizzo urp.uslcentro@postacert.toscana.it;
- per mail all'indirizzo urp@uslcentro.toscana.it;
- per raccomandata A/R indirizzata a Azienda USL Toscana centro - URP Ufficio relazioni con il Pubblico, piazza dell'Ospedale 5 - 59100 Prato con l'intestazione "Attuazione L.R. 75/2017".

Per protocolli d'intesa e comitati
www.uslcentro.toscana.it - URP - partecipazione

Elenco Associazioni che hanno sottoscritto il protocollo d'intesa con l'Azienda Usl Toscana centro al 30/11/2018

1- A.I.L. Pistoia

Associazione Italiana contro le Leucemie, Linfomi e Mieloma Pistoia onlus
Via Enrico Bindi 16 -51100 Pistoia Tel. 347 8710145
Mail emacci@hotmail.com

2- A.I.L. – Firenze

Associazione italiana Contro Le Leucemie, Linfomi e Mieloma Onlus
Sezione Autonoma della Provincia di Firenze
Via Di Camporeggi, 2 – 50129 Firenze Tel. 055/4364273
Mail ailfirenze@aifirenze.it

3- A.I.M.A.

Associazione Italiana Malattia di Alzheimer
Sezione Provinciale di Firenze
Via Leone Pancaldo, 29 – 50127 Firenze Tel. 055/433187 – 329/7674319
Mail info@aimafirenze.it

4- A.I.P.D. Prato

Associazione Italiana Persone Down sezione di Prato
Via Valentini 23/a – 59100 Prato Tel. 370 3211781
Sito web <http://www.aipdprato.it/>
Mail presidenza@aipdprato.it

5- A.L.I.ce Firenze

Associazione per la Lotta all'Ictus Cerebrale Firenze Onlus
Via de' Malcontenti 6 – 50122 Firenze
Tel. 333 6259832
Sito web <http://www.alicefirenze.org/> Mail info@alicefirenze.org

6- A.N.T.E.A. Valdinievole

Associazione Nazionale Terza Età Attiva
Via Loreto, 6 – 51017 Pescia
Telefono 0572/47158 Mail antea_pescia@yahoo.it

7- A.T.Ma.R. Prato

A.T.Ma.R. Associazione Toscana Malati Reumatici sezione di Prato
Via delle Rose 30 c/o reparto Day Hospital Reumatologia/Medicina II –
59100 Prato
Tel. 335 6110228 – 0574 807593
Mail saviani@gegad.com

8- Adiconsum Toscana

Associazione Difesa Consumatori e Ambiente
Via Benedetto Dei, 2 – 50127 Firenze
Telefono 055/379684 - 3269042
Mail toscana@adiconsum.it

9- AIAS Firenze

Associazione Italiana Assistenza Spastici sezione di Firenze
Via Ruggero Leoncavallo 20 – 50127 Firenze
Tel. 055 3215145 – Fax 055 3215145
Mail aiasfi02@libero.it

10- AIAS Prato

Associazione Italiana Assistenza Spastici sezione di Prato
Via Giuseppe Di Vittorio 22/24 – 59100 Prato
Tel. 338 8120983 – 0574 595809
Mail aias.prato@gmail.com

11- AIP

Associazione Italiana Parkinsoniani onlus sezione di Firenze
Borgo Pinti – 50121 Firenze
Tel. 339 4016983
Sito web <https://aipfirenze.jimdo.com/>
Mail a.i.p.sez.firenze@libero.it

12- AISLA Firenze

Associazione Italiana Sclerosi Laterale Amiotrofica sezione provinciale di Firenze onlus c/o Centro Polivalente "Il Porto" in Piazza Cardinale Elia Dalla Costa – 50126 Firenze
Tel. 348 1880933
Sito web <http://www.aislafirenze.it/> Mail info@aislafirenze.it

13- AISM Firenze

Associazione Italiana Sclerosi Multipla sezione provinciale Firenze
Via Rocca Tedalda 273 – 50136 Firenze
Tel. 055 691033 – Fax 055 691033
Sito web <https://www.aism.it/firenze/> Mail aismfirenze@gmail.com

14- AISM Pistoia

Associazione Italiana Sclerosi Multipla sezione provinciale Pistoia
Via del Seminario 7 – 51100 Pistoia
Tel. 0573 364247 – fax 0573 364247
Sito web <https://www.aism.it/pistoia/> Mail aismpistoia@aism.it

15- Albatros familiari per la salute mentale Valdinievole Onlus

Via Pistoiese 142 – 51011 Buggiano (Pistoia)
Tel. 328 8395844 Mail albatrosnlus@virgilio.it

16- Amica dell'Anziano

Via Francesco Ferrucci 54/a – 59100 Prato
Tel 393 2739391 Mail pratobadante@gmail.com

17- Amici del Ceppo

Viale Giacomo Matteotti 19 – 51100 Pistoia
Tel. 338 1006594 Mail isa.giglio@tiscalinet.it

18- Amici dell'ANT

Via San Donato 38/40 – 50127 Firenze
Tel. 055 5000210 – Fax 055 579722 Mail livia.seravalli@ant.it

19- ANCESCAO Firenze

Associazione Nazionale CEntri Sociali, Comitati Anziani e Orti comprensorio di Firenze onlus
Via Faenza 52 – 50123 Firenze
Tel. 055 2728603 Mail presidente@ancescaofirenze.it

20- ANIEP Firenze

Associazione Nazionale per la promozione e la difesa dei diritti delle persone disabili sezione di Firenze
Via Pietro Fanfani 26/a – 50127 Firenze
Tel. 055 433233 – Fax 055 415365 Mail aniepfi@inwind.it

21- ANMIC Pistoia

Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili
Viale Frosini Attilio, 40, 51100 Pistoia
Tel. 0573 28136
Sito Web <http://www.anmic.it/> Mail anmicpistoia@gmail.com

22- ANMIL Pistoia

Associazione Nazionale fra Mutilati e Invalidi del Lavoro sede provinciale di Pistoia
Via Pietro Pettrini 10 – 51100 Pistoia
Tel. 0573 22237 Mail pistoia@anmil.it

23- APAD Firenze

Associazione Pensando Al Domani Firenze
Via Gabriele D'Annunzio 29 – 50137 Firenze
Tel. 346 6060411 Mail info@apadfirenze.it

24- APD Pistoia

Assistenza Persone in Difficoltà delegazione di Pistoia
Corso Giovanni Amendola 31/33 – 51100 Pistoia
Tel. 0573 26295 – 339 52677131 Mail roccoperotta67@hotmail.it

25- ARCI Empolese Valdelsa

Associazione Ricreativa e Culturale Italiana Empolese Valdelsa
Via Magolo 29 – 50053 Empoli
Tel. 0571 80516 – Fax 0571 80561
Sito web <http://www.arciempolesevaldelsa.it/>
Mail info@arciepolesevaldelsa.it

26- Ass. Adele Genovesi

Prevenzione e Cura dell'Obesità
Piazza Del Popolo, 97 – 51015 Monsummano Terme
Telefono 339/8785259 Mail gigibala954@gmail.com

27- Ass. Dei Cittadini per la Salute di Empoli

Via F.Lari, 45 – 50053 Empoli
Telefono 0571/73079 Mail acs.empoli@virgilio.it

28- Ass. Genitori Ragazzi Disabili di Certaldo

Via Matteotti, 45 – 50052 Certaldo
Telefono 320/0973725 Mail bcinzy@yahoo.it

29- Ass. Scientifica Pallium Onlus

Via Prospero Alpino, 61 – 50121 Firenze
 Telefono 055/2001292 Mail amministrazione@palliumonlus.it

30- ASS.CA

ASSociazione Cerebrolesioni Acquisite Onlus
 Via Gran Bretagna 9 – 50126 Firenze
 Tell. 388 7994391 – 328 9431361
 Mail presidente@assca.it
 Posta Elettronica Certificata (PEC) bmarsella@pec.it

31- Associazione Diabetici Pistoiesi

Via Macallè 19 – 51100 Pistoia
 Tel. 340 8796014
 Sito web <http://www.diabetepistoia.it/> Mail info@diabetepistoia.it

32- Associazione nazionale famiglie caduti e disperse in guerra comitato provinciale di Pistoia

Via Fonda di San Vitale 4 – 51100 Pistoia
 Tel. 0573 21761 Mail giancarlo.brusonmi31@email.co

33- Associazione Spalti onlus

Via Luigi Galvani 15 – 51100 Pistoia
 Tel. 347 6716064
 Sito web <http://www.associazionespalti.it/>
 Mail associazionespalti@gmail.com

34- Associazione Voglia di Vivere Onlus

Via Giuseppe Gentile 40/d-e – 51100 Pistoia
 Tel. 0573 964345 Fax 0573 964345
 Sito web <http://www.vdvpistoia.org/>
 Mail vogliadivivere@vdvpistoia.it
 Mail Pec vogliadiviverepistoia@pcert.postecert.it

35- ATE

Associazione Toscana Emofilici onlus
 Via del Campofiore 102 – 50136 Firenze
 Tel. 339 7447287
 Sito web <http://ateonlus.org/> Mail info@ateonlus.org

36- ATISB

Associazione Toscana Idrocefalo e Spina Bifida onlus
 Via del Pesciolino 11/f – 50145 Firenze
 Tel. 328 6140064
 Sito web <http://www.atisb.it/> Mail info@atisb.it

37- ATP

Associazione Toscana Paraplegici onlus
 Via Vittorio Emanuele II 64 – 50134 Firenze
 Tel. 330854671
 Sito web <http://www.atponlus.org/> Mail contatto@atponlus.org

38- AUSER Firenze

Autogestione Servizi Volontariato Firenze
 Piazza dei Peruzzi 2/a – 50122 Firenze
 Tel. 055 294324 – Fax 055 294324
 Sito web <http://www.auserfirenze.com/> Mail auserfirenze@gmail.com

39- AUSER Volontariato Territoriale del Circondario Empolese Valdelsa

Via S. Lavagnini, 51/53 – 50053 Empoli
 Telefono 0574/703218

40- AUSER Volontariato Territoriale Pistoia

Via Puccini, 68 – 51100 Pistoia
 Telefono 0573/378564 Mail auser@pistoia.tosc.cgil.it

41- AUSER Volontariato Valdinievole Centro

Via Dei Martiri, 9 - 51016 Montecatini Terme
 Telefono 340/9411075 Mail auser.traversagna@gmail.com

42- AUTISMO TOSCANA

Via Delle Ginestre, 9 – 50054 Fucecchio
 Telefono 0571/261812 Mail info@autismotoscana.it

43- AVO Firenze

Associazione Volontari Ospedalieri Firenze Onlus
 Via de' Malcontenti 6 – 50122 Firenze
 Tel. 347 7060633
 Sito web <http://www.avofirenze.it/>
 Mail avofirenze@libero.it Mail Pec avofirenze@pec.it

44- AVO Pistoia

Associazione Volontari Ospedalieri Pistoia Onlus
Piazza Giovanni XXIII – 51100 Pistoia
Tel. 348 6587926 Mail Beatrice.cetera@icloud.com

45- CALCIT Pistoia

Comitato Autonomo per la Lotta Contro I Tumori Pistoia
Piazza dei Servi 7 – 51100 Pistoia
Tel. 339 7609848
Sito web <http://calcitpistoia.it/> Mail info@calcitpistoia.it

46- Camminare Insieme Onlus

Via Sottopoggio per San Donato 171 – 50053 Empoli
Tel. 339 5844362
Mail coop_pegaso@virgilio.it Mail pietrantonio.megale@alice.it

47- Centro del Gusto

Centro di Formazione, Ricerca e Comunicazione sull'Educazione Sensoriale, Alimentare e del Gusto
Via San Jacopo 27/29 – 59100 Prato
Tel. 0574 405824
Sito web <http://www.centroeducazionegusto.it/>
Mail info@centroeducazionegusto.it

48- CiaoLapo Onlus

Via degli Abatoni 11/11 – 59100 Prato
Tel. 347 0465494 Mail info@ciaolapo.it

49- Cieli Aperti Onlus

Via del Purgatorio 55 – 59100 Prato
Tel. 0574 607226 Mail info@cieliaperti.it

50- Cittadinanza Attiva Toscana Onlus

Borgo Ognissanti 20 – 50123 Firenze
Tel. 055 6935094 Mail cittadinanzattivafi@libero.it

51- Comitato Unitario Invalidi "I Ragazzi del Sole" associazione di volontariato Onlus

Via del Molin Nuovo 22 – 50018 Scandicci (Firenze)
Tel. 055 254419
Sito web <http://www.cuisole.it/>
Mail info@cuisole.it
Posta Elettronica Certificata (PEC) cuiragazzisole@pec.it

52- Coordinamento Toscano dei Gruppi di Auto Aiuto

Via dei Serragli 3 – 50124 Firenze
Tel. 347 0460767
Sito web <https://www.autoaiutotoscana.org/>
Mail info@autoaiutotoscana.org

53- Di.A.Psi.Gra. Prato

Associazione per la Difesa degli Ammalati Psicici Gravi sezione di Prato
Via Attilio Ciardi 20 – 59100 Prato
Tel. 339 6314494 Mail diapsigraprato@gmail.com

54- Dis. Attiva

Disabilità Attiva
Via dei Cancellieri 20 – 51100 Pistoia
Tel. 329 7638607 Mail disattiva2014@gmail.com

55- ENS Firenze

Ente Nazionale Sordi Sezione Provinciale Firenze
Via Alessandro Manzoni 13 – 50121 Firenze
Tel. 055 22600045 – Fax 055 2260045
Sito web <http://www.ens.firenze.it/> Mail firenze@ens.it

56- ENS PRATO

Ente Nazionale Sordi sezione provinciale Prato
Via Enrico Fermi 9 – 59100 Prato
Tel. 0574 571050 Mail prato@ens.it

57- Ente Camposampiero Onlus

Via Padre Giovanni Antonelli 307 – 51100 Pistoia
Tel. 0573451142 – 349 7075304
Sito web <http://www.camposa.it/> Mail luca.traversari@alice.it

58- Federconsumatori Toscana

Via Angelo Tavanti, 3 – 50134 Firenze
 Tel. 055 217195 – Fax 055 280334
 Mail: fct.toscana@federconsumatoritoscana.it

59- FIDAS Capalle

Federazione Italiana Associazioni Donatori di Sangue della Misericordia di Capalle
 Via Santa Giuditta 8 – 50013 Capalle di Campi Bisenzio (Firenze)
 Tel. 334 7663629 Mail gruppo.capalle@gmail.com

60- Gioco Parlo Leggo Scrivo

Via Tagliamento 142 – 59100 Prato
 Tel. 349 6427631
 Sito web <https://www.gpls.it/> Mail gpls@po-net.prato.it

61- Habilia Onlus

Via San Felice a Ema 15 – 50125 Firenze
 Tel. 335 7018845 Mail habilia@villailsorriso.it

62- I RAGAZZIDICERBAIOLA

Via Boccaccio, 67 – 50053 Empoli
 Telefono 334/1435146 Mail rolando.terreni@alice.it

63- Il Campo di Booz Onlus

Via Longobarda 23 – 59014 Iolo di Prato
 Tel. 0574 620129 Mail campodibooz@gmail.com

64- Il Seme dell'Ascolto

Via Augusto Novelli 65 – 50135 Firenze
 Tel. 347 6002407 Mail leopoldogori@virgilio.it

65- LILT Firenze

Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori sezione Firenze onlus
 Viale Donato Giannotti 23 – 50126 Firenze
 Tel. 055 576939 – Fax 055 580152
 Sito web <http://www.legatumorifirenze.it> Mail info@legatumorifirenze.it

66- NOI E IL PARKISON

Associazione di volontariato a sostegno dei malati di morbo di Parkison
 Via Dell'Aiale, 13-15 – 59100 Prato
 Telefono 0574/444004
 Mail amministrazione@noieilparkison.org

67- Noi per Voi Onlus

Via delle Panche 133/a – 50141 Firenze
 Tel. 055 580030
 Sito web <http://www.noipervoi.org/> Mail info@noipervoi.org

68- Nuova Aurora Onlus

Via Pietro Tacca 20/a - 50125 Firenze
 Tel. 333 9426484 Mail gabriella.paoletti@teletu.it

69- Oltre l'Orizzonte associazione per la promozione del benessere psichico

Via Macallè 19 – 51100 Pistoia
 Tel. 328 9081569
 Sito web <http://www.oltreorizzonte.org/> mail oltreorizzontept@libero.it

70- On the Road Again Onlus

Via Gaspare Gozzi 55 – 59100 Prato
 Tel. 340 8761172 Mail ontheroadagainonlus@gmail.com

71- Orizzonte Autismo Onlus

Via Firenze 85 – 59100 Prato
 Tel. 3335054557 Mail orizzonteautismo@gmail.com

72- Piccinò Picciò Associazione Genitori Neonati a rischio onlus Firenze – Prato

Via del Pino 20 c/o Centro Il Baobab - 50137 Firenze
 Tel. 333 4037122
 Sito web <http://www.piccinopiccio.it/home.html>
 Mail info@piccinopiccio.it

73- Progetto Aurora Donna

Via Mazzamuti , 7 – 59100 Prato
Tel.345/6495286 Mail auroradonna@hotmail.com

74- Progetto Futuro Onlus

Via Giuseppe Meoni 38 – 59100 Prato
Tell. 0574 595249 – 347 7983951
Mail progettofuturoprato@gmail.com

75- Raggi di Speranza in Stazione Onlus

Via Nazario Sauro 22 – 51100 Pistoia Tel. 342 1617202
Mail raggi.stazione@gmail.com

76- Società dell'Ascolto

Via Ezo Campolmi 5 – 59100 Prato
Tel. 0574 580943 – Fax 0574 580943 Sito web <http://www.ascolto.it/>
Mail info@ascolto.it

77- Solidarietà e Rinnovamento Onlus

Via delle Pappe, 16 – 51100 Pistoia
Telefono 341/1183963 Mail angelanistico@tiscali.it

78- To Groove Pistoia Onlus

Via Porta San Marco 244 – 51100 Pistoia
Tel. 338 3894309 Mail togroovepistoia@gmail.com

79- U.I.S.P. Comitato di Firenze

Via Bocchi, 32 – 50126 Firenze
Telefono 055/6583505 Mail firenze@uisp.it

80- U.I.S.P. Comitato Territoriale Empoli Valdelsa

Via XI Febbraio, 28/A – 50053 Empoli
Telefono 0571/711533 Mail empolivaldelsa@uisp.it

81- U.I.S.P. Solidarietà Federazione Regionale

Via Bocchi, 32 – 50126 Firenze
Telefono 055/0125623 Mail solidarietà.toscana@uisp.it

82- UICI Firenze

Unione Italiana Ciechi ed Ipovedenti Onlus – Sezione Provinciale di Firenze
Via Leonardo Fibonacci 5 – 50131 Firenze
Tel. 055 580319 – Fax 055 588103
Sito web <http://www.uicifirenze.it/> Mail uicfi@uiciechi.it

83- UICI Pistoia

Unione Italiana Ciechi ed Ipovedenti Onlus – Sezione Provinciale di Pistoia
Via Francesco Ferrucci 15 – 51100 Pistoia
Tel. 0573 22016 – Fax 0573 22016
Sito web <http://www.unioneiciechipistoia.it/> Mail uicpt@uiciechi.it

84- UICI Prato

Unione Italiana Ciechi ed Ipovedenti Onlus – Sezione di Prato
Via Giuseppe Garibaldi 47 – 59100 Prato
Tel. 0574 24243
Sito web <http://www.uicprato.it/> Mail uicpra@uiciechi.it

85- UILDM Firenze

Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare Firenze onlus
Via San Jacopo al Girone 6/a – 50014 Girone di Fiesole (Firenze)
Tel. 055 690970 – Fax 055 690970
Sito web <https://www.uild.org/toscana>
Mail uildmfirenze@hotmail.com

86- UNMS Pistoia

Unione Nazionale Mutilati per Servizio sezione provinciale di Pistoia
Via Fonda di San Vitale 4 – 51100 Pistoia
Tel. 0573 25684 – Fax 0573 25684
Mail pistoia@unms.it

GLI IMPEGNI

L'Azienda USL Toscana centro nel patto con il cittadino riconosce e persegue i seguenti impegni:

IMPEGNI PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI (ALL. 1- IL PATTO CON IL CITTADINO)		
ASPETTI RELAZIONALI	1	Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto con essi
UMANIZZAZIONE	2	Presenza di regolamento che disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria negli ospedali (sia da parte di familiari, ass. volontariato che di cooperative sociali) supporto personale, relazionale, affettivo
	3	Nell'assistenza ai soggetti di età evolutiva sono rispettati i principi enunciati nella "Carta dei diritti del bambino in ospedale" fatta propria dalla Commissione pediatrica regionale
	4	Garantire rispetto delle specificità etniche e culturali
	5	Garantire umanizzazione del momento della morte
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	7	Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'URP
	8	Cura dell'empowerment individuale (iniziative di educazione/informazione rivolte a cittadini e categorie di malati)
	9	Garantire alcuni percorsi di Chronic care model (sanità di iniziativa)
	10	Garantire all'atto del ricovero l'informazione sul Presidio di ricovero per gli aspetti che interessano al paziente tramite consegna di foglio accoglienza e/o sua affissione in reparto
	11	Cura della comunicazione clinica (consenso informato, operatore di riferimento per alcune categorie di pazienti)
	12	Garantire l'ottenimento di notizie cliniche da parte del ricoverato stesso e/o dei familiari dei ricoverati, nel rispetto della privacy del paziente
	13	Agevolazione continuità delle cure dopo ricovero ordinario o in day surgery (consegna lettera di dimissione ai dimessi, riferimento telefonico per i dimessi...)

TEMPI E ACCESSIBILITA'	14	Per pazienti fragili o con bisogni complessi garantire esistenza nel presidio ospedaliero di protocolli di dimissioni che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali
	15	Garantire in caso di intervento programmato un percorso dedicato in cui un cittadino possa usufruire nell'arco di un giorno di tutte le prestazioni diagnostiche e ambulatoriali richieste
	16	Facilitazione delle modalità di prenotazione (CUP – prima visita)
	17	Garantire per l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche il tempo massimo previsto dai provvedimenti regionali ed in caso di non rispetto rilascio del bonus
	18	Nel caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata garantire all'assistito il rilascio di un bonus e la possibilità di fruire comunque della prestazione l'esecuzione della stessa nei tempi massimi dichiarati dall'azienda
	19	Facilitare modalità ritiro referti e garantire per la consegna dei referti il rispetto dei 5gg. salvo tipologie di esami dichiarati
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	20	Garantire pubblicità modalità di consegna copia della cartella clinica, comprensiva dei tempi massimi
	21	Comfort dei servizi comuni (comfort generale della struttura)
STRUTTURA E LOGISTICA	22	Garantire la possibilità di prenotare la scelta tra due o più menù, per i pazienti a dieta libera, e garantire peculiarità alimentari per motivi di salute, culturali, etnici
	23	Migliorare accesso fisico alle strutture da parte di portatori di handicap o cittadini fragili
ASPETTI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	24	Garantire la facilitazione di procedure amministrative/sanitarie complesse
TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA	25	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 30 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi
	26	Utilizzare i risultati delle indagini di qualità percepita per migliorare la qualità dei servizi
	27	Garantire il coinvolgimento del Comitato di Partecipazione Aziendale nei processi aziendali secondo gli indirizzi regionali

DONARE IL SANGUE



Le persone che donano il sangue in Toscana sono molte, tuttavia non è ancora possibile coprire le necessità dei malati.

Perché donare

Il bisogno di sangue e dei suoi componenti è in costante aumento a causa dell'invecchiamento della popolazione e di cure sempre più numerose e nuove.

Il sangue è indispensabile per moltissime terapie e non solo nelle situazioni di emergenza. Non puoi sapere a chi doni il tuo sangue, ma sappi che la tua donazione è destinata a molti tipi di malati, a quelli oncologici e alle persone che hanno emorragie importanti per traumi, interventi chirurgici, tra cui i trapianti, o durante il parto.

Essere un donatore significa compiere un gesto utile a tutta la collettività con il vantaggio di tenere sotto controllo costante le proprie condizioni di salute grazie a visite mediche ed esami di laboratorio gratuiti previsti ad ogni prelievo di sangue.

Donare sangue è

- un gesto semplice di grande solidarietà e civiltà, che può davvero salvare tante vite umane. Per noi stessi non ci sono problemi, infatti, la natura ha fornito il nostro organismo di una grande quantità di sangue e, attualmente, la donazione è una pratica totalmente sicura sia per il donatore che per il ricevente.
- è una buona azione che conviene anche al donatore perché è un'occasione per tenere sotto controllo il proprio stato di salute, attraverso una visita medica e l'esecuzione di analisi di laboratorio.

Si possono donare il plasma, il sangue intero e le piastrine.

In Toscana migliaia di persone vivono grazie alla donazione di plasma, sangue e piastrine. La donazione è un gesto anonimo, volontario, gratuito e consapevole.

DONARE ORGANI E TESSUTI

In Toscana il rapporto tra donatori di organi e abitanti è molto elevato e si mantiene nel tempo superiore a quello nazionale di riferimento. Questo dato si traduce in opportunità di cura per i cittadini toscani ed anche per coloro che provengono da fuori regione, attraverso un'efficiente rete di Coordinamento. L'Organizzazione Toscana Trapianti (OTT), istituita nel 2003, è la struttura organizzativa che presiede alle attività di donazione e trapianto di organi, tessuti e cellule della Regione.

Perché donare

Decidere di donare i propri organi e tessuti dopo la morte è un gesto di grande solidarietà. Donare significa salvare una vita: chi è in attesa di un organo può contare solo sulla donazione per continuare a vivere. Donare significa anche consentire condizioni di vita migliori a chi è obbligato a terapie lunghe e dolorose, come la dialisi, o permettere di riacquistare la vista a chi l'ha persa, attraverso il trapianto di cornea. Donare organi e tessuti svolge l'importante ruolo di garantire a tutti noi il diritto alla vita e alla salute, non toglie nulla a chi dona, ma lo arricchisce dal punto di vista sociale, morale e culturale.

Una scelta consapevole

La normativa italiana pone la persona in vita quale titolare del diritto ad esprimersi favorevolmente o no sulla donazione dei propri organi e tessuti. La dichiarazione della volontà di donare gli organi è regolamentata dalla L. 91 del 1 aprile 1999 e dal DM del 8 aprile 2000.

Esprimere in vita il consenso alla donazione degli organi è una scelta consapevole.

Possiamo informarci, parlarne in famiglia per condividere la nostra decisione ed essere sicuri che sia rispettata.

La legge garantisce la libertà di scelta sulla donazione. È possibile dare il consenso o il diniego alla donazione e modificare in qualunque momento la volontà espressa.

È illegale comprare o vendere organi umani: la donazione è sempre volontaria, gratuita e anonima. I costi del trapianto sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Donazione da vivente di organi e tessuti

Possono essere donati il rene e parte del fegato, polmone, pancreas e intestino, le cellule staminali emopoietiche (da midollo osseo, sangue periferico e sangue cordonale), la cute, la placenta e i segmenti ossei. Tutti gli altri organi e tessuti possono essere donati solo dopo la morte. Fanno eccezione encefalo e gonadi che non possono essere donati.

Ciascuno di noi può esprimere il proprio consenso

- presso gli sportelli delle Aziende sanitarie che trasmettono le dichiarazioni di volontà alla banca dati istituita dal Ministero della Salute
- con una dichiarazione in carta libera completa di tutti i dati personali, datata e firmata
- con la tessera dell'AIDO - Associazione italiana per la donazione di organi, tessuti e cellule.

DONARE IL SANGUE DEL CORDONE OMBELICALE

Il sangue del cordone ombelicale, donabile in tutti i punti nascita della Regione autorizzati, che di solito viene gettato via dopo il parto, è una delle fonti più ricche da cui è possibile attingere cellule staminali emopoietiche (cellule capaci di generare altre cellule del sangue) che, trapiantate, spesso rappresentano l'unica terapia efficace per i pazienti affetti da gravi malattie del sangue come la leucemia, il linfoma e il mieloma.

La raccolta di sangue è effettuata dopo il taglio del cordone ombelicale e quindi non comporta nessun rischio né per la madre né per il neonato.

Le unità di sangue raccolte vengono conservate presso le Banche del sangue cordonale secondo criteri riconosciuti dalla comunità scientifica internazionale. I dati sono immessi in un Registro Internazionale collegato ai Centri Trapianto competenti. In Italia la conservazione di sangue cordonale è consentita esclusivamente presso strutture pubbliche identificate dalla Legge di riferimento.

Diventare donatrice

Le dovute informazioni vengono solitamente date alle coppie genitoriali che partecipano ai corsi di preparazione al parto organizzati dalla nostra Azienda, dove il personale ostetrico mette a disposizione la propria competenza in materia.

Alla donna che decide di donare il sangue cordonale, verrà somministrato un apposito questionario per valutare l'idoneità alla donazione stessa.

Il questionario verrà valutato da personale adeguatamente formato. È prevista la firma del consenso informato e un prelievo di sangue sia al momento del parto che a distanza di sei mesi dalla donazione per escludere la presenza di malattie infettive.

La donazione può essere:

- allogenica – destinata a chiunque ne dovesse aver bisogno;
- dedicata – destinata alla conservazione "personale" presso Banche pubbliche in quei casi di dimostrate condizioni di rischio di rischio per determinate malattie.

La normativa vigente prevede che sia comunque possibile effettuare la conservazione del sangue del cordone ombelicale per se stessi al di fuori di queste condizioni.

In questo caso si parla di conservazione autologa. Può essere effettuata solo presso strutture estere, dato che in Italia è vietata l'istituzione di banche private di sangue cordonale e dietro richiesta (e successiva autorizzazione) alla Direzione Sanitaria del Presidio Ospedaliero presso cui avverrà il parto.

Dove donare

Si può donare presso i punti nascita della Regione autorizzati ad effettuare il prelievo del sangue del cordone ombelicale.

PARTORIRE NELL'ANONIMATO

PROGETTO "MAMMA SEGRETA"

Il progetto intende prevenire gli eventi di abbandono traumatico del neonato che sono penalmente perseguibili dalla legge italiana. Il percorso "Mamma segreta" si sviluppa attraverso:

- attività di informazione capillare sui diritti e doveri della donna
- attività di sostegno alla scelta della donna attraverso l'informazione e la formazione rivolta agli operatori
- attività di accompagnamento della donna, sia nel caso in cui scelga di tenere il bambino sia nel caso in cui scelga di partorire in anonimato
- promozione di iniziative di sensibilizzazione e di informazione su questi temi

Le norme italiane permettono alla donna di partorire nell'anonimato e di non riconoscere il figlio, garantendo allo stesso tempo al bambino il diritto di crescere in una famiglia.

Una volta partorito in sicurezza, la donna potrà lasciare il neonato in ospedale e avrà 10 giorni di tempo per decidere di riconoscerlo; se ciò non avviene, per il neonato sarà avviato il procedimento per l'adottabilità. Generalmente l'adozione avviene in tempi molto rapidi, tra le famiglie in attesa di adozione presso il Tribunale per i Minorenni.

A CHI È RIVOLTO

Il progetto "Mamma segreta" si rivolge alle donne che, prima, durante e dopo il parto, non intendono riconoscere il bambino o che hanno difficoltà nella loro scelta.

Possono chiedere aiuto tutte le donne, senza limiti di età né vincoli di residenza e nazionalità (comprese quindi le donne migranti e che sono in Italia clandestinamente).

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

Non è necessario presentare una domanda scritta. È sufficiente esporre la propria intenzione durante la gravidanza in occasione dei controlli ambulatoriali/ consultoriali o al momento dell'accesso in ospedale per il parto. Il personale da lei contattato sarà in grado di fornirle le opportune indicazioni direttamente o con il coinvolgimento in consulenza di operatrici preposte all'attuazione del progetto Mamma Segreta per vari ambiti territoriali.

COSTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il servizio è completamente gratuito e con accesso libero.

TEMPI E ITER DELLA PRATICA

Non è previsto nessun tempo di attesa, ma si consiglia di manifestare prima possibile le proprie intenzioni o esigenze al personale che opera nei servizi di consultorio familiare nei presidi di distretto o nell'area materno-infantile dell'ospedale. Sarà assicurato il massimo riserbo e la più ampia informativa possibile.

A CHI RIVOLGERSI

Tutte le donne in difficoltà possono accedere al servizio in maniera diretta, anonima e gratuita, rivolgendosi a:

- consultori
- ospedale: pronto soccorso, reparti di ostetricia e ginecologia o pediatria
- servizio sociale territoriale presso tutte le sedi distrettuali

La Regione ha realizzato un opuscolo informativo tradotto in sette lingue.



CODICE ROSA

**Un percorso speciale per chi subisce violenza**

Il Codice Rosa è un percorso di accesso al Pronto Soccorso riservato a tutte le vittime di violenza, in particolare donne, bambini e persone discriminate.

Il percorso è attivo qualunque sia la modalità di accesso al servizio sanitario (emergenza-urgenza, ambulatoriale o degenza ordinaria) e prevede precise procedure di allerta ed attivazione dei successivi percorsi territoriali, nell'ottica di un continuum assistenziale e di presa in carico globale.

Il percorso opera in sinergia con Enti, Istituzioni ed in primis con la rete territoriale dei Centri Antiviolenza, in linea con le direttive nazionali e internazionali.

La rete regionale Codice Rosa, evoluzione di un progetto avviato già nel 2010, è il risultato dei nuovi assetti organizzativi studiati e messi in campo dal Sistema sanitario regionale per offrire una risposta tempestiva e qualificata a un fenomeno ancora così diffuso.

La rete Codice Rosa è costituita da tutti i nodi che concorrono all'erogazione di risposte sanitarie, in emergenza e nell'immediata presa in carico successiva, per le diverse tipologie di vittime di violenza, mediante percorsi specifici dedicati ai diversi target. Attraverso gli organismi di governo della rete Codice Rosa è assicurata la collaborazione ai livelli istituzionali di coordinamento e la partecipazione ai gruppi tecnici già presenti o attivati in seguito in materia.

Gli obiettivi della rete prevedono di:

- favorire il riconoscimento precoce dei casi di violenza assicurando efficaci percorsi dedicati

- coordinare e mettere in rete le diverse istituzioni e competenze, per fornire una risposta efficace già dall'arrivo della vittima al pronto soccorso
- dare continuità alle azioni successive al momento di cura erogato nelle strutture di pronto soccorso con la presa in carico territoriale successiva, sulla base della valutazione delle esigenze di tutela e protezione delle vittime mediante percorsi rispondenti alle loro esigenze.

DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TRATTAMENTO (DAT)

Le Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT) comunemente dette biotestamento, previste dalla legge n. 219 del 22 dicembre 2017, "Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento", riaffermano la libertà di scelta dell'individuo e rendono concreto il diritto alla tutela della salute, nel rispetto della dignità della persona e della qualità della vita.

Le DAT sono le disposizioni che ogni persona maggiorenne e capace di intendere e volere può esprimere in merito all'accettazione o al rifiuto di determinati accertamenti diagnostici o scelte terapeutiche e a singoli trattamenti sanitari, in previsione di un'eventuale futura incapacità di autodeterminarsi.

Per essere valide, le DAT devono essere state redatte solo dopo che la persona abbia acquisito adeguate informazioni mediche sulle conseguenze delle scelte che intende assumere tramite le DAT. Con l'entrata in vigore della legge 219/2017 ogni persona maggiorenne e capace di intendere e volere può redigere le sue DAT.

Inoltre le DAT devono essere redatte con:

- atto pubblico
- scrittura privata autenticata
- scrittura privata semplice consegnata personalmente all'Ufficio di stato civile del comune di residenza o alle strutture sanitarie delle regioni che abbiano regolamentato le DAT. In ragione di particolari condizioni fisiche di disabilità, le DAT possono essere espresse attraverso videoregistrazione o con dispositivi che consentano alla persona con disabilità di comunicare.

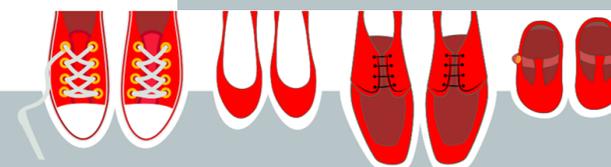
Le DAT non hanno scadenza. Possono essere rinnovate, modificate o revocate in qualsiasi momento, con le stesse forme con le quali possono essere redatte.

Con le DAT è anche possibile nominare un fiduciario, purché maggiorenne e capace di intendere e volere, che è chiamato a rappresentare la persona firmataria delle DAT divenuta incapace nelle relazioni con il medico e con le strutture sanitarie.

Le DAT potranno essere inserite nel Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) e nella Cartella Clinica Elettronica (CCE), in modo tale da essere consultabili anche da parte del medico di famiglia e del personale medico delle strutture in cui eventualmente il cittadino sarà ricoverato.

Disposizioni regionali

Con delibera di Giunta regionale n. 352 del 03 aprile 2018, "Umanizzazione delle cure e autodeterminazione del cittadino: primi indirizzi per l'attuazione della legge 219/2017" sono definite le prime indicazioni alle aziende toscane affinché sia garantita a tutti i cittadini la possibilità di esprimere, quando sono in salute, ma anche in ogni fase della malattia, adeguatamente informati, le proprie volontà rispetto al percorso di cura anche nel caso di sopraggiunta incapacità.



25 Novembre 2018

I NOSTRI PASSI
CONTRO LA VIOLENZA
SULLE DONNE

