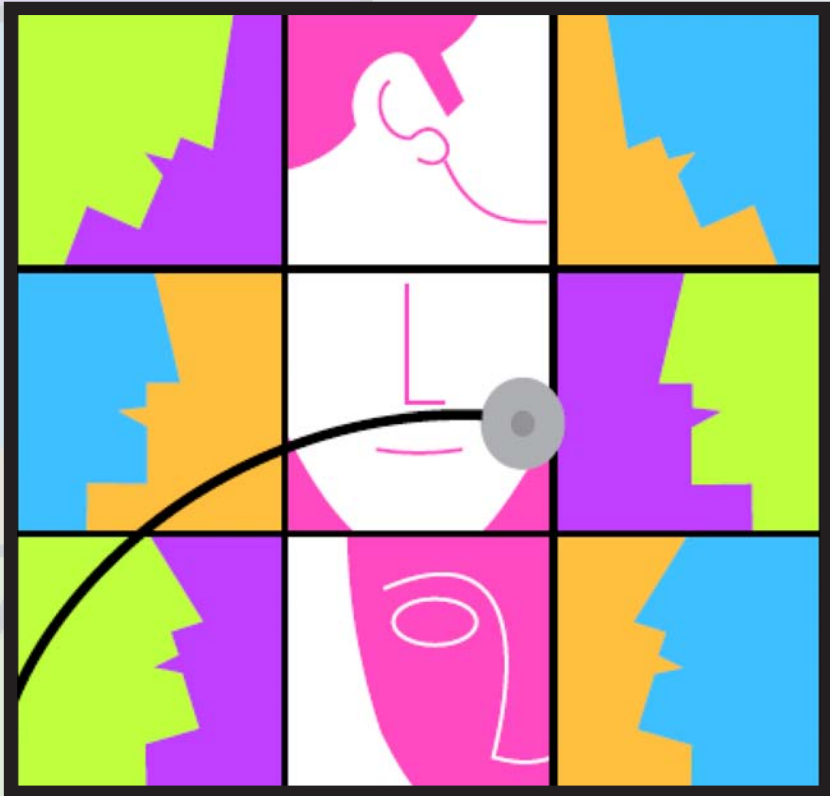


# CARTA DEI SERVIZI SOCIO - SANITARI



***In copertina:** illustrazione degli studenti del Liceo Artistico Artemisia Gentileschi di Carrara coinvolti dall'URP nell'ambito del progetto regionale "minform@tinformato"*



# **CARTA DEI SERVIZI SOCIO - SANITARI**

*Edizione 2016-2017*

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

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

Affinché non resti solo una buona intenzione è importante che la Carta abbia la massima diffusione fra operatori e cittadini, per rafforzare in essi la fiducia verso un sistema sanitario, certamente in evoluzione, ma attento nella sua opera quotidiana di garantire cura e assistenza a tutti.

Si ricorda infine che il presente documento è da intendersi in continuo divenire e va aggiornato, nel suo momento operativo, secondo le novità che di volta in volta si presentano.

Per questo potrebbe contenere delle imperfezioni che verranno prontamente corrette nella prossima edizione.

***Il Direttore Generale  
Maria Teresa De Lauretis***

# SOMMARIO

## ***I PRINCIPI FONDAMENTALI***

### ***L'AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST***

### ***INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO E PUBBLICA TUTELA: L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)***

### ***GLI OSPEDALI***

### ***LE ZONE-DISTRETTO***

## ***1. IL PERCORSO DIAGNOSTICO TERAPEUTICO***

- 1.1 La continuità assistenziale***
- 1.2 Per visite specialistiche ed esami diagnostici***
- 1.3 La prenotazione CUP***
- 1.4 Ticket, tempi di attesa e ritiro dei referti***
- 1.5 La carta sanitaria elettronica***
- 1.6 La prevenzione oncologica: il centro screening***
- 1.7 L'emergenza sanitaria e il pronto soccorso***
- 1.8 Il ricovero ospedaliero***
- 1.9 L'assistenza domiciliare***
- 1.10 La riabilitazione funzionale e protesica***
- 1.11 Il consultorio***
- 1.12 L'assistenza farmaceutica***

## ***2. L'ASSISTENZA TERRITORIALE E SOCIALE***

- 2.1 I punti insieme***
- 2.2 La salute mentale***
- 2.3 Le dipendenze***

## ***3. LA MEDICINA LEGALE***

## ***4. LA PREVENZIONE***

## ***IL SERVIZIO CIVILE***

## ***GLI IMPEGNI DELL'AUSL TOSCANA NORD OVEST***

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

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

**UMANIZZAZIONE**, come forma di attenzione costante verso la persona lungo tutto il percorso assistenziale, in particolare per quanto riguarda l'accoglienza, la relazione, la qualità dei servizi, la terapia del dolore

**EQUITÀ**, come criterio di accessibilità e fruibilità dei servizi per la salute in relazione alla diversità di contesto demografico, socioeconomico, culturale ed etnico

**INIZIATIVA**, come modalità di intervento attivo finalizzato a prevenire sia la patologia, mantenendo un elevato livello di salute, che l'insorgenza di complicazioni nel malato cronico, fornendo in entrambi i casi risposte assistenziali adeguate

**APPROPRIATEZZA**, in riferimento all'erogazione di fruibili prestazioni, da realizzarsi attraverso un'organizzazione dell'offerta aziendale incentrata sulla programmazione

**FORMAZIONE, INNOVAZIONE E RICERCA**, come elementi strutturali di un'organizzazione che orienta e verifica il proprio sviluppo e si propone risposte adeguate alle esigenze future.

## L'AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

L'Azienda garantisce ai cittadini di tutto il territorio della Toscana Nord Ovest le attività sanitarie di prevenzione, cura e riabilitazione, le attività socio assistenziali a rilievo sanitario e le attività sociali attribuite in base a delega degli enti locali.

L'Azienda ha sede a Pisa in via Cocchi 7/9.

Il Direttore Generale è **Maria Teresa De Lauretis**

Segreteria: tel. **050 954329 050 954236**

e-mail: *dirgen@uslnordovest.toscana.it*

Il Direttore Sanitario è **Mauro Maccari**

Segreteria: tel. **050 954219**

e-mail: *dirsan@uslnordovest.toscana.it*

Il Direttore Amministrativo è **Maria Letizia Casani**

Segreteria: tel. **050 954337**

e-mail: *diramm@uslnordovest.toscana.it*

Il Direttore dei Servizi Sociali è **Laura Brizzi**

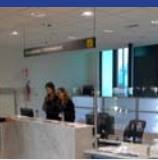
Segreteria: tel. **050 954210**

e-mail: *dirsoc@uslnordovest.toscana.it*

Fax unico della Direzione Generale: **050 540864**

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

Per le attività territoriali l'Azienda si avvale della collaborazione di **12 Zone Distretto** e, dove presenti, delle **Società della Salute**



## **INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO E PUBBLICA TUTELA: L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

In ogni Azienda sanitaria è aperto un Ufficio Relazioni con il Pubblico.

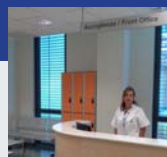
Il cittadino può rivolgersi all'URP per avere informazioni su servizi, orari, procedure di accesso alle prestazioni, per essere ascoltato e per presentare segnalazioni, reclami ed elogi.

L'URP svolge a livello locale funzione di coordinamento nelle attività di comunicazione esterna dell'Azienda: comunicazione istituzionale, rapporti con i cittadini e informazione sui servizi sanitari.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupa di:

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





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

**Ex Azienda USL Livorno ..... 800 030808**

*dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30*

**Ex Azienda USL Massa e Carrara ..... 800 565 509**

*da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.00  
martedì e giovedì dalle 8.30 alle 17.30*

**Ex Azienda USL Pisa ..... 800 221290**

*dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00  
dal lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 16.30*

**Ex Azienda USL Versilia ..... 800 297211**

*dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30*

**Ex Azienda USL Lucca ..... 800 869143**

*dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00  
lunedì e mercoledì dalle 15.00 alle 17.00*





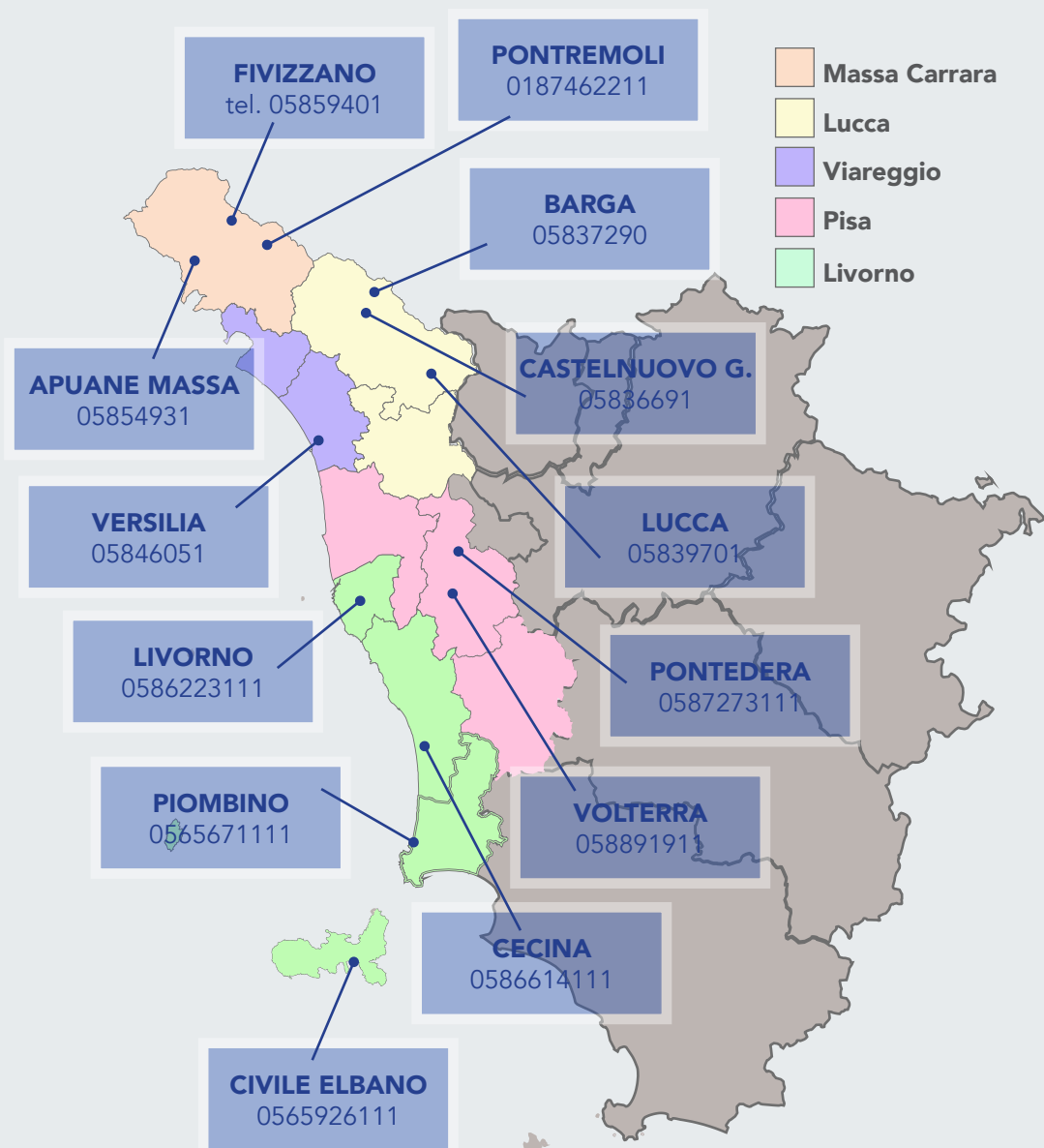
## Gli Ospedali

### GLI OSPEDALI

Per poter avere informazioni sulle attività che quotidianamente vengono svolte all'interno degli ospedali e sui percorsi sanitari, è possibile chiamare i numeri dei centralini, disponibili nella cartina qui a fianco oppure rivolgersi agli Uffici Relazioni con il Pubblico dei vari ambiti territoriali delle ex Aziende USL (*vedi pag. precedente*).



## Gli ospedali





## *Le zone-distretto*

### **LE ZONE-DISTRETTO**

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

Per poter avere informazioni sulle attività che quotidianamente vengono svolte all'interno dei distretti e sui percorsi sanitari, è possibile chiamare i numeri dei centralini oppure rivolgersi agli Uffici Relazioni con il Pubblico dei vari ambiti territoriali delle ex Aziende USL (come già indicato per gli ospedali).

## Le zone-distretto





# **1. IL PERCORSO DIAGNOSTICO TERAPEUTICO**

Il percorso diagnostico terapeutico inizia prevalentemente con la visita dal medico di medicina generale o dal pediatra di libera scelta per i minori di 14 anni. L'assistito può rivolgersi al medico di famiglia o, nel caso, al pediatra per la richiesta di:

- visite specialistiche ambulatoriali ed esami diagnostici
- visite domiciliari e interventi di assistenza domiciliare
- foglio di ricovero
- prescrizioni di farmaci o di assistenza integrativa

Per la scelta o revoca del medico e del pediatra occorre rivolgersi direttamente agli sportelli CUP presenti nei distretti del territorio.

### ***1.1 La Continuità assistenziale***

Nei giorni festivi e prefestivi (escluso il periodo tra le ore 8.00 e le ore 10.00) e di notte dalle 20.00 alle 8.00, orari in cui il medico di famiglia non è in servizio, è possibile rivolgersi al servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica). Le prestazioni di continuità assistenziale che non rivestono carattere di urgenza sono soggette a pagamento.

### ***1.2 Per visite specialistiche e esami diagnostici***

Queste prestazioni sono erogate presso le sedi ambulatoriali, territoriali ed ospedaliere e, nei casi previsti, a domicilio dell'assistito.

Il percorso di assistenza specialistica comprende:

- la richiesta di approfondimenti diagnostici
- la formulazione della diagnosi e richiesta visita successiva
- il referto con gli esami effettuati e la diagnosi
- la prescrizione terapeutica su ricettario regionale
- l'indirizzo terapeutico per il medico curante
- il rilascio della certificazione prognostica



- la relazione al medico curante sulle terapie praticate
- Per la visita specialistica è indispensabile la richiesta del medico del SSN (Servizio Sanitario Nazionale) su ricettario regionale (impegnativa) da presentare al momento della prenotazione. La prenotazione si può effettuare direttamente presso gli sportelli CUP, presso le farmacie comunali convenzionate, presso i totem presenti negli ospedali e nei distretti oppure tramite CUP telefonico.

### **1.3 La prenotazione CUP**

Per effettuare la prenotazione il cittadino, munito d'impegnativa, deve comunicare all'operatore le seguenti informazioni:

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

### ***Numeri dei CUP telefonici per ambito territoriale:***

**848 800 920      Massa e Carrara**

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 -18.00, sabato dalle 8.00 alle 13.00

**0584 605200      Versilia**

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00

**0583 970000      Lucca**

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.50

**050 995995      Pisa**

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00

**06 55211120      Livorno**

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



## *Il percorso diagnostico terapeutico*

Non è richiesta la prescrizione medica (accesso diretto) per:

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

### **1.4 Ticket, tempi di attesa e ritiro dei referti**

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

Il pagamento del ticket va effettuato presso lo sportello CUP prima della prestazione. Sono possibili prenotazioni di visite ambulatoriali in regime di libera professione.

L'Azienda si impegna ad assicurare entro il tempo massimo di 15 giorni le seguenti prime visite:

**cardiologica, dermatologica, neurologica, oculistica, ostetrica e ginecologica, ortopedica, otorinolaringoiatrica, urologica e chirurgica.**

**Se tali prestazioni non sono disponibili entro 15 giorni, si riconosce all'utente, residente e/o domiciliato nel territorio di competenza dell'Azienda, un rimborso economico di 25 euro.**

Una volta effettuata la visita specialistica o l'esame diagnostico è possibile ritirare il referto





I referti possono essere di due tipi a seconda dell'esame effettuato:

- referti di esami di laboratorio
- referti di esami radiologici

I referti degli esami di laboratorio si possono ritirare anche tramite Fascicolo Sanitario Elettronico. L'Azienda ha collocato nei distretti e negli ospedali dei Totem che consentono ai cittadini, tramite la Carta Sanitaria Elettronica, di stampare i propri referti.

Per gli esami effettuati per i quali non sia stato ritirato il referto entro 30 giorni, è previsto un recupero delle somme relative, corrispondente al costo intero dell'esame.

Inoltre sono previsti il rimborso del ticket nei casi stabiliti e **il recupero dei crediti per le prestazioni specialistiche prenotate e non usufruite, se non disdette entro 48 ore.**

### **1.5 La Carta Sanitaria Elettronica**

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

- accesso alle prestazioni sanitarie
- riconoscimento d'identità e codice fiscale
- Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM)

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

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

Per usufruire del Fascicolo, occorre rivolgersi presso gli sportelli CUP dell'Azienda, dove un operatore procederà all'attivazione e consegnerà un codice PIN. Il codice PIN garantisce la privacy; attraverso il codice è possibile l'accesso ai propri dati sanitari; in tal modo le informazioni sanitarie come i ricoveri, le analisi, gli esami o le esen-



## *Il percorso diagnostico terapeutico*

zioni, saranno sempre a disposizione.

È possibile condividere queste informazioni anche con altri, primo fra tutti il medico di famiglia che sarà facilitato nella diagnosi e nella prescrizione delle cure.

Per ulteriori informazioni sulla Tessera e il Fascicolo, è possibile chiamare il numero verde regionale:

**800 004 477**

Per l'assistenza sanitaria nei Paesi dell'Unione Europea è sufficiente esibire la Carta Sanitaria Elettronica.

In caso di smarrimento o di mancato recapito è possibile rivolgersi al distretto di appartenenza con il libretto sanitario ed il codice fiscale

### **1.6 La prevenzione oncologica: il Centro Screening**

Il Centro Screening si occupa di organizzare i programmi di screening per la prevenzione oncologica, che sono rivolti alle persone residenti nel territorio dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

Queste persone possono usufruire degli esami previsti gratuitamente.

I programmi di screening attivi sono:

- Screening per la prevenzione del tumore al seno per donne tra i 50 e i 69 anni
- Screening per la prevenzione del tumore al collo dell'utero per donne tra i 25 e i 64 anni
- Screening per la prevenzione del tumore all'intestino per donne e uomini tra i 50 e i 70 anni

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

La **lettera di invito** contiene:

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



## **1.7 L'Emergenza sanitaria e il Pronto Soccorso**

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

È possibile rivolgersi direttamente al Pronto Soccorso solo in situazioni di emergenza e urgenza, per fatti acuti che possano compromettere l'integrità della persona.

In assenza di questi presupposti la prestazione può essere eseguita solo rispettando la priorità spettante alle urgenze e in alcuni casi è a pagamento.

Il Pronto Soccorso per la definizione delle priorità delle urgenze usa un sistema denominato triage, che consiste nell'attribuzione dei seguenti codici sulla base di un primo esame dei sintomi accusati dalla persona:

**ROSSO** La persona è in situazione di emergenza e necessita di immediata assistenza.

**GIALLO** La persona deve essere assistita il più presto possibile.

**VERDE** La persona non ha un problema acuto e verrà assistita subito dopo altre eventuali urgenze.

**AZZURRO** La persona ha un problema di scarsa rilevanza e quindi può essere assistita senza urgenza.

**BIANCO** La prestazione richiesta non è propriamente di competenza del Pronto Soccorso, essendo riferita ad una situazione non grave. La prestazione dovrà essere comunque garantita in tempi accettabili.

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

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



### 1.8 Il Ricovero ospedaliero

Si accede al **ricovero ospedaliero**:

- in caso di urgenza, tramite Pronto Soccorso
- in regime di ricovero programmato, tramite impegnativa del medico curante o su richiesta dello specialista ambulatoriale ospedaliero

Esistono vari tipi di ricovero programmato.

Il **ricovero programmato chirurgico** riguarda le patologie non urgenti e vi si accede nel seguente modo:

- il cittadino dopo la visita specialistica viene inserito nella lista unica di preospedalizzazione chirurgica; l'accesso avviene con criteri trasparenti di priorità clinica e di ordine cronologico.

Questo tipo di ricovero prevede tre programmi:

- **Day Hospital** con accesso e dimissione nella giornata dell'intervento
- **Week Surgery** con degenza postoperatoria inferiore a 5 giorni
- **Long Surgery** per ricoveri con degenza superiore a 5 giorni di pazienti che presentano sintomatologie che necessitano di ulteriori accertamenti

Il **ricovero programmato a ciclo diurno** (Day Hospital) consiste in un ricovero (singolo o ripetuto nell'arco dello stesso ciclo assistenziale) di durata inferiore a 12 ore, con erogazione di prestazioni pluri-specialistiche e assistenza diurna.

La registrazione amministrativa, all'atto del ricovero, avviene presso gli Uffici Accettazione, presenti in ogni ospedale; i pazienti devono essere muniti di Carta Sanitaria Elettronica.

I documenti necessari per il ricovero programmato sono:

- richiesta del ricovero redatta su ricettario regionale
- documento d'identità
- Carta Sanitaria Elettronica

Dopo il ricovero il cittadino riceve dal reparto un **foglio di dimissione**.

Per la richiesta e il ritiro della **cartella clinica**, occorre prima effettuare il pagamento di un ticket, e poi rivolgersi agli uffici preposti.



## **1.9 L'Assistenza domiciliare**

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

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

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

L'**assistenza domiciliare integrata** può prevedere l'integrazione con l'**Unità di Cure Palliative (UCP)** e con il servizio di **Nutrizione Clinica**, per garantire le cure appropriate ai malati oncologici e a quelli affetti da patologie croniche invalidanti. L'attività dell'UCP è rivolta al contenimento degli stati di sofferenza e di dolore ed è costituita da medici specialisti ed infermieri. La Nutrizione Clinica è volta al monitoraggio, alla prevenzione e al trattamento della malnutrizione in ambito ospedaliero e territoriale.

Quando la malattia arriva alla fase terminale e per una molteplicità di condizioni cliniche o sociali, il domicilio diventa inadeguato, si può ricorrere all'**Hospice**, che è una struttura residenziale di cure continue ad alta complessità assistenziale.

## **1.10 Riabilitazione funzionale e protesica**

Le prestazioni erogate da questo Servizio sono di riabilitazione motoria, riabilitazione del linguaggio, linfodrenaggio, fisioterapia e logopedia.

La funzionalità della struttura è assicurata per otto ore giornaliere e cinque giorni alla settimana, utilizzando le diverse sedi di riabilitazione nell'ambito distrettuale. L'accesso avviene con l'impegnativa del medico di famiglia o del medico specialista; la prenotazione si



## *Il percorso diagnostico terapeutico*

effettua direttamente presso gli ambulatori di riabilitazione.

Per attivare l'**assistenza protesica** è necessaria una richiesta di un medico specialista, convenzionato o dipendente del Servizio Sanitario Nazionale, su apposita modulistica distribuita nelle sedi distrettuali.

Per gli ausili semplici (letto, sponde, materasso antidecubito, carrozzina o pieghevole) occorre la richiesta del medico curante.

### **1.11 Il Consultorio**

Il **Consultorio** è un servizio di ascolto e aiuto per donne, giovani, famiglie e immigrati. Presso il Consultorio è possibile richiedere le seguenti prestazioni:

- consulenze psicologiche e sociali
- consulenza ed assistenza sanitaria/sociale per gravidanza, contraccezione, sterilità ed interruzione volontaria di gravidanza
- consulenze per problemi legati alla menopausa
- prevenzione dei tumori femminili mediante screening
- accompagnamento fino alla nascita e sostegno all'allattamento
- corsi dopo parto e visite puerperali a domicilio
- interventi di prevenzione alla violenza di genere
- interventi di sostegno alla genitorialità
- consulenze sui temi dell'abuso e maltrattamento

È presente nei consultori lo Spazio Giovani, dedicato all'ascolto e all'accoglienza degli adolescenti, sulle varie problematiche legate alla loro età.

L'accesso alle prestazioni del Consultorio è diretto, non è necessaria l'impegnativa del medico di famiglia.

Per una programmazione dell'attività, le prestazioni sono prenotabili presso la segreteria, sia direttamente che telefonicamente.



## **1.12 L'Assistenza farmaceutica**

L'assistenza farmaceutica è garantita dal Dipartimento del Farmaco. Il Dipartimento del Farmaco è articolato in due aree professionali:

- Area Farmaceutica Ospedaliera
- Area Farmaceutica Territoriale

### **Servizio Farmaceutico Ospedaliero**

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

Il Servizio Farmaceutico Ospedaliero principalmente si occupa di:

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



### **Servizio Farmaceutico Territoriale**

Il Servizio Farmaceutico Territoriale estende la propria competenza su tutte le attività legate al farmaco in ambito territoriale. In particolare i principali settori di pertinenza sono:

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





## **2. L'ASSISTENZA TERRITORIALE E SOCIALE**

L'assistenza sociale fa parte di un sistema integrato di servizi tesi a promuovere e garantire la qualità della vita, la non discriminazione, le pari opportunità e i diritti di cittadinanza.

L'attività è incentrata sull'integrazione socio-sanitaria e si occupa di specifiche materie d'intervento nell'ambito dei seguenti settori:

- anziani fragili/non autosufficienti
- salute mentale
- le dipendenze
- la disabilità
- materno-infantile

### ***2.1 I punti insieme***

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

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

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

### ***2.2 La salute mentale***

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

- garantisce i seguenti servizi:
- prima visita, valutazione e presa in carico
- consulenza (ambulatoriale, domiciliare, ospedaliera, in RSA)



## *L'assistenza territoriale e sociale*

- trattamento ambulatoriale
- trattamento domiciliare (medico e/o infermieristico)
- trattamento complesso come da piani terapeutici individualizzati
- valutazione medico legali
- psicoterapia
- inserimenti lavorativi
- risposta all'emergenza territoriale
- ricoveri in SPDC (Ospedale)

I trattamenti sono svolti a livello ambulatoriale e in alcuni casi presso strutture residenziali convenzionate e a domicilio dell'utente.

La Salute Mentale Infanzia e Adolescenza è una struttura operativa multidisciplinare deputata alla prevenzione, alla diagnosi, alla cura e alla riabilitazione delle patologie neurologiche, neuropsicologiche e psichiatriche dell'infanzia e dell'adolescenza (da 0 a 18 anni) e di tutti i disordini dello sviluppo del bambino nelle sue varie linee di espressione psicomotoria, linguistica, cognitiva, intellettiva e relazionale.

Garantisce i seguenti servizi:

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



- attività di consulenza su richiesta dei reparti, delle Istituzioni Scolastiche, degli Enti Locali.

### **2.3 Le Dipendenze**

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

Le prestazioni erogate dagli operatori sono definite dall'allegato 3 della DGRT 990 del 2004. Ogni operatore è riconoscibile attraverso il cartellino di riconoscimento. Le équipes multiprofessionali dei Ser.D garantiscono:

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



## L'assistenza territoriale e sociale

- formulazioni di programmi terapeutici in misura alternativa alla detenzione
- disintossicazione ambulatoriale e in regime di ricovero (in collaborazione con i reparti ospedalieri)
- terapie farmacologiche specifiche
- monitoraggio clinico, di laboratorio e strumentale
- controllo delle patologie infettive correlate: screening, diagnosi, prevenzione, invio e collaborazione con gli specialisti
- consigli e indicazioni operative per l'approccio individualizzato delle diverse problematiche
- sostegno psicologico, sociale, educativo
- attivazione di gruppi terapeutici
- orientamento e sostegno ai familiari
- collaborazione con altri servizi dipartimentali, Malattie Infettive, Dermatologia, Pronto Soccorso, altri reparti ospedalieri e territoriali (es Consultorio), Medici di Medicina Generale, servizio sociale del Comune, Comunità Terapeutiche, Agenzie del Terzo settore
- attenzione al cittadino fragile (minore, donna in gravidanza) con orari dedicati

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

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



### 3. LA MEDICINA LEGALE

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

La Medicina Legale effettua le seguenti prestazioni:

**Certificazioni:**

- porto d'armi/detenzione armi.
- patente di guida di veicoli a motore e patente nautica.
- esenzione uso delle cinture di sicurezza
- contrassegni di libera circolazione e parcheggio dei disabili.
- idoneità psico-fisica al lavoro.
- assenza della lavoratrice madre per malattia del figlio di età inferiore ai tre anni.
- cessione del quinto dello stipendio
- adozione di minori.
- impedimento fisico al voto e certificazioni per voto assistito
- certificazioni voto domiciliare per elettori in dipendenza vitale da apparecchiature elettromedicali.
- certificazioni per iscrizione alle liste di collocamento delle categorie protette
- certificati per il riconoscimento dello stato di grave patologia ai dipendenti pubblici, così come previsto dai rispettivi contratti collettivi di lavoro.

La medicina legale provvede altresì all'istruzione delle domande di indennizzo da parte delle persone danneggiate a seguito di vaccinazioni o trasfusioni o somministrazione di emoderivati, gestendo la liquidazione del relativo indennizzo in caso di diritto riconosciuto (legge n. 210/1992).



Il Servizio inoltre si occupa di:

- invalidità civile, cecità civile, sordomutismo, handicap
- collocamento mirato ex L. n. 68/1999
- accertamenti sanitari collegiali ai fini dell'accertamento della dispensa dal servizio e/o cambio di mansioni per inidoneità fisica (personale degli Enti non economici, così come previsto dalla normativa vigente)
- accertamento delle condizioni di inabilità richieste per il conseguimento del diritto alla pensione indiretta o di reversibilità
- collegio medico di II° Livello per il ricorso avverso al giudizio di non idoneità al porto d'armi rilasciato dal medico di I° livello
- accertamenti per il rilascio di patenti speciali per la guida di veicoli a motore e nautica
- visite d'idoneità alla guida (Commissione Locale Patenti)
- visite necroscopiche sul territorio
- certificazione per cremazione
- partecipazione alle commissioni per accertamento morte anche a scopo di espianto-trapianto
- visite fiscali di accertamento dell'inidoneità temporanea al lavoro per dipendenti pubblici e privati



## 4. LA PREVENZIONE

La struttura programma e coordina le attività di prevenzione e di tutela della salute negli ambienti di vita e di lavoro.

Il Dipartimento della Prevenzione dispone al suo interno di strutture che svolgono principalmente attività di:

### Igiene e sanità pubblica

- sorveglianza e profilassi delle malattie infettive e diffusive dell'uomo
- sorveglianza fattori di rischio comportamentali "PASSI per l'Italia"
- educazione sanitaria e formazione
- tutela della collettività dai rischi sanitari connessi all'inquinamento ambientale (bonifiche, scarichi, rifiuti, radiazioni, emissioni in atmosfera, etc.) valutazioni emissioni sonore nuovi insediamenti produttivi e rumore in deroga
- controllo delle acque potabili
- igiene edilizia e dell'abitato
- vigilanza ambienti di vita collettivi
- controllo, produzione, commercio ed impiego gas tossici e sostanze pericolose
- autorizzazione e vigilanza stabilimenti termali
- polizia mortuaria
- prevenzione incidenti domestici (progetto regionale)
- medicina del viaggiatore

### Igiene degli alimenti

- controllo igienico sanitario nei settori della produzione, lavorazione, trasformazione, commercializzazione, trasporto, deposito, distribuzione e somministrazione degli alimenti non di origine animale
- controllo sull'attività di preparazione e somministrazione degli alimenti nelle mense ospedaliere, scolastiche, aziendali e R.S.A.
- controllo sulla produzione e sul commercio dei prodotti dietetici e della prima infanzia/prodotti di erboristeria e integratori alimentari



## La prevenzione

- disposizione di indagini microbiologiche e chimiche in tutte le fasi della produzione e commercializzazione, monitoraggio della presenza dei pesticidi, degli O.G.M., delle micotossine
- controllo sui materiali a contatto con alimenti e additivi
- campionamento di materiali a contatto con alimenti e additivi
- rilascio certificazione commestibilità alimenti di origine non animale
- prevenzione e controllo delle tossinfezioni alimentari e delle patologie collettive di origine alimentare
- certificazione sanitaria per esportazione all'estero
- gestione degli allerta alimentari
- informazione ed educazione sanitaria in tema di igiene degli alimenti
- controllo sanitario sulle acque minerali compresa l'attività di imbottigliamento gestione degli esposti in materia di igiene e salubrità degli alimenti
- controllo della commestibilità dei funghi (Ispettorato micologico)
- rilascio/rinnovo del Libretto di Idoneità Sanitaria quando richiesto
- controllo presso gli Istituti penitenziari
- controllo sui laboratori che eseguono analisi in ambito di autocontrollo

### **Igiene della Nutrizione**

- partecipazione ad attività di sorveglianza nutrizionale e a progetti regionali sugli stili di vita
- interventi di educazione alimentare nelle scuole ed altre comunità per favorire corretti stili di vita
- counseling nutrizionale rivolto a singoli e a gruppi
- valutazione/validazione menù nella ristorazione collettiva
- effettuazione di corsi rivolti a ristoratori e albergatori in tema di celiachia

### **Igiene degli alimenti di origine animale**

- ispezione e vigilanza delle carni presso gli impianti di macellazione
- controlli ufficiali presso gli stabilimenti di produzione, trasformazione, conservazione, commercializzazione, deposito,





- trasporto, e somministrazione privata e pubblica di tutti gli alimenti di origine animale e loro derivati
- controllo ufficiale e certificazioni sanitarie sui prodotti di origine animale destinati a scambi intracomunitari (UVAC) o esportazioni verso paesi terzi
  - attività di gestione dei sistemi di allerta per alimenti di origine animale per potenziale pericolosità, contaminazione, ecc.
  - monitoraggio sulla presenza di residui di farmaci e contaminanti ambientali negli alimenti di origine animale
  - controlli ed analisi (indagini microbiologiche e chimiche) su alimenti di origine animale
  - ispezioni e certificazioni delle carni di suini macellati per autoconsumo e di animali macellati d'urgenza
  - istruttoria e pareri igienico-sanitari inerenti stabilimenti di prodotti di origine animale all'ingrosso per il riconoscimento comunitario (bollo CE)
  - rilascio di certificazioni e pareri sulla commestibilità ed idoneità al consumo dei prodotti di origine animale richieste da privati o da enti pubblici
  - interventi su reclami e segnalazioni di inconvenienti igienico-sanitari riguardanti gli alimenti di origine animale
  - istruttoria ed accertamenti per l'applicazione di provvedimenti amministrativi e attività di Polizia Giudiziaria per quanto attiene la specifica materia
  - informazione ed educazione sanitaria relativa alla sicurezza alimentare degli alimenti di origine animale

### **Sanità animale**

- controllo sanitario degli allevamenti zootecnici
- gestione focolai malattie infettive
- sorveglianza e prevenzione delle malattie infettive e diffuse degli animali ad indirizzo zootecnico e d'affezione
- controllo delle malattie per piani risanamento e sorveglianza dei bovini e degli ovi-caprini



## La prevenzione

- controllo delle malattie dei suini e degli equini (malattia vescicolare, Aujeszky, peste suina, anemia infettiva)
- controllo malattie delle api e delle malattie degli avicoli
- controllo delle malattie delle specie ittiche
- profilassi della rabbia e interventi su animali morti
- gestione e controllo delle anagrafi canina, bovina, ovicaprina, suina, equina, avicola, ittica e delle api
- monitoraggio e controllo per avvelenamenti
- controllo sulla riproduzione animale
- interventi su segnalazioni di inconvenienti igienico-sanitari riguardanti igiene urbana veterinaria
- lotta al randagismo e controllo delle popolazioni canina e felina
- vigilanza sanitaria delle mostre, fiere, mercati ed esposizioni degli animali
- accreditamento acque interne per allevamenti ittici
- controllo popolazioni sinantropiche
- prescrizioni farmaci per allevamenti ad uso familiare
- vigilanza sul benessere animale
- controllo sui sottoprodotti di Origine Animale
- controllo ufficiale su produzione, trasformazione, trasporto, distribuzione per prodotti destinati all'alimentazione animale in imprese registrate e riconosciute (Reg. CE 183/05)
- controlli ufficiali scambi intracomunitari e con Paesi Terzi

### **Prevenzione Igiene e Sicurezza nei luoghi di lavoro**

- ispezioni e vigilanza in tutti i luoghi di lavoro per controllare il rispetto delle norme inerenti la sicurezza e l'igiene
- attività di informazione e assistenza alle figure del sistema sicurezza, organizzazioni sindacali e consulenti aziendali esterni (datori di lavoro, dirigenti preposti, responsabili del servizio di prevenzione e protezione, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, progettisti, lavoratori, etc)
- inchieste su infortuni e malattie professionali
- individuazione dei rischi in tipologie lavorative omogenee e delle misure di prevenzione e protezione necessarie



- visite mediche di idoneità per la mansione di responsabili tecnici autofficina o autoriparatori, Legge 122/92
- accertamenti sanitari ai sensi del D.Lgs 9/04/2008 n.81 art. 41
- attività collegiali nell'ambito della medicina legale (commissioni invalidi civili, etc.)
- pareri su piani di coltivazione delle attività estrattive
- deroghe locali sotterranei o semisotterranei
- verifica notifiche pervenute ai sensi dell'art.67 D.Lgs 81/08
- accertamenti sui livelli di vibrazioni trasmesse al corpo intero e al sistema mano-braccio
- accertamenti sui livelli di esposizione al rumore
- certificati di restituibilità di ambienti bonificati da amianto
- accertamenti sui livelli di esposizione dei lavoratori ad agenti chimici e fisici

### **Verifiche periodiche**

- verifiche di apparecchi di sollevamento, carrelli semoventi a braccio telescopico, piattaforme di lavoro autosollevanti, scale aeree, etc.
- verifiche di apparecchi a pressione e impianti di riscaldamento di centralizzati
- verifiche di ascensori e montacarichi privati e da cantiere
- verifiche periodiche di impianti di messa a terra, impianti di protezione contro le scariche atmosferiche, installazioni elettriche nei luoghi con pericolo di esplosione

### **Ingegneria mineraria**

- attività di assistenza e informazione su tecniche minerarie sicure nel settore estrattivo e dell'escavazione in genere
- attività di ricerca e studio per migliorare le condizioni di sicurezza nel settore estrattivo
- studi sugli sviluppi in sicurezza delle coltivazioni in galleria
- analisi di stabilità sui fronti residui di cava con utilizzo di differenti approcci di verifica



## La prevenzione

- installazione e interpretazione dati di sistemi di monitoraggio
- valutazione della congruità degli esplosivi impiegati
- rilievi vibrometrici per valutazione di possibili effetti indotti su strutture da fenomeni sismici naturali o indotti
- misure di stato di sollecitazione in fori di sondaggio e caratterizzazione meccanico deformativi delle carote estratte
- rilievi topografici

### **Educazione e Promozione della Salute**

- collabora con le istituzioni scolastiche, universitarie e scientifiche e le associazioni di volontariato
- opera per progetti e collabora con tutti gli altri servizi sanitari e sociali per la promozione della Salute
- assicura consulenza e supporto per progettazione, realizzazione, verifica e valutazione di azioni educative

### **Medicina dello sport**

- prestazioni di primo e secondo livello e prestazioni integrative finalizzate al rilascio della certificazione all'idoneità sportiva
- promozione dello sport e diffusione di una cultura che attribuisca alla pratica regolare dell'attività fisica un ruolo essenziale
- vigilanza nei riguardi degli ambulatori privati che operano nel campo della medicina sportiva
- vigilanza sul corretto rilascio e utilizzo delle certificazioni di idoneità allo sport agonistico e non agonistico
- vigilanza igienico sanitaria sugli impianti sportivi
- visite finalizzate alla certificazione per l'idoneità sportiva agonistica con gli accertamenti obbligatori previsti
- visite e certificazione per l'idoneità sportiva non agonistica



## IL SERVIZIO CIVILE

È la possibilità per i giovani di dedicare un anno della propria vita ad aiutare le fasce più deboli della società. In questo modo essi possono sia valorizzare le doti personali mettendo a frutto energie e sensibilità, sia sviluppare un percorso individuale di studio e di lavoro.

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

### 4. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

La Carta dei Servizi si configura come "Patto tra il soggetto erogatore del Servizio e il cittadino" ed è uno strumento di formalizzazione dei diritti dei cittadini e degli impegni assunti.

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest, attraverso indicatori di risultato e standard di qualità, si prefigge di raggiungere per quest'anno alcuni degli impegni tra quelli indicati dalla "Carta degli Impegni" (DGR 335 del 28/04/2014), nei rispettivi campi:

- **Informazione e Comunicazione:** l'Azienda si impegna a pianificare, progettare e coordinare tutte le attività di comunicazione utili ai cittadini nel territorio di Area Vasta
- **Umanizzazione:** attraverso i vari sistemi di monitoraggio in collaborazione con il comitato di partecipazione, l'Azienda s'impegna a misurare il grado di umanizzazione nelle strutture sanitarie, al fine di rilevare, per poi colmarle, eventuali criticità



## *Gli impegni*

- **Aspetti relazionali:** al fine di ridurre i reclami relazionali, l'Azienda si impegna a implementare attività formative inerenti la cura della relazione, rivolte a tutto il personale del territorio di Area Vasta
- **Tempi ed accessibilità:** l'Azienda s'impegna a garantire il diritto all'informazione rispetto ai percorsi necessari per il riconoscimento di un bonus in caso di eventuale ritardo di erogazione della prestazione
- **Aspetti alberghieri e comfort:** l'Azienda s'impegna a garantire nei presidi ospedalieri ambienti consoni e favorevoli per le degenti durante il percorso nascita
- **Struttura e logistica:** l'Azienda cercherà di garantire punti di accoglienza/URP nelle strutture ospedaliere di tutto il territorio di Area Vasta
- **Tutela, ascolto e verifica:** attraverso l'ascolto organizzativo e la verifica di eventuali carenze, l'Azienda si impegna a potenziare l'analisi dei reclami, in collaborazione con i Comitati di Partecipazione che, tramite il nuovo regolamento regionale, avranno parte attiva anche negli audit aziendali

***E' importante ricordare*** che la presente edizione della Carta dei Servizi è la prima dell' Azienda USL Toscana Nord Ovest. Essa non esaurisce le informazioni sulle realtà aziendali presenti nel nostro territorio e sarà oggetto di integrazioni nel prossimo confronto con organismi di partecipazione ed operatori.



a cura dell'URP  
ambito territoriale Massa Carrara