



# Regione Toscana

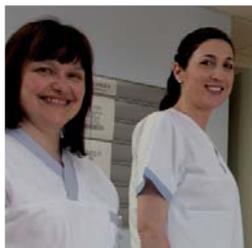
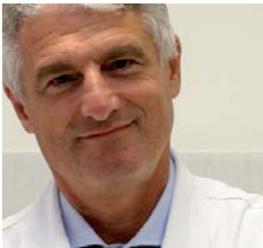
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità



## La guida della salute 2009



Massa e Carrara



**LA GUIDA DELLA SALUTE 2009**

*Massa e Carrara*



**Regione Toscana**  
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

*Numero speciale di*

**TOSCANA NOTIZIE**

AGENZIA DI INFORMAZIONE

DELLA GIUNTA REGIONALE TOSCANA

REGISTRAZIONE DEL TRIBUNALE DI FIRENZE

N. 3419 DEL 24-1-1986

*Direttore responsabile*

DANIELE PUGLIESE

*A cura di*

ROBERTA BOTTAI, MARCO MENCHINI

CON LA COLLABORAZIONE DEI RESPONSABILI

DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLE AZIENDE SANITARIE

*Consulenza editoriale*

SUSANNA CRESSATI

*Foto*

CGE FOTOGIORNALISMO

*Stampa*

COPTIP - INDUSTRIE GRAFICHE - MODENA

Le informazioni contenute in questa guida sono aggiornate al 30 giugno 2009 e sono state fornite dalle Aziende sanitarie locali e dalle Aziende ospedaliere universitarie. Per segnalare inesattezze o ottenere chiarimenti e ulteriori informazioni è possibile rivolgersi agli Uffici relazioni con il pubblico (Urp) delle singole Aziende.

*Care cittadine, cari cittadini,*

*in queste pagine troverete le informazioni che vi aiuteranno a conoscere il nostro sistema sanitario e a usarlo bene.*

*Quando c'è di mezzo la salute abbiamo bisogno di informazioni certe, corrette, tempestive. Tuttavia orientarsi nei numerosissimi servizi disponibili sul territorio e negli ospedali può essere difficile.*

*Possono sfuggire opportunità importanti, che potrebbero sostenerci nei momenti critici, aiutarci a risolvere piccoli e grandi problemi nelle scelte della vita, indicarci i comportamenti più appropriati per prevenire le malattie e per curarci bene quando ci ammaliamo.*

*La sanità pubblica è un patrimonio prezioso, i suoi servizi sono una risorsa e un'opportunità per tutti. Per farla funzionare lavorano ogni giorno circa 50mila operatori e 100mila toscani impiegano parte del loro tempo libero nelle associazioni di volontariato sociale e sanitario.*

*Le istruzioni contenute in questa guida vi aiuteranno a usarla bene. Le critiche e i suggerimenti, che vorrete inviarci, ci aiuteranno a migliorarla.*

*Un saluto cordiale*

*Claudio Martini*

*Enrico Rossi*

# Indice

|   |    |
|---|----|
| <b>Presentazione</b> .....  | 3  |
| <b>1. Informazioni e orientamento</b> .....   | 5  |
| <b>2. Servizi di emergenza e urgenza</b> .....  | 6  |
| <b>2.1</b> IL 118.....  | 6  |
| <b>2.2</b> LA GUARDIA MEDICA .....  | 7  |
| <b>2.3</b> I PUNTI DI PRIMO SOCCORSO .....  | 8  |
| <b>2.4</b> IL PRONTO SOCCORSO .....   | 8  |
| <b>3. Medico di famiglia e pediatra</b> .....   | 10 |
| <b>3.1</b> IL MEDICO DI FAMIGLIA .....  | 10 |
| <b>3.2</b> IL PEDIATRA.....   | 11 |
| <b>3.3</b> ISCRIZIONE AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE<br>E NEGLI ELENCHI DELL'AZIENDA SANITARIA ..... | 13 |
| <b>4. Diagnosi e cura</b> .....   | 15 |
| <b>4.1</b> LA PRENOTAZIONE E L'EFFETTUAZIONE DI VISITE ED ESAMI .....                                 | 15 |
| <b>4.2</b> IL TICKET: COME SI PAGA E COME RICHIEDERE L'ESENZIONE.....                                 | 17 |
| <b>4.3</b> I FARMACI.....   | 18 |
| <b>4.4</b> IL RICOVERO IN OSPEDALE.....   | 19 |
| <b>4.5</b> IL CONSULTORIO.....  | 20 |
| <b>4.6</b> I SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE.....   | 21 |
| <b>4.7</b> I SERVIZI PER LE DIPENDENZE .....  | 21 |
| <b>4.8</b> L'ASSISTENZA DOMICILIARE.....  | 21 |
| <b>4.9</b> LA LOTTA AL DOLORE E LE CURE PALLIATIVE .....  | 22 |
| <b>5. Riabilitazione</b> .....  | 23 |
| <b>5.1</b> LA RIABILITAZIONE: NELL'OSPEDALE E NEL TERRITORIO.....                                     | 23 |
| <b>5.2</b> L'ATTIVITÀ FISICA ADATTATA .....   | 24 |
| <b>5.3</b> LA MEDICINA FISICA .....   | 24 |
| <b>5.4</b> PROTESI E AUSILI .....   | 24 |
| <b>6. Alcuni percorsi assistenziali</b> .....   | 25 |
| <b>6.1</b> LA NASCITA .....   | 25 |
| <b>6.2</b> LA NON AUTOSUFFICIENZA .....   | 26 |
| <b>6.3</b> IL MALATO ONCOLOGICO .....   | 27 |
| <b>6.4</b> IL MALATO DI DIABETE.....  | 28 |
| <b>6.5</b> IL TRAPIANTO D'ORGANO.....   | 28 |
| <b>7. Prevenzione</b> .....   | 29 |
| <b>7.1</b> IGIENE E SANITÀ.....   | 29 |
| <b>7.2</b> LA MEDICINA DELLO SPORT.....   | 31 |
| <b>7.3</b> LA MEDICINA LEGALE.....  | 31 |
| <b>7.4</b> IGIENE DEGLI ALIMENTI E NUTRIZIONE .....   | 31 |
| <b>7.5</b> LA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO.....   | 31 |
| <b>7.6</b> LA SANITÀ PUBBLICA VETERINARIA.....  | 31 |
| <b>8. Tutela e partecipazione</b> .....   | 32 |
| <b>8.1</b> IL RECLAMO.....  | 32 |
| <b>8.2</b> VOLONTARIATO E PARTECIPAZIONE .....  | 32 |

# Presentazione

La Carta dei servizi sanitari informa i cittadini sui servizi sanitari regionali e ricorda a tutti i diritti e i doveri in tema di assistenza sanitaria. Con questa guida pratica vogliamo offrire ai cittadini informazioni semplici e chiare su come accedere ai servizi.

Vi troverete indicazioni e riferimenti che riguardano le attività sanitarie principali. Nella prima parte sono descritte in modo dettagliato le modalità di accesso, nella seconda parte ci sono gli indirizzi e i riferimenti delle strutture delle varie Aziende Sanitarie.

Maggiori approfondimenti sono riportati nel sito Internet regionale all'indirizzo: [www.regione.toscana.it/salute](http://www.regione.toscana.it/salute).

## IL SERVIZIO SANITARIO DELLA TOSCANA

Il Servizio Sanitario della Toscana (SST) garantisce a tutti, gratuitamente o con forme di partecipazione alla spesa, i servizi di prevenzione, cura e riabilitazione, a partire dai livelli essenziali di assistenza, secondo i principi di uguaglianza, equità e umanizzazione delle cure.

I livelli essenziali di assistenza sono le prestazioni e le attività che il Servizio Sanitario Nazionale è tenuto a garantire a tutti, gratuitamente o con un contributo da parte dei cittadini.

Il Servizio Sanitario toscano è organizzato in 16 aziende sanitarie: 12 Aziende Unità Sanitarie Locali (AUSL) e 4 Aziende Ospedaliero-Universitarie (AOU).

Le 12 Aziende USL, articolate in zone-distretto, assicurano una assistenza omogenea in tutta la regione, programmano e gestiscono le attività sanitarie (prevenzione collettiva, assistenza territoriale e assistenza ospedaliera) e socio-sanitarie (percorso materno infantile, salute mentale, disabilità, anziani, dipendenze...).

Le Aziende Ospedaliero-Universitarie toscane sono 4:

- l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi;
- l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Meyer;
- l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana;
- l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Senese.

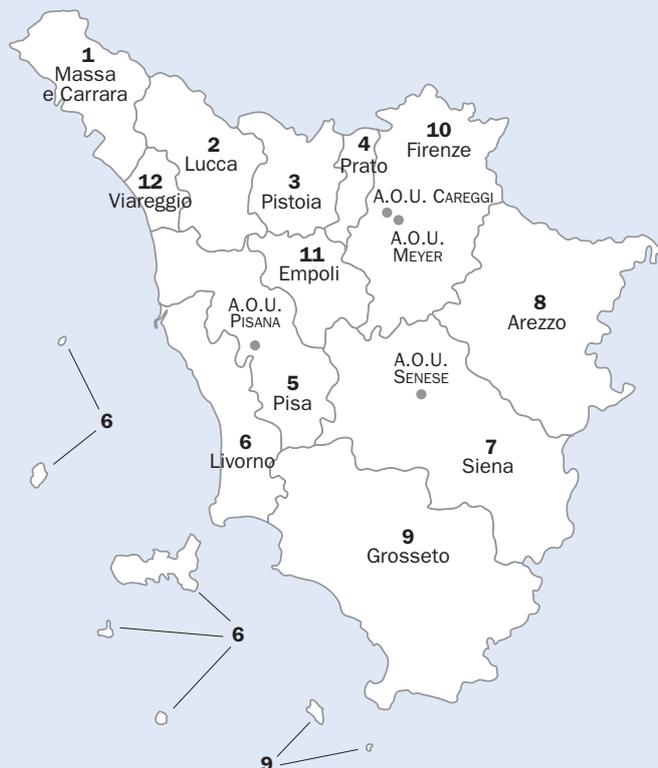
## Presentazione

Le Aziende Ospedaliero-Universitarie assicurano prestazioni di ricovero, ambulatoriali specialistiche e di emergenza urgenza, con attività di ricerca e didattica.

Si occupano principalmente di alta specializzazione e utilizzano le tecniche più avanzate per la diagnosi e la cura dei pazienti.

Comuni ed enti locali sono coinvolti nelle attività di promozione della salute e nel miglioramento dei servizi socio-sanitari, attraverso le Società della salute (SDS).

Circa 50.000 persone tra medici, infermieri e tecnici lavorano tutti i giorni nei 47 ospedali della Toscana, nelle strutture e nei servizi sanitari del territorio. Per far funzionare la "macchina" della sanità la Regione spende oltre 6 miliardi di euro l'anno, quasi il 70% del suo bilancio complessivo. Con questo impegno viene garantita una rete di cura e assistenza che, negli ultimi 10 anni, ha fatto guadagnare ai toscani in media 3 anni di vita ed un miglioramento generale dell'accessibilità ai servizi.





# 1 Informazioni e orientamento

In ogni Azienda sanitaria è aperto un Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Il cittadino vi si può rivolgere per avere informazioni su servizi, orari, procedure di accesso alle prestazioni, per essere ascoltato e per presentare segnalazioni, reclami.

| Aziende Sanitarie        | telefono     | indirizzo e-mail           |
|--------------------------|--------------|----------------------------|
| <b>1</b> Massa e Carrara | 800 565509   | urp@usl1.toscana.it        |
| <b>2</b> Lucca           | 800 869143   | urp@usl2.toscana.it        |
| <b>3</b> Pistoia         | 800 861213   | urp@usl3.toscana.it        |
| <b>4</b> Prato           | 800 017835   | urp@usl4.toscana.it        |
| <b>5</b> Pisa            | 800 221290   | urp@usl5.toscana.it        |
| <b>6</b> Livorno         | 800 016009   | urp@usl6.toscana.it        |
| <b>7</b> Siena           | 0577 536047  | urp@usl7.toscana.it        |
| <b>8</b> Arezzo          | 0575 254000  | urp@usl8.toscana.it        |
| <b>9</b> Grosseto        | 800 320651   | urp@usl9.toscana.it        |
| <b>10</b> Firenze        | 840 003003   | urp@asf.toscana.it         |
| <b>11</b> Empoli         | 0571 7051    | urp@usl11.toscana.it       |
| <b>12</b> Viareggio      | 800 297211   | urp@usl12.toscana.it       |
| A.O.U. Careggi           | 055 794 7790 | urp@aou-careggi.toscana.it |
| A.O.U. Pisana            | 800 015877   | urp@ao-pisa.toscana.it     |
| A.O.U. Senese            | 0577 585518  | urp@ao-siena.toscana.it    |
| A.O.U. Meyer             | 055 5662332  | urp@meyer.it               |



## 2 Servizi di emergenza e urgenza

**L'**emergenza è una condizione che pone il paziente in imminente pericolo di vita e richiede un intervento immediato, l'urgenza è una condizione che, in assenza di un adeguato trattamento, può diventare critica.

### 2.1 IL 118

In caso di emergenza sanitaria e di richiesta di intervento urgente componi il numero telefonico 118.

#### **Che cos'è?**

È il numero telefonico unico su tutto il territorio nazionale, attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno. Si può chiamare da qualsiasi telefono, senza prefisso e gratuitamente. Si può chiamare il 118 anche da un telefono pubblico senza scheda e dai cellulari senza credito.

#### **Come funziona?**

Al 118 risponde una Centrale Operativa, con personale sanitario qualificato, che assegna un codice di priorità, decide il mezzo di soccorso adeguato, ed, eventualmente, sceglie l'ospedale, tenendo conto delle condizioni, delle necessità della persona soccorsa e del luogo di provenienza della chiamata.

Il 118 può contattare Vigili del Fuoco, Forze di Polizia, Capitaneria di Porto – Guardia Costiera, Soccorso Alpino.

## 2 Servizi di emergenza e urgenza



### Quando chiamare il 118?

Per le situazioni di emergenza e urgenza, come: incidenti stradali, infortuni sul lavoro o in casa, dolori improvvisi al torace, gravi difficoltà respiratorie, perdita di coscienza, ecc.

### Che cosa è necessario fare

1. Comporre il numero telefonico 118.
2. Rispondere con precisione alle domande dell'operatore del 118. Le informazioni sono necessarie per attivare un soccorso qualificato.
3. In caso di incidente stradale, per esempio, riferire come è accaduto e il numero di persone coinvolte, informando, se possibile, sulle condizioni degli infortunati. Può succedere che, in attesa dell'arrivo dell'ambulanza, l'operatore del 118 mantenga il contatto telefonico per chiedere maggiori informazioni sull'accaduto e guidare gli eventuali interventi di chi si trova sul posto.
4. **Non riagganciare il telefono fino a quando non sarà l'operatore a dirlo.**

### 2.2 LA 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.

### È importante sapere che:

- 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.



## 2 Servizi di emergenza e urgenza

### **Cos'è la Guardia medica turistica**

Le ASL organizzano una attività stagionale di assistenza sanitaria rivolta alle persone che soggiornano in una località di interesse turistico, pur non essendone residenti. Le prestazioni ambulatoriali vengono effettuate in orario diurno, compresi i giorni festivi e prefestivi. È possibile richiedere prestazioni domiciliari, che saranno effettuate nei giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00 e nei prefestivi dalle 8.00 alle 10.00.

Per queste prestazioni è richiesto un ticket di € 8,00 per la ripetizione di ricette, € 15,00 per le visite ambulatoriali e € 25,00 per le prestazioni domiciliari. Il cittadino non ha diritto ad alcun rimborso presso l'Azienda sanitaria di residenza.

### **2.3 I PUNTI DI PRIMO SOCCORSO**

Sono servizi ai quali ci si può rivolgere per la soluzione di un disturbo improvviso, come, ad esempio una distorsione, piccole ferite o bruciature. Il Punto di primo soccorso fornisce una risposta immediata, vicina e gratuita. I medici del PPS non prescrivono farmaci né eseguono esami.

Nelle aziende che hanno attivato questo servizio, il Punto di primo soccorso è aperto in alcune sedi del 118, cioè nei luoghi da dove partono le ambulanze per le emergenze. In tutti i PPS è presente e disponibile il medico del 118, se non è impegnato sull'ambulanza. Telefonando all'URP dell'azienda sanitaria locale si possono avere informazioni precise.

### **2.4 IL PRONTO SOCCORSO (P.S.)**

Il pronto soccorso è il servizio dedicato esclusivamente alle emergenze ed urgenze sanitarie. In caso di necessità, anche i cittadini stranieri non iscritti al Servizio sanitario nazionale hanno il diritto di usufruire dei servizi di emergenza. Gli interventi di pronto soccorso si riferiscono ad eventi o traumi acuti, che si sono verificati nelle ultime 24-48 ore e che non possono essere risolti dal medico curante, dal pediatra di libera scelta, dalla guardia medica o negli ambulatori specialistici.

#### **Come si accede al Pronto soccorso**

Direttamente, con ambulanza o inviati dal medico curante, dal pediatra di libera scelta, dalla Guardia Medica o da un medico specialista.

L'ordine di accesso al pronto soccorso è stabilito da una valutazione effettuata da un infermiere adeguatamente formato che attribuisce un codice colore in rapporto alla valutazione di priorità di accesso alle cure, tenuto conto della gravità ed urgenza:

## 2 Servizi di emergenza e urgenza



- Rosso: accesso immediato: paziente in *imminente pericolo di vita*.
- GIALLO: accesso rapido: *urgenza non differibile*, potenziale pericolo di vita.
- VERDE: accesso dopo rosso e giallo: *urgenza differibile*, il problema è acuto, non critico.
- AZZURRO: accesso dopo rosso, giallo e verde: *non urgente*, il problema è acuto (entro 24-48 ore) ma di scarsa rilevanza clinica.
- BIANCO: accesso dopo tutti gli altri codice colore: problema non acuto (oltre le 48 ore) o di *minima rilevanza*, l'urgenza è percepita solo dall'utente o da chi l'accompagna.

Al pronto soccorso entra prima chi ha il codice di priorità più alto e non chi arriva per primo.

Il medico di pronto soccorso, prestate le prime cure, decide quali interventi adottare:

- ricovero del paziente in ospedale (ciclo continuo o day-hospital);
- trasferimento del paziente in altro ospedale;
- invio del paziente a casa, con indicazioni per il medico curante o possibilità di accesso a servizi ambulatoriali ospedalieri.

### **Ticket in Pronto soccorso**

Non si paga ticket per situazioni classificate con codice di priorità verde, giallo o rosso. Sono esentati dal ticket per l'accesso e per tutte le prestazioni erogate in P.S. i ragazzi di età inferiore a 14 anni, le donne in gravidanza e tutti gli assistiti esenti dal pagamento del ticket ai sensi della normativa vigente.

Con il codice di priorità bianco o codice azzurro in uscita, salvo i casi di soggetti esenti dal pagamento del ticket ai sensi della normativa vigente, i cittadini sono tenuti al pagamento di una quota pari a € 25,00 comprensiva della valutazione clinica e di eventuali esami di laboratorio. Questa cifra può salire, su codice bianco o azzurro in uscita, di altri € 25,00 nel caso siano eseguite prestazioni di diagnostica strumentale (radiografie, ecografie, ecc.).

Sono esentate dal ticket le situazioni classificate con codice bianco ed azzurro correlate a: avvelenamenti acuti; traumatismi che richiedono sutura o immobilizzazione; necessità di un breve periodo di osservazione nell'area di P.S. o comunque all'interno della struttura ospedaliera.



## 3 Medico di famiglia e Pediatra

Il medico di famiglia ed il pediatra sono figure fondamentali dell'assistenza sanitaria dei cittadini. Sono il primo riferimento per la loro salute e per l'avvio di qualsiasi percorso assistenziale.

Medico di famiglia e pediatra sono professionisti di libera scelta e questo fa di loro interlocutori fiduciosi e insostituibili, competenti sotto il profilo scientifico e prima, essenziale chiave di accesso a tutti i servizi sanitari.

### 3.1 IL MEDICO DI FAMIGLIA

Il medico di famiglia si sceglie presso gli uffici distrettuali della ASL di residenza, tra i medici iscritti nell'apposito elenco.

All'atto della scelta, viene rilasciato un libretto sanitario, con un numero, il codice sanitario personale, ed il nome del medico. Vengono anche rilasciate tutte le informazioni necessarie al cittadino per conoscere gli indirizzi e gli orari degli studi, i recapiti telefonici e la modalità di lavoro del proprio medico.

La scelta ha validità annuale ed è tacitamente rinnovata.

La scelta può essere in ogni momento revocata dal cittadino. Il medico che intenda recusare un proprio paziente dovrà fornire adeguata motivazione della decisione.

Si può decidere anche di non scegliere un medico di fiducia.

Questo comporterà la perdita del diritto alle prescrizioni farmaceutiche e specialistiche sul ricettario del Servizio Sanitario Nazionale. È invece garantito il diritto alle prestazioni sanitarie urgenti.

## 3 Medico di famiglia e Pediatra



### Quando si può contattare il medico

L'attività ambulatoriale viene svolta, di norma su appuntamento, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Il medico deve, comunque, garantire l'accesso ai cittadini in caso di urgenza. Dalle ore 8.00 alle ore 10.00, è possibile richiedere al medico la visita. Il medico valuta, sotto la propria responsabilità, l'opportunità di effettuarla a domicilio o presso lo studio convenzionato. Se richiesta entro le 10.00, la visita dovrà essere effettuata in giornata. Se richiesta dopo le 10.00, la visita dovrà essere effettuata entro le 12.00 del giorno successivo. Durante l'orario di apertura dell'ambulatorio, il medico è tenuto a garantire la possibilità di essere contattato telefonicamente. In ogni caso, il medico deve essere raggiungibile durante l'intero orario di servizio per motivi di urgenza. Il sabato e i prefestivi, di norma il medico non fa ambulatorio. È possibile contattarlo telefonicamente dalle 8.00 alle 10.00.

### Se il medico è assente

Quando il medico è assente per motivi di salute, riposo, studio o altro deve fornire il nome e i recapiti telefonici del sostituto con un avviso lasciato nella segreteria telefonica e una informazione scritta affissa nel suo studio.

### Quando devo pagare il medico

Nulla è dovuto al medico per le sue prestazioni. Il medico ha diritto a un compenso solo nel caso in cui predisponga certificati che non siano quelli obbligatori per legge.

L'elenco dei certificati gratuiti e l'elenco di quelli rilasciati a pagamento deve essere affisso nell'ambulatorio del medico.

## 3.2 IL PEDIATRA

L'iscrizione al Pediatra di Famiglia è obbligatoria per tutti i bambini della fascia di età da 0 a 6 anni. Al momento del compimento dei 6 anni, è possibile lasciare il pediatra e passare al medico di medicina generale.

Tuttavia tutti i bambini della fascia di età da 6 a 14 anni possono mantenere o richiedere l'iscrizione al pediatra senza alcuna autorizzazione. Per scegliere il pediatra è sufficiente che uno dei genitori si presenti presso la propria Azienda sanitaria con un documento d'identità, autocertificando i dati del figlio. Al momento della scelta del pediatra, il bambino viene automaticamente iscritto al Servizio Sanitario Nazionale e gli viene assegnato



### 3 Medico di famiglia e Pediatra

un codice sanitario personale con l'indicazione del pediatra scelto. I genitori possono scegliere il pediatra tra quelli presenti negli elenchi dell'Azienda sanitaria di appartenenza. Questa scelta non è definitiva. Se il rapporto di fiducia viene meno, i genitori possono revocare la propria scelta e scegliere un nuovo pediatra.

Per i fratelli e le sorelle del bambino già in carico a un pediatra può essere scelto lo stesso pediatra, anche in deroga al massimale previsto dalla legge (900 bambini per pediatra), purché all'anagrafe facciano parte dello stesso nucleo familiare.

#### **Come e quando si contatta il pediatra**

**Al telefono.** Il pediatra è raggiungibile telefonicamente dalle 8.00 alle 10.00, dal lunedì al venerdì e durante l'orario di ambulatorio. Il pediatra che non lavora associato ad altri pediatri è raggiungibile anche per altre due ore aggiuntive, in fascia oraria diversa da quella in cui fa l'ambulatorio, che egli stesso indicherà.

Il pediatra risponde alla richiesta entro 24 ore dalla chiamata. Valuta la situazione e concorda con i familiari del bambino le modalità di assistenza. Se la consulenza telefonica non è sufficiente, suggerirà la visita, in ambulatorio o a casa.

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

#### **Il sabato**

Il sabato e i prefestivi, il pediatra di norma non fa ambulatorio, ma è sempre possibile raggiungerlo telefonicamente dalle 8.00 alle 10.00. Può dare indicazioni o recarsi a casa dell'assistito se ritiene la visita urgente. Effettua inoltre le visite richieste dopo le 10.00 del giorno precedente e non ancora fatte.

#### **Le visite domiciliari**

La visita domiciliare, richiesta entro le ore 10.00, è comunque assicurata in alcuni casi specifici, ad esempio quando si tratta di una malattia contagiosa con febbre (varicella, morbillo, parotite). La visita domiciliare è assicurata in presenza di malattia acuta associata ad altre patologie anche invalidanti, o in condizioni di grave disagio

## 3 Medico di famiglia e Pediatra



familiare e sociale che il medico è chiamato a valutare.

La visita domiciliare deve essere inoltre garantita al lattante (0-6 mesi) che ha la febbre quando non possa essere effettuata una visita ambulatoriale entro le ore 12 del giorno successivo alla richiesta.

In tutte le situazioni in cui si presentano stati febbrili importanti, sarà il rapporto di fiducia che lega i genitori e il pediatra a permettere una appropriata valutazione, caso per caso, tenendo in considerazione i sintomi, la loro gravità e le patologie ad essi associabili, e la conoscenza delle condizioni socio-sanitarie della famiglia. Tutte le valutazioni sono comunque di stretta competenza del pediatra, che ne risponde nell'ambito della sua responsabilità professionale.

### **Se il pediatra è assente**

Quando il pediatra di fiducia è assente per motivi di salute, riposo, studio o altro deve fornire il nome e i recapiti telefonici del sostituto, con un avviso lasciato nella segreteria telefonica e una informazione scritta affissa nel suo studio.

### **Se il bambino è appena nato**

Sarà chiesta al pediatra la prima visita domiciliare, che egli dovrà effettuare entro il primo mese di vita del neonato. In quella occasione, il pediatra farà il 1° Bilancio di salute.

I bilanci di salute, sono visite programmate previste a scadenze precise che saranno poi ripetuti fino al 14° anno di età del bambino.

### **Quando devo pagare il pediatra**

Nulla è dovuto al medico per le sue prestazioni.

Il medico ha diritto a un compenso solo nel caso in cui predisponga certificati che non siano quelli obbligatori per legge (ad esempio per l'attività sportiva non scolastica).

## **3.3 ISCRIZIONE AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE E NEGLI ELENCHI DELL'AZIENDA SANITARIA**

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

Per iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale ci si deve rivolgere agli uffici amministrativi distrettuali dell'Azienda sanitaria del territorio di residenza. Basta presentare un documento valido.



### 3 Medico di famiglia e Pediatra

#### **L'iscrizione temporanea negli elenchi dell'Azienda sanitaria**

Solo nel caso in cui il cittadino abbia il domicilio in quel territorio per un periodo superiore a tre mesi e per motivi di salute, studio o lavoro, è possibile l'iscrizione temporanea (con durata non superiore ad 1 anno e rinnovabile) in un'Azienda sanitaria locale diversa da quella relativa al Comune di residenza.

#### **Che cos'è 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.

#### **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 di 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.

#### **LA TESSERA 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.



## 4 Diagnosi e cura

I servizi sanitari territoriali e quelli ospedalieri sono organizzati allo scopo di garantire alla persona l'assistenza appropriata ai suoi bisogni di salute e i servizi di prevenzione, cura e riabilitazione secondo principi di uguaglianza, equità e umanizzazione.

### 4.1 LA PRENOTAZIONE E L'EFFETTUAZIONE DI VISITE ED ESAMI

Le prestazioni specialistiche e diagnostiche si possono prenotare tramite il Centro Unificato di Prenotazione (CUP).

Fanno eccezione alcune prestazioni erogate dalle Aziende Ospedaliero-Universitarie, alcune prestazioni erogate dai consultori, dai centri di salute mentale, le prestazioni che richiedono una particolare preparazione, la seconda visita ed i controlli successivi. Queste vanno prenotate direttamente presso la struttura sanitaria che le fornisce.

Non è necessario prenotare i prelievi di sangue e la consegna dei campioni biologici.

#### Come prenotare tramite il CUP

Il CUP consente di prenotare visite specialistiche ed esami diagnostici in tutti i presidi ambulatoriali dell'azienda. L'operatore è in grado di precisare, per la prestazione richiesta, i tempi di attesa nei vari presidi. In particolare:

- per le prime visite di cardiologia, ginecologia, oculistica, neurologia, dermatologia, ortopedia e otorinolaringoiatria, è previsto che sia garantita l'erogazione della visita entro il termine massimo di



## 4 Diagnosi e cura

15 giorni dalla prenotazione, in almeno uno dei punti di offerta del territorio di competenza dell'Azienda USL;

- per alcuni esami radiologici di primo accesso (alcuni tipi di ecografia e di radiografie) è previsto un tempo massimo di attesa di 30 giorni dalla prenotazione.

Nell'eventualità in cui l'Azienda sanitaria non renda disponibile questa prime visite specialistiche o le prestazioni radiologiche entro i tempi massimi indicati, in almeno uno dei punti di offerta presenti nel proprio territorio, è tenuta a corrispondere all'utente un risarcimento economico di € 25,00.

La prenotazione *può essere effettuata* in due modi:

- *Per telefono*, chiamando i numeri CUP delle Aziende sanitarie.
- *Di persona*, recandosi direttamente allo sportello presso i presidi distrettuali e ospedalieri e presso alcune farmacie pubbliche e private.

Per prenotare tramite il CUP è necessaria, in genere, la richiesta del medico curante o dello specialista, scritta sul ricettario del Servizio Sanitario Nazionale. Al momento della prenotazione, l'operatore comunica luogo, data, ora e tipo di prestazione prenotata, eventuali consigli utili e come pagare il ticket.

### **Cosa si deve fare se non ci si può recare all'appuntamento**

Se non è possibile presentarsi ad una visita specialistica o prestazione diagnostico-terapeutica, indipendentemente dal tempo d'attesa previsto, *è obbligatorio comunicarlo al CUP almeno 48 ore prima della data prenotata*. Se non si fa (e se non si è esenti) si deve pagare il ticket previsto per quella prestazione. Nel caso in cui non si ritira il referto diagnostico, anche se si è esenti, si è tenuti a pagare l'intero costo della prestazione effettuata.

### **Come si può prenotare una prestazione in libera professione (intramoenia)**

Negli ospedali pubblici i medici possono svolgere la libera professione a prezzi controllati. Per prenotare queste prestazioni in regime di libera professione (intramoenia), visite specialistiche ambulatoriali e interventi chirurgici, le aziende mettono a disposizione appositi numeri telefonici, il cittadino è tenuto al pagamento della prestazione.

## 4 Diagnosi e cura



### 4.2 IL TICKET: COME SI PAGA E COME RICHIEDERE L'ESENZIONE

Il ticket è la parte del costo della prestazione a carico del cittadino. Tutti i cittadini, salvo gli esenti devono pagare le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e specialistiche fino all'importo massimo di € 36,15 per ricetta. Ogni ricetta può contenere al massimo otto prescrizioni della stessa branca specialistica.

#### Come si paga il ticket

Il ticket si può pagare:

- con un bollettino postale intestato all'Azienda sanitaria;
- utilizzando le macchine automatiche "Punto giallo", aperte 24 ore su 24, nelle sedi delle Aziende sanitarie;
- ad uno sportello amministrativo preposto all'incasso dei pagamenti.

Il pagamento di norma deve essere effettuato prima della prestazione e la ricevuta deve essere presentata al momento della visita.

#### Le categorie esenti

- i cittadini esenti dal ticket per motivi di età/reddito:
  - *età e reddito*: per fasce di età da 0 a 6 anni e oltre 65 anni purché appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a € 36.151,98 annui;
  - *disoccupati e familiari a carico*: con un reddito del nucleo familiare inferiore a € 8.263,31 elevato a € 11.362,05 nel caso di coniuge a carico, più ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico (nel 2009 anche i lavoratori in cassa integrazione e in mobilità);
  - *titolari di pensione minima*: di età superiore a 60 anni e familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a € 8.263,31 elevato a € 11.362,05 nel caso di coniuge a carico, più ulteriori € 516,46 per ogni figlio a carico;
- i cittadini esenti per invalidità, patologia, malattie rare.

A queste categorie si aggiungono i soggetti esenti, a fronte di condizioni di interesse sociale (gravidanza, promozione della donazione di sangue, organi e tessuti, ecc.), programmi di diagnosi precoce dei tumori o prevenzione collettiva (screening, ecc.)



## 4 Diagnosi e cura

### 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 della propria azienda sanitaria. L'azienda rilascia una tessera di esenzione, che può essere permanente o limitata.

### 4.3 | FARMACI

Una sana alimentazione e l'attività fisica sono fondamentali per rimanere in salute. Al bisogno, però, ci sono i farmaci, da usare solo quando davvero servono, nelle dosi e nei tempi indicati dal medico o dal farmacista.

#### I farmaci erogati dal Servizio Sanitario

*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 o pediatra di famiglia, 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): 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.

Nel caso si sospetti che un disturbo possa essere legato all'assunzione di un farmaco bisogna avvertire il medico o il farmacista.

#### Esenzioni

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

## 4 Diagnosi e cura



### 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.

### 4.4 IL RICOVERO IN OSPEDALE

Quando sono necessari interventi o terapie complessi, che non possono essere effettuati a casa o negli ambulatori, si può essere ricoverati presso una struttura ospedaliera. L'accesso alle prestazioni chirurgiche sul territorio regionale è volto a garantire l'equità della offerta fra le prestazioni in regime istituzionale e quelle in libera professione. Numero verde 800 556060.

### 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 effettuare prestazioni di carattere diagnostico-terapeutico o riabilitativo, mentre il day surgery consiste in un ricovero per procedure ed interventi chirurgici.

### Ricovero ordinario

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

### Ricovero post acuto

Chi ha superato la fase acuta di una malattia o ha subito un'operazione e non si è completamente ristabilito, può avere bisogno di un ulteriore periodo di ricovero per terapie più prolungate o per programmi di riabilitazione anche in ambiente ospedaliero.

Ci sono infatti spazi ospedalieri appositamente dedicati a questi tipi di ricovero, cui si accede per invio diretto da un reparto di degenza.



## 4 Diagnosi e cura

### **Durante il ricovero si può avere la compagnia di parenti o persone care**

In molti ospedali e reparti, ormai, il “passo” non esiste più. I pazienti possono ricevere visite durante tutto l’arco della giornata, tranne che in fasce orarie limitate, decise reparto per reparto. La presenza continua di un familiare a fianco del ricoverato deve essere in genere autorizzata dalla Capo sala o dall’ufficio infermieristico.

Nei reparti di pediatria, i genitori possono sempre stare accanto ai propri figli senza limitazioni di tempo.

### **Le dimissioni**

Al momento delle dimissioni devono essere fornite al paziente tutte le informazioni sulle terapie e gli accertamenti effettuati nel periodo di ricovero e le indicazioni per continuare eventuali trattamenti, in accordo con il medico di famiglia. Le dimissioni protette prevedono anche che sia stabilito e concordato un ulteriore programma di cure. Alla fine del ricovero, è possibile richiedere una copia della propria cartella clinica, che deve essere consegnata con un termine massimo di 30 giorni dalla richiesta. Prima di lasciare l’ospedale viene consegnata la lettera di dimissioni da dare al medico curante.

### **4.5 IL CONSULTORIO**

I consultori familiari assicurano interventi per la tutela della salute della donna in tutte le fasi della sua vita, della salute del bambino e dell’adolescente, delle relazioni di coppia e familiari. Sono inoltre previsti spazi specifici dedicati ai giovani dai 14 ai 24 anni ed alle donne migranti, con l’aiuto di mediatori culturali.

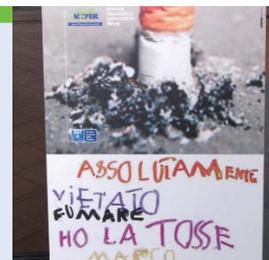
Le prestazioni fornite dai Consultori sono gratuite e riguardano:

- il percorso nascita (vedi a pagina 25);
- la tutela sociale della maternità e dell’interruzione volontaria di gravidanza;
- la procreazione responsabile/sterilità;
- la menopausa;
- la prevenzione oncologica;
- le responsabilità familiari.

### **Come ci si può accedere**

Prevalentemente su appuntamento, senza che occorra alcuna richiesta del medico. Sono previsti anche spazi per l’accoglienza senza appuntamento, in particolare nei Consultori Giovani.

## 4 Diagnosi e cura



### 4.6 I SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE

In ogni Azienda USL opera un Dipartimento di salute mentale che comprende Unità Funzionali di salute mentale 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 Dipartimento 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.

### 4.7 I SERVIZI PER LE DIPENDENZE

I servizi pubblici per le tossicodipendenze (SERT) 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 SERT**

Ai SERT 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 800 394088 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

### 4.8 L'ASSISTENZA DOMICILIARE

L'assistenza domiciliare, che si richiede ai Puntinsieme (vedi a pagina 26) comprende prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali prestate direttamente a casa del paziente.



## 4 Diagnosi e cura

- *Primo livello:* Assistenza destinata 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 rivolta 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 ed, infatti, si definisce Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), poiché il servizio di assistenza medica è coordinato con quello socio-assistenziale.

### Chi può usufruire dell'assistenza domiciliare

- Dato che l'assistenza domiciliare occupa solo un certo arco di tempo nel periodo della giornata, non può essere destinata a chi ha bisogno di un aiuto continuo e, di conseguenza, chi vive solo dovrà essere autosufficiente, almeno per le funzioni più importanti.
- Chi vive in famiglia può essere completamente non autosufficiente (per esempio gli anziani costretti a letto). L'assistenza familiare dovrà essere adeguata ed il servizio domiciliare fornirà quelle prestazioni che la famiglia non può assicurare.

### 4.9 LA LOTTA AL DOLORE E LE CURE PALLIATIVE

Non soffrire di dolore inutile è un diritto del cittadino. Per questo la Regione è impegnata affinché in ogni struttura sanitaria si misuri e si combatta il dolore in maniera efficace. Ogni Azienda sanitaria ha attivato servizi dedicati alla terapia del dolore. In tutte le Aziende sanitarie sono presenti unità di cure palliative che, in stretta collaborazione con le associazioni di volontariato, si occupano delle fasi più avanzate di malattia a domicilio del paziente, in hospice o in ospedale di comunità.

#### IL CONSENSO INFORMATO

Il paziente ha il diritto di scegliere, accettare o rifiutare trattamenti diagnostici e terapeutici che gli vengono proposti dal medico, dopo essere stato correttamente informato – salvo sua esplicita rinuncia – sulla diagnosi, sul decorso previsto della malattia, sulle conseguenze dei trattamenti e sulle opzioni alternative, nonché sulle conseguenze di un suo eventuale rifiuto delle cure.

L'informazione deve avvenire in forma verbale, ma può essere integrata in forma scritta tramite moduli, che devono essere sottoscritti dal paziente.



## 5 Riabilitazione

**C**on 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.

### 5.1 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 ASL o dalle strutture private accreditate, in ospedale o in strutture extraospedaliere. Ecco 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 minomazioni 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.



## 5 Riabilitazione

### 5.2 L'ATTIVITÀ FISICA ADATTATA

L'attività fisica adattata (AFA) è un programma di esercizio fisico rivolto ai cittadini 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, oppure il pediatra di libera scelta o lo specialista forniscono le necessarie informazioni.

Non è necessario nessun certificato. La partecipazione ai programmi di Attività Fisica Adattata costa al cittadino un massimo di € 2,00 ad incontro.

### 5.3 LA MEDICINA FISICA

Le attività specialistiche di medicina fisica sono rivolte alle persone in condizioni di disabilità modificabile, oppure pazienti in condizioni cliniche acute o in fase di riabilitazione. Per ogni patologia, sono stati elaborati programmi di prestazioni che possono essere svolti in strutture ambulatoriali pubbliche e private accreditate di recupero funzionale e/o di medicina fisica e riabilitazione. Il percorso viene attivato dal medico di famiglia o dallo specialista.

L'accesso alle prestazioni prevede il pagamento del ticket, salvo i casi di esenzione.

### 5.4 PROTESI E AUSILI

I cittadini con handicap fisici o sensoriali, dipendenti da qualunque causa, possono richiedere protesi e ausili per compensare al massimo livello possibile funzionalità ed abilità e per sviluppare l'autonomia personale.

Le protesi e gli ausili sono indicati dettagliatamente in un elenco approvato dal Ministero della salute, valido a livello nazionale.

#### **Chi può usufruire delle protesi**

Hanno diritto alla fornitura i cittadini riconosciuti invalidi, coloro che sono in attesa di riconoscimento di invalidità, i minori ed altre categorie di cittadini (ad esempio gli amputati, gli ileo-colostomizzati e urostomizzati, i portatori di catetere permanente, gli affetti da incontinenza stabilizzata). Le protesi e gli ausili destinati agli invalidi del lavoro sono forniti dall'INAIL.

La fornitura di dispositivi protesici è gratuita.

Le persone che hanno diritto all'assistenza protesica sono esenti anche dal ticket per le visite e le prestazioni specialistiche collegate con la fornitura di ausili e protesi.



## 6 Alcuni percorsi assistenziali

Il percorso assistenziale garantisce al cittadino le risposte appropriate al suo bisogno, quando le cure necessarie sono particolarmente complesse e richiedono interventi multidisciplinari distribuiti in tempi e in luoghi diversi.

### 6.1 LA NASCITA

All'inizio della gravidanza la gestante si rivolge al suo consultorio di riferimento, dove una ostetrica la informa su tutti i servizi offerti gratuitamente nel percorso nascita e le consegna il libretto che contiene le prescrizioni per gli esami necessari al controllo della gravidanza fisiologica. La donna riceverà in ogni momento e situazione l'aiuto e le cure di una ostetrica e di uno specialista medico. In alcuni consultori sono presenti i mediatori culturali che aiutano le donne straniere.

*Gli esami sono gratuiti.*

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

#### **I corsi di accompagnamento alla nascita**

Intorno al settimo mese di gravidanza, e in alcune strutture anche prima, è possibile seguire gratuitamente un corso di accompagnamento alla nascita organizzato dai consultori o in alternativa dai punti nascita. Il corso fornisce informazioni sulla gravidanza, il travaglio/parto, l'allattamento, la cura del bambino.



## 6 Alcuni percorsi assistenziali

### **Dove si può partorire**

In uno dei 30 punti nascita presenti in Toscana, che sono strutture ospedaliere attrezzate in modo da gestire in sicurezza il momento del parto.

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'analgia epidurale.

Il parto è totalmente gratuito.

### **Quando si torna a casa**

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

## **6.2 LA NON AUTOSUFFICIENZA**

### **PuntInsieme per l'assistenza alle persone non autosufficienti**

Il Punto insieme è la porta d'ingresso ai servizi ed alle prestazioni assistenziali per le persone non autosufficienti e i loro familiari. Nei 300 PuntInsieme aperti in Toscana, operatori qualificati sono a disposizione per ogni esigenza.

### **I servizi**

Dopo aver compilato e consegnato una scheda di domanda, l'interessato sarà convocato dalla Unità di valutazione multidisciplinare (UVM) della Zona-distretto, entro il termine massimo di 30 giorni, per la presentazione e la condivisione del progetto di assistenza personalizzato (PAP).

A quel punto, il paziente conoscerà la persona che lo seguirà in tutto il percorso assistenziale, per ogni problema che dovesse insorgere (il responsabile del PAP).

Le prestazioni previste nel Progetto saranno fornite entro 60 giorni dalla richiesta, che possono diventare 90 solo di fronte a particolari difficoltà.

Il paziente sarà seguito anche nel caso di dimissione difficile dall'ospedale.

*Per ogni problema, è possibile telefonare al numero verde regionale 800 860070*

## 6 Alcuni percorsi assistenziali



### Le prestazioni previste

- interventi domiciliari sociosanitari, di aiuto alla persona, forniti in forma diretta dal servizio pubblico;
- interventi in forma indiretta, domiciliari o per la vita indipendente, tramite titoli o sussidi economici per l'acquisto di servizi e aiuto all'assistenza;
- inserimenti in strutture semiresidenziali, temporanei o permanenti;
- inserimenti temporanei, o di sollievo, in residenza;
- inserimenti permanenti in residenza.

### 6.3 IL MALATO ONCOLOGICO

Il percorso oncologico è coordinato dall'Istituto Toscano Tumori (ITT). L'ITT comprende: la rete dei Dipartimenti oncologici delle Aziende USL e Ospedaliero-Universitarie, i medici di famiglia e le strutture di assistenza territoriale, l'ISPO (Istituto per lo studio e la prevenzione oncologica), le associazioni di volontariato e alcuni laboratori di ricerca sul cancro. In ogni Azienda USL e in ogni Azienda Ospedaliero-Universitaria è organizzato almeno un punto di Accoglienza ITT, che assicura informazioni sui servizi oncologici e coordina il percorso di diagnosi e cura. L'ITT definisce e aggiorna costantemente raccomandazioni cliniche per numerosi tumori, allo scopo di assicurare a tutti cure di qualità.

### Le attività di prevenzione

Vengono effettuate attività di prevenzione primaria, cioè informazione sui corretti stili di vita e sui fattori di rischio, e prevenzione secondaria o diagnosi precoce tramite gli screening oncologici. Attualmente, in Toscana sono attivi 3 programmi di screening, ai quali vengono invitati:

1. Per il tumore della cervice uterina (pap-test) le donne tra i 25 e i 64 anni.
2. Per il tumore al seno (mammografia) le donne tra i 50 e i 69 anni.
3. Per il tumore del colon retto gli uomini e le donne tra 50 e 70 anni.

### Come si accede ai servizi ITT

Il medico di famiglia o lo specialista può richiedere una visita multidisciplinare presso l'Accoglienza ITT del Dipartimento oncologico competente per territorio. In ogni azienda sono attive le Unità di Cure Palliative che si occupano dell'assistenza nelle fasi più avanzate di malattia, a domicilio o negli hospice.



## 6 Alcuni percorsi assistenziali

### 6.4 IL MALATO DI DIABETE

Per affrontare bene la malattia cronica il paziente deve essere sempre più consapevole, informato e competente. In questi casi l'assistenza si basa sulla medicina di iniziativa che interviene sul bisogno di salute prima dell'insorgenza della malattia o prima che questa si aggravi.

Per quanto riguarda il malato di diabete il medico di famiglia o il pediatra prescrive gli opportuni accertamenti per poter porre una diagnosi certa di diabete e invia se necessario il paziente alla Struttura specialistica di diabetologia e malattie metaboliche, che attiva e coordina le prestazioni sanitarie ritenute opportune.

#### **La fornitura di materiale sanitario**

La ASL fornisce gratuitamente il materiale sanitario necessario al paziente diabetico (strisce reattive, siringhe, aghi per iniettori e penna, lancette pungidito, microinfusori), su prescrizione del medico di medicina generale e/o pediatra di libera scelta (limitatamente ai propri assistiti) e/o delle strutture specialistiche di diabetologia e malattie metaboliche.

I microinfusori sono forniti gratuitamente in comodato d'uso dai centri di riferimento (AOU Meyer e AOU Pisana).

#### **Rilascio e rinnovo della patente**

Il paziente deve rivolgersi al Distretto della propria ASL, con la certificazione rilasciata dallo specialista diabetologo operante presso strutture pubbliche. È previsto il pagamento di un ticket.

### 6.5 IL TRAPIANTO D'ORGANO

#### **I vari tipi di trapianto**

Nella Regione Toscana sono attivi tutti i programmi di trapianto di organi (rene, fegato, cuore, polmone, pancreas, rene-pancreas da donatore cadavere, rene e fegato da vivente), tessuti e cellule oggi possibili a livello terapeutico.

#### **L'Organizzazione Toscana Trapianti**

L'Organizzazione Toscana Trapianti (OTT) realizza le attività di donazione e trapianto di organi, tessuti e cellule della Regione e governa la rete delle strutture operative distribuite nelle Aziende sanitarie toscane.



## 7 Prevenzione

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 ASL.

### 7.1 IGIENE E SANITÀ

Rientrano in questo ambito tutte le attività per la prevenzione e il controllo delle malattie infettive e diffuse, la tutela dai rischi per la salute derivanti dall'inquinamento dell'aria, delle acque e del suolo, la tutela della salute della comunità negli ambienti di vita e la promozione di sani stili di vita.

#### **Le vaccinazioni**

Il Servizio Sanitario della Toscana offre ai cittadini la possibilità di vaccinarsi, per evitare l'insorgere di malattie gravi e l'eventuale sviluppo di complicanze.

Tra queste vaccinazioni, ricordiamo quelle contro le seguenti malattie: poliomelite, tetano, difterite, epatite B, pertosse, emofilo B, parotite, morbillo, rosolia, meningococco C, pneumococco, papilloma virus (HPV).

Sono inoltre disponibili, dietro indicazione del medico e in rapporto a situazioni patologiche o eventi particolari, vaccini antinfluenzali e contro epatite A, tifo, tubercolosi, varicella.



## 7 Prevenzione

### **Per 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, come, per 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.

### **I controlli sull'ambiente**

I Dipartimenti di prevenzione svolgono attività di verifica e valutazione igienico-sanitaria sull'esposizione ai rischi per la salute della popolazione connessi con la qualità delle acque, la gestione dei rifiuti, l'inquinamento atmosferico, l'inquinamento acustico elettromagnetico, le radiazioni ionizzanti, materiali contenenti amianto e le sostanze chimiche pericolose, sia in ambiente di vita che in ambiente di lavoro. Anche ARPAT, l'Agenzia per la protezione ambientale della Toscana, svolge un ruolo attivo per la individuazione e gestione dei rapporti tra lo stato dell'ambiente e l'insorgenza di malattie o disturbi. Monitoraggio sullo stato dell'ambiente, controlli sulle fonti di inquinamento, organizzazione e diffusione delle conoscenze ambientali, integrazione con i programmi e le attività della Sanità Toscana rientrano tra i suoi compiti.

Per conoscere meglio ARPAT e le sue attività: numero verde 800800400, [www.arpat.toscana.it](http://www.arpat.toscana.it) e ARPAT NEWS all'indirizzo, [www.arpat.toscana.it/news\\_richiesta.html](http://www.arpat.toscana.it/news_richiesta.html).



## 7 Prevenzione



### 7.2 LA MEDICINA DELLO SPORT

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.

### 7.3 LA MEDICINA LEGALE

Attraverso i servizi di Medicina legale, le aziende garantiscono la tutela dei disabili mediante il riconoscimento di invalidità civile, stato di handicap, collocazione mirata al lavoro. Il cittadino può presentare domanda corredata della scheda di segnalazione, compilata dal medico di famiglia, e della copia dei referti medici e clinici.

### 7.4 IGIENE DEGLI ALIMENTI E NUTRIZIONE

Le attività di controllo igienico-sanitario su tutta la catena alimentare, dal produttore al consumatore, e di prevenzione dei disturbi dell'alimentazione (obesità e sovrappeso) sono svolte dai servizi di Igiene degli alimenti e della nutrizione, attraverso la sorveglianza e il counseling nutrizionale e campagne di informazione su sicurezza ed educazione alimentare. Viene anche effettuata la consulenza gratuita ai cittadini raccoglitori di funghi.

### 7.5 LA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

I Servizi di prevenzione igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro delle Aziende USL toscane svolgono attività finalizzate alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Vengono svolti controlli, inchieste sugli infortuni sul lavoro e sulle malattie professionali, pareri per astensione anticipata dal lavoro o prolungamento del periodo di astensione dopo il parto per le lavoratrici in stato di gravidanza, controlli sui nuovi insediamenti lavorativi, verifiche periodiche su impianti e macchine.

Per avere informazioni relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro o segnalare situazioni di pericolo, è possibile rivolgersi ai numeri verdi delle ASL.

### 7.6 LA SANITÀ PUBBLICA VETERINARIA

La sicurezza alimentare con il controllo integrato di animali, mangimi ed alimenti di origine animale è l'ambito primario di attività, assieme al controllo delle malattie infettive degli animali e delle malattie trasmissibili all'uomo (zoonosi), l'igiene urbana ed il controllo del randagismo.

#### **L'Anagrafe canina**

Ogni cane presente sul territorio regionale è identificato con un microchip e registrato, presso i Servizi Veterinari delle ASL, in una banca dati di livello nazionale.



## 8 Tutela e partecipazione

**L**a Regione promuove la tutela del cittadino che si rivolge al Servizio sanitario. Per questo ha stabilito regole comuni a tutti i soggetti erogatori di servizi sanitari per garantire al cittadino un percorso del reclamo chiaro e univoco e per favorire l'uso dei reclami come indicazioni per un miglioramento dei servizi.

### 8.1 IL RECLAMO

Il reclamo è la segnalazione formale di un disservizio che esige una risposta di chiarimento ed, eventualmente, di scuse o, addirittura, di risarcimento da parte dell'Azienda. Il reclamo deve essere presentato direttamente dall'interessato o, previa delega, tramite parenti, affini, associazioni di volontariato e tutela al Direttore Generale dell'Azienda, tramite l'Ufficio Relazioni con il pubblico dell'Azienda sanitaria.

Il Direttore Generale risponde con lettera entro 30 giorni, e comunque non oltre i 60 giorni. Il cittadino che non ritenga soddisfacente la risposta dell'Azienda, può ricorrere, per un riesame del caso, alla Commissione Mista Conciliativa o al Difensore civico regionale.

### 8.2 VOLONTARIATO E PARTECIPAZIONE

Organizzazioni di volontariato e di tutela sono presenti in maniera attiva in ciascuna Azienda sanitaria. Grazie anche alla loro collaborazione è stata migliorata l'accessibilità ai servizi.

# Azienda USL 1 Massa e Carrara



|  |    |
|--|----|
| <b>Presentazione</b> .....                       | 35 |
| <b>Informazioni, orientamento e tutela</b> ..... | 37 |
| <b>Servizi di emergenza e urgenza</b> .....      | 38 |
| <b>Diagnosi e cura</b> .....                     | 39 |
| <b>Riabilitazione</b> .....                      | 45 |
| <b>Prevenzione</b> .....                         | 46 |
| <b>Numeri utili</b> .....                        | 48 |





## Presentazione

### TERRITORIO

L'Azienda USL 1 opera in un territorio di 1.156 kmq di superficie con una popolazione di circa 200.000 abitanti, distribuita nei 17 Comuni della Provincia di Massa-Carrara.

### ZONE/DISTRETTI

Per facilitare ai cittadini l'accesso alle prestazioni, il territorio è articolato in due zone/distretto, la Zona delle Apuane e la Zona della Lunigiana.

Per la Zona della Lunigiana la gestione del territorio è affidata alla Società della Salute.

#### ■ Zona delle Apuane

*Segreteria*

☎ 0585.657560

g.masini@usl1.toscana.it

#### ■ Zona della Lunigiana

*Segreteria*

☎ 0187.406142

sdslunigiana@usl1.toscana.it

**LA ZONA APUANE COMPRENDE 3 OSPEDALI E 9 SEDI DISTRETTUALI**

#### *Ospedali*

CARRARA

Via Monterosso

☎ 0585.6571

MASSA

Via Sottomonte, 1

☎ 0585.4931

OSPEDALE DEL CUORE

Via Aurelia Sud, Massa

☎ 0585.493617

#### *Sedi Distrettuali*

CARRARA CENTRO

Piazza Sacco e Vanzetti, 5

☎ 0585.657961

AVENZA

Via Giovan Pietro, 26

☎ 0585 657807

MARINA DI CARRARA

Via Firenze, 48

☎ 0585.657858

FOSDINOVO

Via Roma, 9

☎ 0187.68812

CANIPAROLA

Via Caniparola

☎ 0187.675009

MASSA CENTRO

Via Bassa Tambura, 4

☎ 0585.493708

MONTIGNOSO

Via C. Sforza, 58

☎ 0585.493951

MARINA DI MASSA  
Via delle Pinete, 40  
☎ 0585.493979

VILLETTE, MASSA  
Largo Viale Roma, 9  
☎ 0585.498121

**LA ZONA LUNIGIANA COMPRENDE 2 OSPEDALI  
E 4 SEDI DISTRETTUALI PRINCIPALI**

**Ospedali**

FIVIZZANO - Salita San Francesco  
☎ 0585.9401

PONTREMOLI - Via Porta Parma  
☎ 0187.462211

**Sedi Distrettuali**

AULLA - Piazza della Vittoria, 22  
☎ 0187.406134

PONTREMOLI - Via Mazzini, 48  
☎ 0187.4630203

FIVIZZANO - Salita San Francesco  
☎ 0585.9401

VILLAFRANCA - Via Nazionale  
Palazzo Baracchini  
☎ 0187.494190

**DIREZIONE AZIENDALE**

L'amministrazione dell'Azienda USL  
1 Massa e Carrara segue il presente  
organigramma:

*Direttore generale*

Antonio Delvino

*Segreteria*

☎ 0585.657722 fax 0585.657585

☎ 0585.657511

direttore.generale@usl1.toscana.it

*Direttore amministrativo*

Ermanno Giannetti

*Segreteria*

☎ 0585.657581 fax 0585.655813

c.grimaldi@usl1.toscana.it

direttore.amministrativo@usl1.toscana.it

*Direttore sanitario*

Andrea Macuzzi

*Segreteria*

☎ 0585.657580 fax 0585.657720

p.mutti@usl1.toscana.it

direttore.sanitario@usl1.toscana.it

*Direttore sociale*

Raffaella Barbieri

*Segreteria*

☎ 0585.657719 fax 0585.655813

i.tonarelli@usl1.toscana.it

*Segreteria Aziendale e Ufficio Relazioni Esterne*

☎ 0585.655811 fax 0585.657533

Il Collegio Sindacale è un organo che affianca il Direttore Generale per garantire la regolarità e la legittimità dell'attività aziendale. Il collegio è composto da 5 membri. La segreteria risponde al ☎ 0585.657575.

**SOCIETÀ DELLA SALUTE**

La Società della Salute è un consorzio pubblico tra i Comuni e l'Azienda USL 1 per i servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali del territorio. È presente solo nella zona della Lunigiana.

*Informazioni* ☎ 0187.406142



## Informazioni, orientamento e tutela

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si trova presso il piano terra del Centro Direzionale, Via Don Minzoni, 3 - 54033 Carrara.

### ATTIVITÀ DELL'URP

- Svolge attività di informazione, accoglienza e tutela nei confronti dei cittadini.
- Provvede all'aggiornamento costante della carta dei servizi.
- Semplifica il linguaggio e snellisce le procedure per facilitare la comunicazione con i cittadini.
- Raccoglie i reclami, le segnalazioni e le espressioni di elogio sui servizi sanitari.

L'URP tiene costantemente rapporti di collaborazione con la Commissione Mista Conciliativa, Cittadinanzattiva, le Associazioni di Volontariato e tutela.

L'URP è aperto al pubblico

*Mattino:* dal lunedì al sabato 8.30 - 13.30

*Pomeriggio:* dal lunedì al giovedì 15.00 - 17.00

Il numero verde dell'URP è

☎ 800 565509

[urp@usl1.toscana.it](mailto:urp@usl1.toscana.it)

[www.usl1.toscana.it](http://www.usl1.toscana.it)

*Sito rivista on-line:* [www.sanitaecultura.it](http://www.sanitaecultura.it)



## Servizi di emergenza e urgenza

OSPEDALE DI CARRARA

Centralino ☎ 0585.6571

OSPEDALE DI MASSA

Centralino ☎ 0585.4931

OSPEDALE DI FIVIZZANO

Centralino ☎ 0585.9401

OSPEDALE DI PONTREMOLI

Centralino ☎ 0187.462211

L'Azienda USL 1 ha nel proprio territorio di competenza l'Ospedale del Cuore "G. Pasquinucci" situato a Massa in Via Aurelia sud.

☎ 0585.493617

### 118

È possibile rivolgersi direttamente ai servizi di Pronto Soccorso solo in situazioni di emergenza e urgenza, per fatti acuti che possono compromettere l'integrità della persona e non sono risolvibili dal medico di medicina generale (medico di famiglia), dalla Guardia medica o dalle normali strutture specialistiche ambulatoriali.

In assenza di questi presupposti la prestazione può essere eseguita solo

rispettando la priorità spettante alle urgenze e in alcuni casi è a pagamento.

### ELISOCORSO

L'elisoccorso è un servizio diurno 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. Ha base operativa a Massa, Aeroporto del Cinquale; si attiva con chiamata al ☎ 118.

### SOCCORSO CAVE

Il soccorso cave rappresenta un particolare servizio di emergenza urgenza per gli infortuni nei bacini marmiferi delle Alpi Apuane. Il soccorso cave si attiva con chiamata al 118.

### PUNTI DI PRONTO INTERVENTO

Campocecina ☎ 0585.841975

Fantiscritti ☎ 0585.775136

Canevara ☎ 0585.319909

La Piastra ☎ 0585.70195

Colonnata ☎ 0585.758050



## Diagnosi e cura

### VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI DIAGNOSTICI

Il cittadino, per effettuare la prenotazione si deve recare ad una postazione CUP, presente in ogni distretto, o chiamare il numero verde del CUP ☎ 848 800920 dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00; 14.00 - 18.00; sabato 9.00 - 13.00

#### SEDE DEL CUP

##### ■ Zona delle Apuane

Distretto di Carrara  
(scelta e revoca del medico)  
Distretto di Avenza  
(scelta e revoca del medico)  
Distretto di Marina di Carrara  
Distretto di Massa centro  
(scelta e revoca del medico)  
Distretti di Fossdinovo  
(scelta e revoca del medico)  
Distretto di Caniparola  
(scelta e revoca del medico)  
Distretto Villetta  
Distretto di M. di Massa

##### ■ Zona della Lunigiana

Distretto di Aulla  
Distretto di Pontremoli  
Ospedale di Fivizzano  
Distretto di Villafranca  
Distretto di Bagnone  
Distretto di Mulazzo  
Distretto di Zeri

Una volta effettuata la visita specialistica o l'esame diagnostico si può ritirare il referto dalla struttura o mediante consegna a domicilio (per via postale), solo per chi abita fuori provincia. I referti possono essere di due tipi:

- referti di esami di laboratorio
- referti di esami radiologici

L'utente che non ritiri i referti entro 30 giorni è tenuto al pagamento degli stessi a tariffa intera.

#### DOVE SI RITIRANO I REFERTI

##### ■ Zona delle Apuane

###### *Esami di laboratorio*

Nei centri prelievi delle sedi distrettuali di Massa e Carrara

###### *Esami radiologici*

Sportello accettazione  
Ospedale di Carrara  
☎ 0585.657369  
Sportello accettazione  
Ospedale di Massa  
☎ 0585.493256  
P. Distrettuale di Massa Centro  
☎ 0585.493757

##### ■ Zona della Lunigiana

###### *Esami di laboratorio*

Nei centri prelievi degli ospedali e delle sedi distrettuali di Aulla, Fivizzano e Pontremoli.

### **Esami radiologici**

OSPEDALE DI PONTREMOLI  
☎ 0187.462361

OSPEDALE DI FIVIZZANO  
☎ 0585.940335

### **ASSISTENZA MEDICA TURISTICA**

PRESIDIO DISTRETTUALE DI MARINA DI MASSA  
Via Pellegrino Rossi, 38  
☎ 0585.255250 (dal 15 giugno al  
15 settembre)  
Via degli Unni  
☎ 0585.869895 (dal 1 luglio al 31  
agosto)  
Tutti i giorni 8.30 - 11.30 e 15.30 -  
19.30

DISTRETTO DI MARINA DI CARRARA  
☎ 0585.657856-7858-7860 (dal 1  
luglio al 31 agosto)  
☎ 0585.657475

### **SERVIZI SANITARI DI LARGO INTERESSE**

#### **■ Zona delle Apuane**

##### **Centro prelievi**

Distretti di Fosdinovo-Caniparola,  
Carrara Centro, Avenza, Marina di  
Carrara, Massa Centro, Villetta,  
Marina di Massa, Montignoso  
Orario prelievi: 7.30 - 9.30

##### **Centro trasfusionale**

OSPEDALE DI MASSA  
☎ 0585.493292

OSPEDALE DI CARRARA  
☎ 0585.657295

##### **Centro screening**

Numero verde mammografie  
☎ 800 859997  
Numero verde pap test  
☎ 800 324647  
Numero verde colon retto  
☎ 800 210406

##### **Centro vaccinazioni**

I centri vaccinazioni si trovano nelle  
sedi distrettuali della Zona (vedi cen-  
tro prelievi).

##### **Diabetologia**

PRESIDIO DISTRETTUALE DI CARRARA  
☎ 0585.657953

OSPEDALE DI MASSA  
☎ 0585.493266

#### **■ Zona della Lunigiana**

##### **Centro prelievi**

Distretti di Comano, Villafranca, Al-  
biano, Aulla, Fivizzano, Pontremoli,  
Bagnone, Gragnola, Casola  
Orario prelievi: 7.30 - 9.30

##### **Centro trasfusionale**

OSPEDALE DI FIVIZZANO  
☎ 0585.940232

OSPEDALE DI PONTREMOLI  
☎ 0187.462225



## **Centro screening**

Numero verde mammografie

☎ 800 859997

Numero verde pap test

☎ 800 324647

Numero verde colon retto

☎ 800 210406

## **Centro vaccinazioni**

I centri vaccinazioni si trovano nelle sedi distrettuali principali della Zona.

## **Diabetologia**

OSPEDALE DI FIVIZZANO

☎ 0585.9401

OSPEDALE DI PONTREMOLI

☎ 0187.462211

## **ASSISTENZA FARMACEUTICA TERRITORIALE E OSPEDALIERA**

L'assistenza farmaceutica aziendale si divide in farmaceutica ospedaliera e farmaceutica territoriale e fa parte del Dipartimento del Farmaco.

## **Zona delle Apuane**

### **Farmaceutica ospedaliera**

OSPEDALE DI CARRARA

☎ 0585.657234

fax 0585.657476

OSPEDALE DI MASSA

☎ 0585.493438

fax 0585.493205

### **Farmaceutica territoriale**

CARRARA

☎ 0585.841451

MARINA DI MASSA

☎ 0585.246784

## **Zona della Lunigiana**

### **Farmaceutica ospedaliera**

OSPEDALE DI PONTREMOLI

☎ 0187.462274

OSPEDALE DI FIVIZZANO

☎ 0585.940330

### **Farmaceutica territoriale**

OSPEDALE DI PONTREMOLI

☎ 0187.460249

OSPEDALE DI FIVIZZANO

☎ 0585.940238

Il Dipartimento del Farmaco, oltre ad occuparsi della distribuzione diretta ai cittadini, principalmente promuove l'utilizzo efficace, sicuro ed economico dei farmaci e dei dispositivi medici, assicurando sicurezza nei rifornimenti, qualità, consulenza e documentazione. Garantisce inoltre l'allestimento di farmaci galenici e magistrali, oncologici personalizzati, sacche per Nutrizione Parenterale Totale per pazienti ricoverati e a domicilio.

La Nutrizione Clinica è volta al monitoraggio, alla prevenzione e al trattamento della malnutrizione in ambito ospedaliero e territoriale (nutrizione domiciliare)

☎ 0585.657475

### RICOVERO OSPEDALIERO

I Documenti necessari da presentare all'Ufficio Accettazione dell'ospedale dove è previsto il ricovero sono:

- richiesta del ricovero redatta su ricettario regionale
- un documento d'identità
- codice fiscale

Dopo il ricovero il paziente riceve dal reparto un foglio di dimissione. Per il ritiro della cartella clinica, previo pagamento ticket, rivolgersi a:

### Zona delle Apuane

Ufficio cartelle cliniche

OSPEDALE DI CARRARA

☎ 0585.657602

Sportello accettazione

OSPEDALE DI MASSA

☎ 0585.493256

### Zona della Lunigiana

Sportello accettazione

OSPEDALE DI PONTREMOLI

☎ 0187.462257

Sportello accettazione

OSPEDALE DI FIVIZZANO

☎ 0585.940331

### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Per l'assistenza infermieristica ospedaliera e territoriale, la struttura preposta è il Dipartimento Infermieristico.

☎ 0585.657517

*Per informazioni:*

### Zona delle Apuane

OSPEDALE DI CARRARA

☎ 0585.657643

OSPEDALE DI MASSA

☎ 0585.493426





## ■ Zona della Lunigiana

OSPEDALE DI FIVIZZANO  
☎ 0585.940208

OSPEDALE DI PONTREMOLI  
☎ 0187.462237

*Per l'assistenza infermieristica territoriale:*

■ **Zona delle Apuane**  
☎ 0585.493763

■ **Zona della Lunigiana**  
☎ 0187.940204

## VISITE DOMICILIARI E ASSISTENZA DOMICILIARE

■ **Zona delle Apuane**  
P. DISTRETTUALE DI AVENZA  
☎ 0585.657810

P. DISTRETTUALE DI MASSA CENTRO  
☎ 0585.493702

■ **Zona della Lunigiana**  
P. DISTRETTUALE DI AULLA  
☎ 335.7547335 mattina  
☎ 335.7486941 pomeriggio

P. DISTRETTUALE DI PONTREMOLI  
☎ 0187.4630213

OSPEDALE DI FIVIZZANO  
☎ 0585.940293

## ASSISTENZA SOCIALE DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI

Il Dipartimento Politiche Sociali ed Alta Integrazione ha sede in Via Don Minzoni, 3.

Direttore Raffaella Barbieri  
☎ 0585.657719

■ **Zona delle Apuane**  
Coordinatore del servizio sociale  
Via Don Minzoni, 3 - Carrara  
☎ 0585.657544

■ **Zona della Lunigiana**  
Coordinatore del servizio sociale  
Piazza della Vittoria, 22 - Aulla  
☎ 0187.406155  
Il Dipartimento delle Politiche Sociali ed Alta Integrazione si coordina con il Dipartimento Materno Infantile per le attività territoriali e dei presidi ospedalieri e con il Dipartimento di Salute Mentale e il Dipartimento delle Dipendenze.

## DIPARTIMENTO DELLA SALUTE MENTALE

■ **Zona delle Apuane**  
U.F. SALUTE MENTALE ADULTI  
Via Marina Vecchia, 74  
☎ 0585.493093 fax 0585.493075  
r.raimondi@usl1.toscana.it

U.F. SALUTE MENTALE INFANZIA E ADOLESCENZA  
Via Bassa Tambura, 4  
☎ 0585.493717  
fax 0585.498403  
a.pitanti@usl1.toscana.it

U.O. PSICOLOGIA  
Via Marina Vecchia, 74  
☎ 0585.493084  
f.celi@usl1.toscana.it

### ■ Zona della Lunigiana

U.F. SALUTE MENTALE ADULTI  
Quartiere Gobetti Aulla  
☎ 0187.423401  
fax 0187.423464  
a.arena@usl1.toscana.it

U.F. SALUTE MENTALE INFANZIA  
E ADOLESCENZA  
Piazza Gramsci, 22 - Aulla  
☎ 0187.420093 - 800 074999  
fax 0187.424834  
f.giovannoni@usl1.toscana.it

### DIPARTIMENTO DELLE DIPENDENZE

#### ■ SERT zona delle Apuane

MASSA  
☎ 0585.493918

CARRARA  
☎ 0585.844482

#### UFFICIO TOSSICODIPENDENZE

Responsabile Ufficio Zona  
Lunigiana Ass. Soc.  
SERT Aulla  
☎ 0187.421675 - 421965  
Centro Alcologico Aulla  
☎ 0187.421675

#### UFFICIO ANZIANI

Responsabile Ufficio Zona Luni-  
giana Ass. Soc.  
☎ 0187.406127  
Punto Unico di Accesso  
☎ 0187.406133  
Servizio Sociale Aulla  
☎ 0187.406156

#### UFFICIO MINORI

Responsabile Ufficio Zona Luni-  
giana Ass. Soc.  
Consultorio di Aulla  
☎ 0187.406124  
(Promuove e sostiene l'allatta-  
mento materno)  
Consultorio Aulla  
☎ 0187.406121

#### UFFICIO SALUTE MENTALE

Responsabile Ufficio Zona Luni-  
giana Ass. Soc.  
☎ 0187.406128  
Quartiere Gobetti - Aulla  
☎ 0187.423401

#### UFFICIO HANDICAP

Numero verde ☎ 800074999  
Responsabile Ufficio Zona Luni-  
giana Ass. Soc.  
☎ 0187.406156  
Aulla Goif, Piazza Craxi  
☎ 0187.420093

#### ■ SERT zona della Lunigiana

Aulla - Via Barcara, 1  
☎ 0187.421675

#### UFFICIO TOSSICODIPENDENZE

Responsabile Ufficio Zona Apuana  
Ass. Soc.  
Ser.T. Massa ☎ 0585.493918  
Ser.T. Carrara ☎ 0585.844482  
  
Centro Alcologico Carrara  
☎ 0585.848966  
☎ 0585.845794



## UFFICIO ANZIANI

Ass. Soc.

☎ 0585.655806

Punto Unico di Accesso Avenza

☎ 0585.657810

Punto Unico di Accesso

Massa Centro

☎ 0585.493702

## UFFICIO MINORI

Responsabile Ufficio Zona Apuana

Ass. Soc.

☎ 0585.657750

Consultorio Avenza

☎ 0585.657814

Consultorio Massa

☎ 0585.493770

Osservatorio problematiche minorili

Massa

☎ 0585.493083

## UFFICIO SALUTE MENTALE

Responsabile Ufficio Zona Apuana

Ass. Soc. ☎ 0585.493077

Massa - Via Marina Vecchia, 74

## UFFICIO HANDICAP

Numero verde ☎ 800074999

Responsabile Ufficio Zona Apuana

Ass. Soc. ☎ 0585.655806

Massa - Goif delle Apuane

☎ 0585.493772

☎ 0585.493765

## UFFICIO ALTA INTEGRAZIONE

Responsabile Ufficio Zona Apuana

Ass. Soc. ☎ 0585.657562

## Riabilitazione

Le prestazioni erogate sono di riabilitazione motoria e logopedica per adulti.

### ■ Zona delle Apuane

DISTRETTO DI MARINA DI CARRARA

☎ 0585.657864

FONDAZIONE PELÙ

Via Marina Vecchia - Massa

☎ 0585.496911

### ■ Zona della Lunigiana

DISTRETTO DI AULLA

☎ 0187.420265

OSPEDALE DI PONTREMOLI

☎ 0187.462356

OSPEDALE DI FIVIZZANO

☎ 0585.940357

### ASSISTENZA PROTESICA

#### ■ Zona delle Apuane

DISTRETTO DI CARRARA

☎ 0585.657638 fax 657630

#### ■ Zona della Lunigiana

OSPEDALE DI FIVIZZANO

☎ 0585.940220

OSPEDALE DI PONTREMOLI

Distretto Pontremoli

☎ 0187.4630229

Aulla ☎ 0187.406150

## Prevenzione

Il Dipartimento della Prevenzione ha sede in Via Democrazia, 44 - Massa.

### UNITÀ OPERATIVE

- Igiene e sanità pubblica: l'ambulatorio della medicina del viaggiatore è in Via Democrazia, 44 - Massa con orario: martedì 15.00 - 17.00 e mercoledì 9.00 - 13.00 su appuntamento al ☎ 0585.493932.

- Igiene degli alimenti e nutrizione.
- Sanità animale: per l'anagrafe canina e rilascio passaporti per animali da affezione ed anagrafi zootecniche gli uffici sono aperti il martedì e giovedì 10.00 - 12.00.

- Igiene degli alimenti di origine animale.

- Prevenzione e Sicurezza nei luoghi di lavoro.

Numero verde ☎ 800 487328

- Verifiche e controlli periodici.
- Medicina dello sport.
- Medicina legale.

### SUP SPORTELLINO UNICO DELLA PREVENZIONE

Dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00

☎ 0585.657932

(per le ore di non presenza è attiva la segreteria telefonica sul numero verde ☎ 800 487328)

[www.usl1.toscana.it/websup/home](http://www.usl1.toscana.it/websup/home)

### Zona delle Apuane

#### IGIENE SANITÀ PUBBLICA

Massa - Via Democrazia, 44

☎ 0585.493912

#### IGIENE ALIMENTI E NUTRIZIONE

Massa - Via Democrazia, 44

☎ 0585.493934

#### SANITÀ ANIMALE

Massa - Via Galvani, 1

☎ 0585.42090

#### IGIENE ALIMENTI DI ORIGINE ANIMALE

Massa - Via Democrazia, 44

☎ 0585.493909

#### PREVENZIONE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Carrara - Via Marconi, 9

☎ 0585.657932

#### IGIENE E SALUTE LUOGHI DI LAVORO

Carrara - Via Marconi, 9

☎ 0585.657917 - 0187.423405

#### VERIFICHE E CONTROLLI PERIODICI

Avenza - Via Turati, 15 ter

☎ 0585.858492 - 55930

fax 0585.859765

[verifiche\\_periodiche@usl1.toscana.it](mailto:verifiche_periodiche@usl1.toscana.it)

#### MEDICINA DELLO SPORT

Distretto di Avenza



☎ 0585.657819  
Distretto di Montignoso  
☎ 0585.493952

## MEDICINA LEGALE

MASSA  
Via Aurelia sud  
Ufficio invalidi civili  
☎ 0585.493059  
Commissione patenti  
☎ 0585.493055

CARRARA  
Via D. Minzoni, 3  
Ufficio invalidi civili  
☎ 0585.657552

## ■ Zona della Lunigiana

**IGIENE SANITÀ PUBBLICA**  
Via Ghandi, 8  
☎ 0187.406416

**IGIENE ALIMENTI E NUTRIZIONE**  
Aulla - Via Ghandi, 8  
☎ 0187.406416

**SANITÀ ANIMALE**  
Quartiere Gobetti Aulla  
☎ 0187.423400

## IGIENE ALIMENTI DI ORIGINE ANIMALE

Quartiere Gobetti Aulla  
☎ 0187.423400

## PREVENZIONE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Quartiere Gobetti Aulla  
☎ 0187.423405

## VERIFICHE E CONTROLLI PERIODICI

Avenza - Via Turati, 15 ter  
☎ 0585.858492 - 55930  
fax 0585.859765  
verifiche periodiche@usl1.toscana.it

## MEDICINA DELLO SPORT

DISTRETTO DI AVENZA  
☎ 0585.657819

DISTRETTO DI MONTIGNOSO  
☎ 0585.493952

## MEDICINA LEGALE

Commissione patenti  
☎ 0187.406402

Ufficio invalidi civili Aulla, Pontremoli  
e Fivizzano  
☎ 0187.406401  
☎ 0187.4630204  
☎ 0585.940283

## MASSA E CARRARA - NUMERI UTILI

### CENTRALINI OSPEDALI

Carrara ☎ 0585.6571

Massa ☎ 0585.4931

Pontremoli ☎ 0187.462211

Fivizzano ☎ 0585.9401

Ospedale del Cuore (OPA)

☎ 0585.493617

**EMERGENZA** ☎ 118

**URP (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO),  
CARRARA**

☎ 0585.657547/7733/7573

Numero verde ☎ 800 565509

**SUP (SPORTELLO UNICO PREVENZIONE)**

☎ 0585.657932

**SICUREZZA SUL LAVORO**

Numero verde ☎ 800 487328

**CUP (CENTRO UNICO PRENOTAZIONE)**

Numero verde ☎ 848 800920

**CUP LIBERA PROFESSIONE**

☎ 0585.493700

**CARTELLE CLINICHE, CARRARA**

☎ 0585.657602

**ITT (ISTITUTO TOSCANO TUMORI)**

☎ 0585.657654





Regione Toscana  
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

# buono più buono

come mangiare bene sano toscano



[www.piramidealimentaretoscana.it](http://www.piramidealimentaretoscana.it)

La **Piramide Alimentare Toscana**: consiglia tutti toscani per mangiare bene nel rispetto della tradizione, dell'ambiente, del risparmio e della nostra salute. Niente rinunce e tante cose buone per il nostro benessere!

La Toscana possiede nella sua tradizione prodotti, alimenti e piatti in grado di garantire una salutare e gustosa alimentazione.

La **Piramide Alimentare Toscana**, invita a muoversi ogni giorno e bere tanta acqua. Se si beve vino, meglio durante i pasti e con moderazione.

La **Piramide Alimentare Toscana**, dove il buono è ancora più buono.



**Regione Toscana, Giunta regionale**  
Info: [www.regione.toscana.it/salute](http://www.regione.toscana.it/salute)

**Ufficio relazioni con il pubblico Urp**  
via di Novoli 26, 50127 Firenze

**numero verde: 800-860070**  
**non udenti: 800-881515**  
**apertura: lunedì, mercoledì e giovedì 9.00-18.00**  
**martedì e venerdì 9.00-13.30**

**e mail [urp@regione.toscana.it](mailto:urp@regione.toscana.it)**  
**[www.regione.toscana.it/urp](http://www.regione.toscana.it/urp)**