

**Azienda
USL
Toscana
sud est**



CARTA DEI SERVIZI

2019

Presentazione

La Carta dei Servizi è uno dei principali strumenti di tutela dei diritti dei cittadini che fruiscono delle attività sanitarie: essa costituisce un patto tra le strutture del Servizio Sanitario Nazionale e gli utenti.

Il suo contenuto rappresenta un impegno che l'Azienda USL Toscana sud est prende nei confronti della comunità di riferimento, finalizzato a rispettare i principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità delle cure, diritto di scelta del cittadino, partecipazione e tutela e di efficienza ed efficacia delle cure

La Carta dei Servizi è organizzata in due parti. La prima contiene i dati strutturali dell'Azienda:

- *ambito territoriale;*
- *bacino di utenza;*
- *principi fondamentali ai quali si ispira la sua attività;*
- *tutela;*
- *rispetto della privacy e del diritto alla riservatezza.*

La seconda parte descrive invece nel dettaglio le diverse attività che sono svolte e, soprattutto, le modalità di accesso ai servizi e alle prestazioni.

La Carta è parte di un sistema sempre più differenziato di informazione al cittadino che comprende carte tematiche, opuscoli di settore e che si avvale di una pluralità di canali di informazione tra i quali il sito web aziendale e il numero telefonico dedicato.

La Carta dei Servizi è disponibile in versione on line, per essere sempre aggiornata e per facilitare la consultazione delle singole parti di interesse. Nella stessa sono stati inseriti collegamenti (link) al sito aziendale: informare in tempo reale sulle prestazioni offerte e sulle modalità di erogazione, garantendo un modo di ricerca semplice e rapido, è uno degli impegni che l'Azienda si impegna a rispettare verso i suoi utenti.

Per una semplificazione della lettura della Carta si precisa che il riferimento agli ambiti territoriale ricompresi nel territorio della USL Toscana sud est sono i seguenti:

Arezzo. *Comprende i comuni di Anghiari, Arezzo, Bibbiena, Badia Tedalda, Bucine, Capolona, Caprese Michelangelo, Castel Focognano, Castelfranco di Sopra – Piandiscò, Castel S.Niccolò, Castiglion Fibocchi, Castiglion Fiorentino, Cavriglia, Chitignano, Chiusi della Verna, Civitella della Chiana, Cortona, Foiano, Loro Ciuffenna, Lucignano, Marciano, Montemignaio, Monterchi, Monte San Savino, Montevarchi, Ortignano Raggiolo, Pergine Valdarno – Laterina, Pieve S. Stefano, Poppi, Pratovecchio Stia, San Giovanni Valdarno, Sansepolcro, Sestino, Subbiano, Terranuova Bracciolini, Talla.*

Grosseto. *Comprende i comuni di Arcidosso, Campagnatico, Capalbio, Castel Del Piano, Castell'Azzara, Castiglione Della Pescaia, Cinigiano, Civitella Paganico, Follonica, Gavorrano, Grosseto, Isola del Giglio, Magliano in Toscana, Manciano, Massa Marittima, Monte Argentario, Monterotondo Marittimo, Montieri, Orbetello, Pitigliano, Roccalbegna, Roccastrada, Santa Fiora, Scansano, Scarlino, Seggiano, Semproniano, Sorano.*

Siena. *Comprende i comuni di Abbadia San Salvatore, Asciano, Buonconvento, Casole d'Elsa, Castellina in Chianti, Castelnuovo Berardenga, Castiglione d'Orcia, Cetona, Chianciano Terme, Chiusdino, Chiusi, Colle Val D'Elsa, Gaiole in Chianti, Montalcino, Montepulciano, Monteriggioni, Monteroni d'Arbia, Monticiano, Murlo, Piancastagnaio, Pienza, Poggibonsi, Radda in Chianti, Radicofani, Radicondoli, Rapolano Terme, San Casciano dei Bagni, San Gimignano, San Quirico d'Orcia, Sarteano, Siena, Sinalunga, Sovicille, Torrita di Siena, Trequanda.*

Indice

PRIMA PARTE

L'AZIENDA

<u>L'AZIENDA E LA DIREZIONE AZIENDALE.....</u>	<u>7</u>
<u>LA MISSION</u>	<u>8</u>
<u>I VALORI.....</u>	<u>10</u>
<u>LA RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI PERSONALI.....</u>	<u>11</u>
<u>IL TERRITORIO.....</u>	<u>12</u>
<u>LA POPOLAZIONE.....</u>	<u>13</u>
<u>L'ORGANIZZAZIONE.....</u>	<u>14</u>
Le zone distretto.....	15
Le società della salute.....	16
L'organizzazione distrettuale e le case della salute.....	17
Gli ospedali e la rete ospedaliera.....	18

GLI STANDAR DI QUALITÀ: GLI IMPEGNI

<u>ASPETTI RELAZIONALI.....</u>	<u>20</u>
<u>UMANIZZAZIONE.....</u>	<u>20</u>
<u>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE.....</u>	<u>22</u>
<u>TEMPI E ACCESSIBILITÀ.....</u>	<u>24</u>
<u>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT.....</u>	<u>25</u>
<u>STRUTTURA E LOGISTICA.....</u>	<u>26</u>
<u>ASPETTI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI.....</u>	<u>26</u>
<u>TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA.....</u>	<u>26</u>

SECONDA PARTE

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

<u>L'URP SEDI E RECAPITI.....</u>	<u>27</u>
Punto Informazione	29
<u>LA TUTELA.....</u>	<u>30</u>
Modalità di presentazione del reclamo, segnalazione e ringraziamento.....	30
La commissione mista conciliativa.....	31
<u>LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI.....</u>	<u>32</u>
Come aderire al protocollo d'intesa.....	33
<u>L'ACCESSO CIVICO.....</u>	<u>34</u>
Accesso civico: cosa è	34
Chi può fare richiesta	35
La domanda come e dove può essere presentata.....	35

ACCESSO E ACCOGLIENZA

<u>ISCRIVERSI AL SERVIZIO SANITARIO.....</u>	<u>37</u>
Dove fare l'iscrizione.....	37
Quali documenti sono necessari?.....	37
Chi può richiedere il domicilio sanitario?.....	37
<u>ASSISTENZA SANITARIA A CITTADINI STRANIERI</u>	<u>38</u>
Iscrizione volontaria.....	38
Cittadini extracomunitari senza permesso di soggiorno (STP).....	40
Cittadini comunitari indigenti, sprovvisti di tessera TEAM (ENI).....	40
<u>LA MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE.....</u>	<u>41</u>
<u>LA CARTA SANITARIA E IL FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO</u>	<u>41</u>

<u>IL MEDICO DI MEDICINA GENERALE E PEDIATRA DI FAMIGLIA.....</u>	<u>43</u>
Le prestazioni erogate.....	43
Forme di associazione fra medici.....	44
<u>I PUNTO INSIEME.....</u>	<u>44</u>
<u>IL CORD E L'AUTO POINT.....</u>	<u>45</u>

IL SERVIZIO DI EMERGENZA E URGENZA

<u>IL 118.....</u>	<u>46</u>
Quando devo chiamare il 118?.....	46
Come devo comportarmi durante e dopo la chiamata?.....	46
<u>IL PRONTO SOCCORSO</u>	<u>47</u>
Come posso accedere al pronto soccorso?.....	47
Ticket del Pronto Soccorso.....	48
<u>IL CODICE ROSA.....</u>	<u>48</u>
<u>LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE</u>	<u>49</u>
La guardia medica turistica.....	50

LA PREVENZIONE COLLETTIVA

<u>IGIENE PUBBLICA E NUTRIZIONE.....</u>	<u>51</u>
<u>VACCINAZIONI.....</u>	<u>52</u>
<u>VIAGGIARE PROTETTI.....</u>	<u>53</u>
<u>LAVORARE SICURI.....</u>	<u>53</u>
<u>MEDICINA DELLO SPORT.....</u>	<u>54</u>
<u>SANITÀ PUBBLICA VETERINARIA E SICUREZZA ALIMENTARE.....</u>	<u>54</u>
<u>ISPettorato MICOLOGICO.....</u>	<u>56</u>
<u>LABORATORIO DI SANITÀ PUBBLICA.....</u>	<u>56</u>
<u>ATTIVITÀ DI VERIFICA DI ATTREZZATURE ED IMPIANTI.....</u>	<u>57</u>

GLI SCREENING

Screening per i tumori della cervice uterina - HPV.....	58
Screening per i tumori della mammella.....	58
Screening per i tumori del colon retto.....	59

LA DIAGNOSI E LA CURA

<u>LA PRENOTAZIONE VISITE ED ESAMI: IL CUP</u>	<u>60</u>
Le classi di priorità.....	60
Disdire una prenotazione.....	62
<u>IL TEMPO DI ATTESA.....</u>	<u>62</u>
Criteri della formazione delle liste di attesa.....	62
Come avviene il monitoraggio del tempo di attesa e come è reso noto ai cittadini.....	63
<u>IL TICKET: LA COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA</u>	<u>63</u>
Ticket aggiuntivo (quota ricetta).....	63
Le fasce di reddito.....	64
Come verificare la propria fascia di reddito.....	65
Come autocertificare la propria fascia di reddito.....	65
Ticket aggiuntivo per visite ed esami specialistici ambulatoriali.....	65
Ticket aggiuntivo per prescrizioni di farmaci.....	66
<u>LA LIBERA PROFESSIONE.....</u>	<u>67</u>
<u>IL RICOVERO IN OSPEDALE</u>	<u>68</u>
Il ricovero.....	68
L'accettazione.....	69
La degenza.....	69
La cura del dolore	70
L'assistenza religiosa e spirituale	70
La pulizia e igiene dei locali	70
La dimissione.....	70
Il rilascio documentazione sanitaria e copia della cartella clinica	71
Il trasporto con ambulanza al domicilio dopo la dimissione.....	72

<u>LA RIABILITAZIONE.....</u>	<u>72</u>
Percorso 1.....	73
Percorso 2 e 3: patologie acute o in fase di riaccutizzazione.....	73
La riabilitazione intensiva ospedaliera.....	73
<u>L'ASSISTENZA PROTESICA.....</u>	<u>74</u>
<u>IL CONSULTORIO</u>	<u>74</u>
<u>L'ASSISTENZA DOMICILIARE.....</u>	<u>75</u>
<u>LA SALUTE MENTALE</u>	<u>77</u>
il trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico	77
<u>LE DIPENDENZE</u>	<u>78</u>
Come si accede ai SerD.....	79
<u>I SERVIZI SOCIALI</u>	<u>79</u>
<u>L'ASSISTENZA FARMACEUTICA.....</u>	<u>80</u>
I farmaci erogati dal Servizio Sanitario.....	80
Farmaci equivalenti.....	81
Assistenza farmaceutica integrativa.....	81
<u>LA MEDICINA LEGALE.....</u>	<u>81</u>

IL PERCORSO ONCOLOGICO

<u>SOSPETTO TUMORE.....</u>	<u>84</u>
<u>DOPO IL TUMORE: I FOLLOW UP.....</u>	<u>84</u>
<u>LE CURE PALLIATIVE.....</u>	<u>84</u>

IL PERCORSO NASCITA

<u>IL PARTO.....</u>	<u>86</u>
<u>PROGETTO "MAMMA SEGRETA"</u>	<u>87</u>

PERCORSO ODONTOIATRICO

<u>ODONTOIATRIA SOCIALE</u>	<u>88</u>
<u>ODONTOIATRIA D'URGENZA</u>	<u>88</u>

IL PERCORSO DIABETOLOGICO

<u>COME SI ACCEDE</u>	<u>89</u>
------------------------------------	------------------

LA MEDICINA INTEGRATA

<u>IL CENTRO DI MEDICINA INTEGRATA.....</u>	<u>90</u>
--	------------------

PROMUOVERE LA CULTURA DEL DONO E DELL'AUTODERMINAZIONE

<u>DONARE IL SANGUE.....</u>	<u>91</u>
Perché donare	91
Donare il sangue è	91
<u>DONARE ORGANI E TESSUTI</u>	<u>92</u>
Perché donare	92
Una scelta consapevole	92
<u>DONAZIONE DA VIVENTE DI ORGANI E TESSUTI</u>	<u>92</u>
Ciascuno di noi può esprimere il proprio consenso	93
<u>DONARE IL SANGUE DEL CORDONE OMBELICALE</u>	<u>93</u>
Diventare donatrice	93
Dove donare	94
<u>DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TRATTAMENTO (DAT)</u>	<u>94</u>

LE BUONE PRATICHE PER LA SICUREZZA DEI PAZIENTI

L'AZIENDA

L'AZIENDA E LA DIREZIONE AZIENDALE

L'Azienda USL Toscana sud est è nata a partire dal 01/01/2016 dalla fusione di 3 Asl della Toscana, ovvero quelle di Arezzo, Siena e Grosseto, come previsto dalla Legge Regionale n 84 del 28 dicembre 2015 “Riordino dell’assetto istituzionale e organizzativo del sistema sanitario regionale. Modifiche alla l.r. 40 /2005”.

L'azienda assume la denominazione di “Azienda Unità sanitaria Locale Toscana sud est”, ha sede legale in Arezzo, in Via Curtatone n. 54, ed è costituita con personalità giuridica pubblica ed autonomia imprenditoriale.

Le sedi operative dell'Azienda sono stabilite come segue:

- **Sede Operativa Arezzo** Via Curtatone 54 – Arezzo
Centralino: 0575 2551
- **Sede Operativa Grosseto** Via Cimabue 109 – Grosseto
Centralino: 0564 485111
- **Sede Operativa Siena** Piazza Rosselli 26 – Siena
Centralino: 0577 535111 - 0577 536111

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

Sede legale: **via Curtatone 54, 52100 Arezzo**

P.I. e C.F.: **02236310518**

Pec: **ausltoscanasudest@postacert.toscana.it**

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

Il logo aziendale è il seguente:



Il Direttore Generale: ANTONIO D'URSO

e-mail: direzionegenerale@uslsudest.toscana.it

il Direttore Sanitario: SIMONA DEI

e-mail: direttoresanitario@uslsudest.toscana.it

Il Direttore Amministrativo: FRANCESCO GHELARDI

e-mail: direttoreamministrativo@uslsudest.toscana.it

Il Direttore dei Servizi Sociali: LIA SIMONETTI

e-mail: direttoreservizisociali@uslsudest.toscana.it

LA MISSION

1. L'Azienda identifica la propria missione nella promozione e tutela della salute sia individuale che collettiva, della popolazione residente e comunque presente a qualsiasi titolo nel proprio territorio, per consentire la migliore qualità di vita possibile, garantendo i livelli essenziali di assistenza (LEA), come previsto dalla normativa nazionale e regionale. La missione aziendale si inserisce all'interno delle scelte di programmazione sanitaria nazionale, regionale e locale, integrandosi con esse e contribuendo ad una loro attuazione in risposta ai bisogni di salute della comunità locale. L'Azienda garantisce, mediante un modello integrato, l'organizzazione ed erogazione delle attività di prevenzione, cura e riabilitazione, quali previste dalla normativa vigente e dalla programmazione sanitaria nazionale e regionale.

2. In particolare l'Azienda sviluppa la propria azione attraverso reti cliniche e sociosanitarie integrate, per superare la frammentarietà delle risposte e integrare le prestazioni nel percorso personalizzato. Tale modalità di presa in cura favorisce continuità durante il decorso delle malattie croniche rapidità nella fase acuta, attraverso il lavoro dei professionisti territoriali e ospedalieri, ognuno dal proprio setting ma strettamente correlati tra loro.

3. L'Azienda persegue la sua missione sia direttamente, con l'utilizzo delle proprie strutture, che mediante altre strutture pubbliche o private accreditate, il tutto sulla base di accordi specifici e nel rispetto della normativa in vigore. L'Azienda può altresì assumere la gestione di attività o servizi socio assistenziali su delega degli enti locali con le modalità disciplinate dagli specifici atti, nonché le attività sanitarie dei livelli aggiuntivi di assistenza ai sensi della normativa vigente.

4. L'organizzazione dell'Azienda, tenuto conto della realtà geo-demografica del territorio, caratterizzato da una rilevante estensione ed un elevato indice di dispersione della popolazione, intende rappresentare una risposta alle esigenze di integrazione delle funzioni assistenziali, mirando ad offrire alla popolazione servizi omogenei, di qualità, sostenibili nel tempo. Tali servizi sono destinati ad avere grande autonomia a livello di zona per rispondere a gran parte della domanda di salute e garantire equità di accesso. L'assistenza si sviluppa in forma distribuita o centralizzata in relazione all'intensità del bisogno, alle dotazioni tecnologiche necessarie, alla complessità organizzativa, combinando nel modo più opportuno lo specifico bisogno del paziente con l'esigenza di valorizzare le competenze dei professionisti e le capacità strutturali e tecnologiche.

5. L'Azienda si impegna nella costruzione di un sistema basato sull'integrazione nelle sue varie declinazioni:

- a) integrazione clinica
- b) integrazione professionale
- c) integrazione di sistema

Capisaldi di questo principio sono:

- l'integrazione della rete ospedaliera, con un ruolo ben definito dei presidi di prossimità, in un sistema orizzontale e complanare;
- l'integrazione della rete ospedaliera con la rete dei servizi territoriali ove si sviluppano le sinergie interprofessionali, anche attraverso nuovi modelli organizzativi e specifiche strutture aziendali, quali le Aggregazioni Funzionali Territoriali (AFT), le Unità

Complesse di Cure Primarie (UCCP), l'Agenzia per la Continuità Ospedale-Territorio (ACOT).

6. L'Azienda considera la comunicazione una delle leve strategiche per il raggiungimento dei propri obiettivi ed attribuisce alla comunicazione una profonda valenza relazionale finalizzata all'ascolto, all'accoglienza e alla presa in cura di tutti cittadini che necessitano dei servizi offerti.

Al contempo una comunicazione strutturata è essenziale per garantire il raccordo all'interno della rete del territorio e tra le comunità professionali.

7. L'Azienda si impegna ad aumentare la sua visibilità e trasparenza interna ed esterna, la comprensione delle sue linee di lavoro e dell'organizzazione dei servizi, anche attraverso momenti di confronto e di coinvolgimento con i principali portatori d'interesse. L'Azienda si impegna inoltre affinché le culture professionali ed organizzative si incontrino arricchendosi vicendevolmente, tramite processi di scambio culturali, con l'obiettivo di far proprie le migliori soluzioni disponibili, a cominciare dal coinvolgimento attivo del primo protagonista dei servizi, il cittadino stesso.

I VALORI

L'azienda ritiene che alcuni valori siano imprescindibili nello svolgimento della propria attività e nell'erogazione dei servizi ai cittadini. In particolare si ritiene di evidenziare:

- il riconoscimento e ascolto delle esigenze del cittadino rispettandone diritti e bisogni, favorendone la partecipazione attiva al processo di cura e attivando sistemi di ascolto/monitoraggio della soddisfazione per migliorare la qualità del servizio fornito;
- il riconoscimento del professionista, ponendo attenzione alle persone, valorizzandone le competenze e potenzialità per ideare e progettare l'innovazione, creando le condizioni per il coinvolgimento ampio e diffuso degli operatori nei processi e nelle decisioni aziendali, così da costruire giorno per giorno, all'interno dell'ordinaria attività, il futuro e una visione costantemente aggiornata delle strategie aziendali;
- la promozione di un sistema di reti di collaborazione e cooperazione per offrire servizi integrati con le altre strutture sanitarie e sociali della provincia e della regione;

- lo sviluppo di un sistema di comunicazione aziendale che garantisca la trasparenza delle modalità di erogazione delle prestazioni, omogeneità, coerenza e correttezza dell'informazione sia verso l'esterno, sia all'interno;
- la responsabilizzazione, a tutti i livelli aziendali, mediante sistemi di verifiche continue degli impegni assunti;
- l'efficacia degli interventi mediante lo sviluppo di programmi permanenti di revisione della pratica clinica e assistenziale, l'adesione a criteri e standard di qualità clinica, la partecipazione ai sistemi di accreditamento istituzionale e professionale;
- il trattamento del dolore, dando attuazione ai contenuti dei documenti nazionali e regionali sul tema (dalla Carta di Pontignano, al Manifesto Etico Contro il dolore non necessario, ecc.);
- la sicurezza delle prestazioni e dei servizi sanitari, mirando a perfezionare l'organizzazione verso la prevenzione dei rischi, sviluppando la cultura della sicurezza e sistemi di monitoraggio e gestione del rischio clinico;
- la valorizzazione della sperimentazione, ricerca, sviluppo di nuovi percorsi e procedure di alta tecnologia.

Gli obiettivi dell'Azienda USL Toscana sud est e la configurazione organizzativa tengono altresì conto dei vincoli e delle opportunità poste dal quadro normativo e programmatico ed in particolare della rispondenza agli obiettivi sanitari (appropriatezza e qualità) ed economico-finanziari ivi contenuti.

LA RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI PERSONALI

L'Azienda, quale titolare del trattamento, determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali. L'Azienda può lecitamente trattare i dati solo quando il trattamento ha una specifica base giuridica, ed è funzionale ad attività che sono ricomprese tra le proprie finalità istituzionali, nel rispetto della vigente normativa. Le informazioni che la riguardano sono utilizzate per:

- tutela della sua salute (attività di diagnosi, cura, riabilitazione)
- percorsi di cura integrati che coinvolgano altri soggetti/ strutture sanitarie pubbliche o private, in particolare nell'ambito dell'Area Vasta sud est;

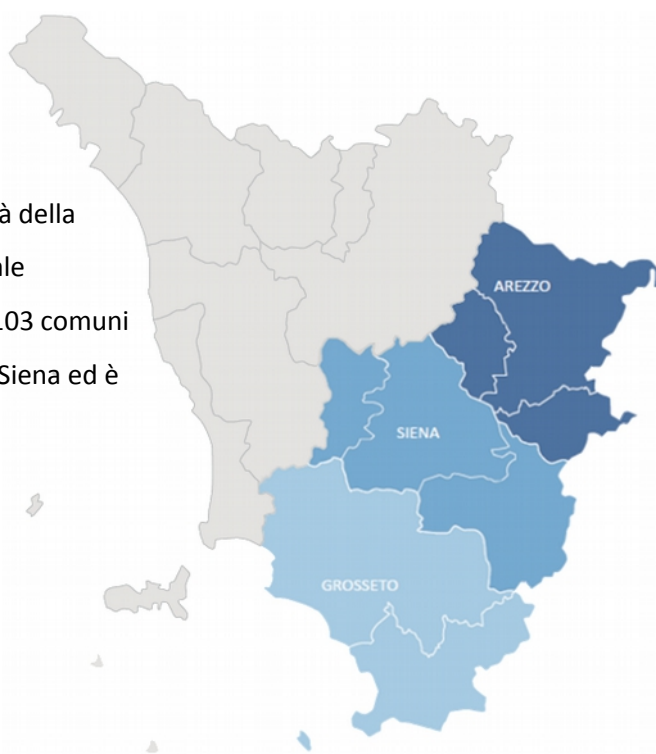
- adempimenti amministrativi, gestionali e contabili legati alla prestazione ricevuta;
- tutela dell'incolumità fisica e della salute di terzi e della collettività;
- attivazione e alimentazione di registri di patologia istituiti a livello nazionale o regionale;
- gestione di reclami/esposti/contenzioso;
- attività didattiche e di formazione professionale (l'utilizzo di riprese foto-video richiede che le immagini siano acquisite anonime, o che si proceda ad una loro compiuta anonimizzazione prima dell'utilizzo);
- videosorveglianza;
- altre finalità di rilevante interesse pubblico previste dalla normativa (programmazione, gestione, controllo e valutazione dell'assistenza sanitaria, indagini per rilevare l'esperienza e il grado di soddisfazione dell'utente etc);
- altri adempimenti previsti da norme di legge o di regolamento.

I dati che vengono raccolti e che l'interessato fornisce all'Azienda sono indispensabili per l'erogazione e la gestione delle prestazioni sanitarie richieste.

Per trattare i dati di salute al fine di erogare la prestazione il consenso al trattamento non è necessario

IL TERRITORIO

L'Area Vasta Sud Est si estende per una superficie di 11.557 Km², pari alla metà della superficie regionale. L'ambito territoriale dell'Azienda comprende i territori dei 103 comuni delle ex Aziende di Arezzo, Grosseto e Siena ed è articolato in Zone Distretto .



LA POPOLAZIONE

La popolazione residente al 01/01/2018, fonte Istat, è 833.634 unità, così ripartita:

Ambito Res	Zona Res	Femmina	Maschio	Totale complessivo
Prov. Siena	Zona dell'Alta Val d'Elsa	32.389	30.854	63.243
	Zona Senese	66.076	60.472	126.548
	Zona Amiata senese e Val d'Orcia- Valdichiana senese	40.710	37.509	78.219
Prov. Siena Totale		139.175	128.835	268.010
Prov. Arezzo	Zona della Val di Chiana Aretina	26.578	25.162	51.740
	Zona del Valdarno	48.894	46.534	95.428
	Zona Aretina - Casentino - Valtiberina	100.878	95.403	196.281
Prov. Arezzo Totale		176.350	167.099	343.449
Prov. Grosseto	Zona delle Colline dell'Albegna	26.225	24.417	50.642
	Zona Amiata Grossetana - Colline Metallifere - Grossetana	88819	82.714	171.533
Prov. Grosseto Totale		115.044	107.131	222.175
Totale complessivo		430.569	403.065	833.634

La densità abitativa dell'Area è molto inferiore alla media regionale: 72 abitanti per Km² rispetto ai 163 del valore medio regionale.

Se la Toscana è tra le regioni più anziane in Italia, questa porzione del suo territorio si caratterizza per una quota di residenti di età superiore a 64 anni, superiore alla media regionale: una persona su quattro ha più di sessantacinque anni e il 4% della popolazione è costituito da quelli che vengono definiti i grandi anziani (85 anni e oltre). All'interno della USL Toscana sud est, le Zone dove la proporzione di popolazione anziana è maggiore sono l'Amiata Grossetana (30%), l'Amiata Senese e Val d'Orcia, le Colline Metallifere, le Colline dell'Albegna e la Val Tiberina (28%).

Molto marcato in questa USL, a partire dal 2008, è stato anche il calo della natalità legato agli effetti della crisi economica ed alla riduzione del numero di donne in età fertile; nel 2017 il tasso di natalità è sceso a 6,8 nati per 1.000 abitanti; valori particolarmente bassi si osservano nelle zone della provincia grossetana, in particolare nell'Amiata Grossetana (4,7) e nelle Colline dell'Albegna (5,5), i più elevati nell'Alta Val d'Elsa (7,5), nella Valdichiana Aretina e nel Valdarno (7,4). Il crollo della natalità sarebbe stato ben più drammatico senza il contributo della popolazione migrante (nel 2017 i residenti di cittadinanza estera sono il 10,7% della

popolazione), tra i residenti nella AUSL Toscana sud est infatti il 19% dei nati ha entrambi i genitori di cittadinanza estera e in una zona a bassissima natalità come l'Amiata Grossetana raggiungono il 34%.

L'ORGANIZZAZIONE

L'Azienda USL Toscana sud est garantisce lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali attraverso strutture organizzative professionali e funzionali individuate tenendo presente le norme generali di organizzazione e del necessario collegamento tra assistenza ospedaliera e territoriale, tra assistenza sanitaria e sociale.

Le strutture organizzative professionali sono strutture monoprofessionali che si identificano nelle Aree Omogenee dipartimentali e nelle Reti professionali che si caratterizzano come strutture di coordinamento tecnico-professionale delle unità organizzative afferenti e nei Dipartimenti di coordinamento tecnico-scientifico.

Le strutture organizzative funzionali sono l'insieme di più funzioni operative riconosciute appartenenti a settori omogenei di attività. Sono strutture multi professionali che aggregano il personale secondo criteri orientati alla produzione di servizi.

Sono strutture organizzative funzionali:

- Zone Distretto
- Presidi Ospedalieri
- Staff della Direzione Aziendale e Sanitaria
- Aree di Staff
- Dipartimenti ospedalieri/clinici
- Dipartimenti delle professioni
- Dipartimento della Prevenzione
- Aree funzionali Dipartimentali
- Unità Funzionali
- Dipartimenti amministrativi e tecnico

Le zone distretto

L'Azienda USL Toscana sud est comprende gli ambiti territoriali di Arezzo Grosseto e Siena suddivisi in Zone Distretto.

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

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

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



Zone/distretto	Comuni
Alta Val d'Elsa	Casole D'Elsa, Colle Di Val D'Elsa, Poggibonsi, Radicondoli, San Gimignano
Amiata senese e Val d'Orcia - Val di Chiana Senese	Abbadia San Salvatore, Castiglione D'Orcia, Cetona, Chianciano Terme, Chiusi, Montepulciano, Piancastagnaio, Pienza, Radicofani, San Casciano Dei Bagni, San Quirico D'Orcia, Sarteano, Sinalunga, Torrita Di Siena, Trequanda
Senese	Asciano, Buonconvento, Castellina In Chianti, Castelnuovo Berardenga, Chiusdino, Gaiole In Chianti, Montalcino, Monteriggioni, Monteroni D'Arbia, Monticiano, Murlo, Radda In Chianti, Rapolano Terme, Siena, Sovicille
Aretina - Casentino – Valtiberina	Anghiari, Arezzo, Badia Tedalda, Bibbiena, Capolona, Caprese Michelangelo, Castel Focognano, Castel San Niccolò, Castiglion Fibocchi, Chitignano, Chiusi Della Verna, Civitella In Val Di Chiana, Montemignaio, Monterchi, Monte San Savino, Ortignano Raggiolo, Pieve Santo Stefano, Poppi, Sansepolcro, Sestino, Subbiano, Talla, Pratovecchio- Stia
Valdarno	Bucine, Cavriglia, Laterina, Loro Ciuffenna, Montevarchi, Pergine Valdarno, San Giovanni Valdarno, Terranuova Bracciolini, Castelfranco Piandisco'

Zone/distretto	Comuni
Val di Chiana Aretina	Castiglion Fiorentino, Cortona, Foiano Della Chiana, Lucignano, Marciano Della Chiana
Amiata Grossetana - Colline Metallifere – Grossetana	Arcidosso, Campagnatico, Castel Del Piano, Castell'Azzara, Castiglione Della Pescaia, Cinigiano, Civitella Paganico, Follonica, Gavorrano, Grosseto, Massa Marittima, Montieri, Roccalbegna, Roccastrada, Santa Fiora, Scansano, Scarlino, Seggiano, Monterotondo Marittimo, Semproniano
Colline dell'Albegna	Capalbio, Isola Del Giglio, Magliano In Toscana, Manciano, Monte Argentario, Orbetello, Pitigliano, Sorano

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

Le società della salute

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

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

Sul territorio dell'Azienda USL Toscana sud est le SdS presenti sono 4:



SdS	Comuni
Amiata Grossetana – Colline Metallifere – Grossetana	Arcidosso, Campagnatico, Castel Del Piano, Castell'Azzara, Castiglione Della Pescaia, Cinigiano, Civitella Paganico, Follonica, Gavorrano, Grosseto, Massa Marittima, Montieri, Roccalbegna, Roccastrada, Santa Fiora, Scansano, Scarlino, Seggiano, Monterotondo Marittimo, Semproniano
Senese	Asciano, Buonconvento, Castellina In Chianti, Castelnuovo Berardenga, Chiusdino, Gaiole In Chianti, Montalcino, Monteriggioni, Monteroni D'Arbia, Monticiano, Murlo, Radda In Chianti, Rapolano Terme, Siena, Sovicille

Amiata Val d'Orcia Valdichiana Senese	Abbadia San Salvatore, Castiglione D'Orcia, Cetona, Chianciano Terme, Chiusi, Montepulciano, Piancastagnaio, Pienza, Radicofani, San Casciano Dei Bagni, San Quirico D'Orcia, Sarteano, Sinalunga, Torrita Di Siena, Trequanda
Alta Val d'Elsa	Casole D'Elsa, Colle Di Val D'Elsa, Poggibonsi, Radicondoli, San Gimignano

L'organizzazione distrettuale e le case della salute

All'interno dell'organizzazione distrettuale sono presenti strutture che hanno il compito di rispondere in modo integrato ai bisogni primari di salute della popolazione attraverso: assistenza di medicina di base e pediatrica di famiglia, assistenza specialistica ambulatoriale, assistenza domiciliare e riabilitativa ambulatoriale e domiciliare, assistenza in strutture residenziali e semiresidenziali per anziani e disabili, assistenza sanitaria in carcere, servizi di salute mentale e servizi per le dipendenze patologiche, servizi consultoriali.

Il ruolo determinante nelle Cure Primarie viene svolto dai medici di medicina generale, dai medici di continuità assistenziale (ex Guardia Medica), dai pediatri di famiglia, dai medici di comunità, dal personale infermieristico e della riabilitazione, che operano in integrazione con gli altri professionisti dell'azienda, non ultima l'agenzia di continuità ospedale territorio (ACOT) per offrire la più completa assistenza sanitaria al cittadino, in integrazione con i servizi sociali.



La [Casa della Salute](#) è parte fondamentale ed essenziale della rete dei servizi aziendali delle Cure Primarie, in quanto permette una relazione diretta tra l'assistenza territoriale, gli altri nodi della rete assistenziale e il terzo settore. È strutturata in sedi fisiche ben riconoscibili (logo a lato) e presenti in maniera omogenea sul territorio regionale.

I cittadini saranno presi in carico per i loro problemi assistenziali da team multiprofessionali coordinati clinicamente dai medici di medicina generale, titolari della scelta del singolo paziente.

Questo garantisce la fluidità dei percorsi ed i necessari raccordi con gli altri servizi aziendali attraverso la medicina di continuità.

Il Piano Sanitario e Sociale Integrato Regionale (PSSIR) approvato con deliberazione del Consiglio Regionale n.91 del 5 novembre 2014 definisce la Casa della Salute come “un punto di riferimento certo per il cittadino” che “risponde alle esigenze di ricomposizione ed

organizzazione nel territorio di una comunità locale, delle attività per la promozione della salute e del benessere sociale, in uno stesso spazio fisico, i servizi territoriali che erogano prestazioni sanitarie e sociali per una popolazione programmata, secondo una logica di continuità assistenziale e di presa in carico” e che “si configura quindi come una struttura polivalente e funzionale in grado di erogare le cure primarie, garantire la continuità assistenziale. ..al cui interno opera lavora un team multidisciplinare, formato da medici di medicina generale e pediatri di famiglia, gli specialisti ambulatoriali, infermieri, altri professionisti sanitari, personale sociale e amministrativo che garantiscono la presa in carico globale della persona, la continuità assistenziale ospedale-territorio e l'integrazione tra assistenza sanitaria e sociale e l'insieme del personale distrettuale”.

Il Programma delle attività è elaborato annualmente sulla base del Piano integrato di salute e del Piano dei servizi sociali approvati dalla conferenza dei sindaci di Zona.



Gli ospedali e la rete ospedaliera

Il Presidio Ospedaliero di zona costituisce la struttura dell'azienda che eroga prestazioni specialistiche ambulatoriali e di ricovero, attraverso una presa in carico multi-professionale del paziente.

Per lo svolgimento delle proprie attività il Presidio Ospedaliero è articolato in Aree, con gli spazi, le tecnologie e i posti letto organizzati per omogenee esigenze assistenziali, intensità di cura, durata della degenza e regime di ricovero.

Ogni Presidio Ospedaliero ha un Direttore.

L'insieme dei Presidi Ospedalieri costituisce

la Rete Ospedaliera aziendale che ha lo scopo di garantire l'equità di accesso ai servizi, il coordinamento e l'integrazione tra le strutture, l'unitarietà di gestione e l'omogeneità dei percorsi assistenziali.



La programmazione della Rete Ospedaliera aziendale si integra con la corrispondente programmazione di Area Vasta e quindi con il presidio ospedaliero universitario che per l'Usl Toscana sud est è l'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese.

Azienda ospedaliero-universitaria Senese	Indirizzo: Strade delle Scotte,14 - Siena Telefono: 0577 585111
Ospedale Amiata Val d'Orcia Abbadia San Salvatore	Indirizzo: Via Bolzano - Abbadia San Salvatore (SI) Telefono: 0577 7821
Amiata Castel del Piano	Indirizzo: Via D. Alighieri - Castel del Piano (GR) Telefono: 0564 914111
Ospedale San Donato Arezzo	Indirizzo: Via Pietro Nenni,20 - Arezzo Telefono: 0575 2551
Ospedale Casentino Bibbiena	Indirizzo: Via Filippo Turati 55, Bibbiena (AR) Telefono: 0575 5681
Ospedale Misericordia Grosseto	Indirizzo: Via Senese 161 - Grosseto Telefono: 0564 485111
Ospedale S. Andrea Massa Marittima	Indirizzo: V.le Risorgimento - Massa Marittima (GR) Telefono: 0566 909111
Ospedale San Giovanni di Dio Orbetello	Indirizzo: Località La Madonnella – Orbetello (GR) Telefono: 0564 869111
Ospedale F. Petruccioli Pitigliano	Indirizzo: Via N. Ciacci – Pitigliano (GR) Telefono: 0564 618111
Ospedale Valdarno "La Gruccia" Montevarchi	Indirizzo: Piazza del Volontariato, 2 - Montevarchi (AR) Telefono: 055 91061
Ospedale Campostaggia Poggibonsi	Indirizzo: Località Campostaggia - Poggibonsi (SI) Telefono: 0577 994111
Ospedale Nottola Montepulciano	Indirizzo: Località Nottola - Montepulciano (SI) Telefono: 0578 713111
Ospedale S. Margherita La Fratta - Cortona	Indirizzo: Località La Fratta,145 - Cortona (AR) Telefono: 0575 6391
Ospedale Valtiberina Sansepolcro	Indirizzo: Via Galileo Galilei 101, 52037 - Sansepolcro (AR) Telefono: 0575 7571

GLI STANDAR DI QUALITÀ: GLI IMPEGNI

ASPETTI RELAZIONALI

RICONOSCERE IL PERSONALE

1) Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico

Il cittadino ha la possibilità di riconoscere gli operatori dell'Azienda con i quali viene a contatto. Ogni operatore dell'Azienda è tenuto ad esibire in modo visibile il proprio cartellino di riconoscimento.

DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE

2) Garantire il miglioramento dei rapporti tra il personale e gli utenti ad immediato contatto con essi

Gli operatori dell'Azienda devono avere un comportamento corretto, educato e disponibile nei confronti di cittadini e utenti. Questo principio è posto come obbligatorio anche nel codice di comportamento aziendale all'art. 12. L'Azienda favorisce il conseguimento di tale risultato attraverso la formazione del proprio personale e l'idonea organizzazione delle attività.

UMANIZZAZIONE

ASSISTENZA INTEGRATIVA NON SANITARIA

3) Garantire al degente il diritto di contrastare il disagio psicologico causato dalla patologia e dall'allontanamento dal proprio domicilio, attraverso la vicinanza di un familiare o persona di fiducia

La USL Toscana sud est garantisce la possibilità di assistenza integrativa non sanitaria. La regolamentazione disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria negli ospedali (sia da parte di familiari, associazioni di volontariato che di cooperative sociali) ed il supporto personale, relazionale, affettivo. Il regolamento è accessibile all'utenza sul sito web aziendale, presso l'URP, nei punti accettazione e ricovero, nelle informazioni sul foglio di accoglienza rilasciato al momento del ricovero.

BAMBINI E GENITORI

4) Per la degenza dei bambini: consentire la presenza continua di un familiare accanto ai bambini e nei reparti di pediatria, spazi dedicati al gioco.

Se l'utente ricoverato è un bambino, la USL Toscana sud est garantisce che accanto a lui ci sia sempre un familiare e che, nel reparto di pediatria, ci sia uno spazio dedicato al gioco. Il familiare che sta accanto al bambino ha a disposizione un arredo idoneo per riposare e la possibilità di consumare i pasti.

DIRITTI DEL BAMBINO

5) Nell'assistenza ai soggetti di età evolutiva sono rispettati i principi enunciati dalla "Carta dei diritti del bambino in ospedale" fatta propria della Commissione pediatria regionale.

La USL Toscana sud est nei propri ospedali rispetta i principi enunciati dalla CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO IN OSPEDALE. Tale documento è diffuso all'interno dei reparti di ricovero del minore.

CURE PALLIATIVE E TERAPIA DEL DOLORE

6) Garantire cure palliative e terapia del dolore

La USL Toscana sud est assicura:

- un sistema di gestione del dolore efficace e condiviso
- la presenza nella documentazione sanitaria delle corrette registrazioni della valutazione del dolore e del suo trattamento
- la diffusione tra gli operatori del protocollo di gestione del dolore
- strumenti informativi aderenti a quanto indicato dalla buona pratica regionale per la sicurezza del paziente.

CITTADINI STRANIERI

7) Garantire rispetto delle specificità etniche e culturali

La USL Toscana sud est garantisce:

- la disponibilità all'occorrenza di un servizio di mediazione linguistico culturale nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio di riferimento dell'azienda, sia telefonico che tramite contatto diretto con il mediatore
- la diffusione tra tutti gli operatori, della procedura di attivazione del servizio di mediazione linguistico culturale (es tramite affissione in tutte le Unità Operative, presenza su Intranet)
- la disponibilità del foglio informativo sui diritti e doveri (in particolare consenso informato, tutela reclamo) tradotto nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio di riferimento dell'azienda
- la consegna del foglio di accoglienza tradotto nelle lingue maggiormente diffuse nel territorio di riferimento dell'azienda (nei P.O.)
- la possibilità per gli utenti o loro familiari di richiedere la presenza dei Ministri di culto (nei Presidi Ospedalieri)
- la presenza di menù che tengano conto delle diverse abitudini culturali (nei Presidi Ospedalieri)

RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA

8) Garantire il rispetto della dignità della persona nel fine vita e dopo la sua morte

La USL Toscana sud est attraverso strutture e procedure, garantisce:

- una qualità di vita consona alla persona e con il massimo rispetto della dignità
- il contenimento della sofferenza (terapia del dolore)
- la riservatezza della persona e di chi gli è vicino negli ultimi momenti di vita
- una stanza dedicata al commiato
- la presa in carico della salma con possibilità di espletare diverse ritualità in relazione a diverse credenze religiose.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

COME CONTATTARCI

9) Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'URP

La USL Toscana sud est mette a disposizione del cittadino-utente:

- un numero telefonico verde dedicato 800 61 33 11
- un sito Internet Aziendale con informazioni aggiornate (www.uslsudest.toscana.it)
- l'apertura dell'URP (front office sportello e/o telefono) per 50 ore settimanali con orario continuato dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 18.
- la possibilità di rivolgersi all'URP anche tramite posta elettronica (urp.arezzo@uslsudest.toscana.it, urp.grosseto@uslsudest.toscana.it, urp.siena@uslsudest.toscana.it)
- la presenza di un operatore URP con competenze linguistiche.

CURA DELL'EMPOWERMENT

10) Cura dell'empowerment, a livello individuale e di comunità, con iniziative di informazione/educazione rivolte ai cittadini e a persone affette da specifiche patologie

La USL Toscana sud est promuove le iniziative per favorire la responsabilizzazione (empowerment) individuale e/o di comunità (es. iniziative nelle scuole, paziente esperto, iniziative rivolte alla cittadinanza) e il coinvolgimento di Associazioni di cittadini nella realizzazione di tali iniziative. Tale iniziative sono finalizzate a mettere il cittadino, affetto da specifiche patologie, in una condizione di maggiore consapevolezza della malattia e del percorso assistenziale.

CHRONIC CARE MODEL

11) Garantire alcuni percorsi di Chronic Care Model (medicina d'iniziativa)

Nella USL Toscana sud est, per la gestione di pazienti con patologie croniche, sono attivi i percorsi di Chronic Care Model per le seguenti malattie, definiti a partire dalla prenotazione delle visite per il paziente:

- diabete
- ictus
- scompenso cardiaco
- broncopneumopatia cronica ostruttiva (BPCO)

MATERIALE INFORMATIVO

12) Garantire all'atto del ricovero l'informazione sul Presidio di ricovero per gli aspetti che interessano al paziente tramite consegna di foglio accoglienza e/o sua affissione in reparto

La USL Toscana sud est garantisce a tutti i ricoverati, la distribuzione del materiale contenente informazioni utili per l'accesso e l'utilizzazione dei vari servizi (Guide ai Servizi, Fogli di accoglienza, opuscoli, manifesti, locandine). Tali materiali sono prodotti in un linguaggio chiaro e comprensibile.

CURA DELLA COMUNICAZIONE CLINICA

13) Garantire la cura della comunicazione clinica, consenso informato, operatore di riferimento per alcune categorie di pazienti)

La USL Toscana sud est promuove indagini di gradimento rivolte all'utente, finalizzate a verificare che durante il ricovero, lo stesso, abbia ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui è stato sottoposto.

La USL Toscana sud est assicura che il personale sanitario informi l'utente sul percorso assistenziale e che venga acquisito il consenso per gli aspetti previsti dalla normativa.

RISERVATEZZA

14) Garantire l'ottenimento di notizie cliniche da parte del ricoverato stesso e/o dei familiari dei ricoverati, nel rispetto della privacy del paziente

Nella USL Toscana sud est sono rese conoscibili ai pazienti e ai familiari autorizzati le informazioni sugli orari e sui luoghi dove contattare il personale medico di riferimento.

Le informazioni e le notizie sullo stato del paziente vengono fornite assicurando la riservatezza dei colloqui.

CONTINUITÀ DELLE CURE DOPO IL RICOVERO

15) Garantire l'agevolazione nella continuità delle cure dopo ricovero ordinario o in day surgery (consegna lettera di dimissione ai dimessi, riferimento telefonico per i dimessi...) e garantire esistenza nel presidio ospedaliero di protocolli di dimissioni protette che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali per alcuni particolari percorsi dichiarati

La USL Toscana sud est garantisce ai pazienti in fase di dimissione, le informazioni necessarie per la corretta continuità delle cure una volta rientrati a domicilio.

Nella lettera di dimissioni viene riportato il numero telefonico di riferimento per eventuali necessità.

In fase di dimissione viene programmato il follow up post ricovero, senza necessità di richiesta del medico curante. L'azienda garantisce, inoltre, la possibilità di effettuare visite specialistiche e/o prestazioni di laboratorio e diagnostiche necessarie per completare il percorso di diagnosi o di cura, senza dover prenotare tali prestazioni presso il CUP e nel rispetto della normativa in materia di compartecipazione alla spesa. Le cosiddette "dimissioni protette" prevedono anche il coinvolgimento dei servizi territoriali allo scopo di seguire gli utenti presso il proprio domicilio.

VOLONTARIATO E TUTELA

16) Garantire alle associazioni di volontariato e tutela con le quali l'azienda ha stipulato protocolli di intesa gli spazi per l'attività di accoglienza/informazione nei confronti dei cittadini

L'Azienda riconosce e valorizza il ruolo del volontariato e mette a disposizione delle associazioni, specifici spazi per le loro attività.

È costituito in Azienda il Comitato di Partecipazione, che opera secondo lo specifico regolamento adottato, in conformità agli indirizzi regionali. Lo stesso rappresenta occasione permanente di confronto con la società civile.

CHIAREZZA DEI DOCUMENTI SANITARI

17) Garantire criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione clinica

Ogni documento di tipo sanitario (cartella clinica, referti, certificazioni, ecc) deve essere scritto in maniera accurata, completa e leggibile e deve essere identificabile l'operatore che lo ha redatto (firma e timbro).

TEMPI E ACCESSIBILITÀ

PERCORSI DEDICATI AI PAZIENTI FRAGILI

18) Per pazienti fragili o con bisogni complessi garantire esistenza nel presidio ospedaliero di protocolli di dimissioni che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali

La USL Toscana sud est garantisce la continuità assistenziale tra l'ospedale e il territorio attraverso modalità che coinvolgono il paziente, il suo medico di medicina generale/pediatra di famiglia e il servizio di assistenza territoriale.

PERCORSI DEDICATI PER INTERVENTO PROGRAMMATO

19) Garantire in caso di intervento programmato un percorso dedicato in cui un cittadino possa usufruire nell'arco di un giorno di tutte le prestazioni diagnostiche e ambulatoriali richieste

La USL Toscana sud est è impegnata a garantire l'organizzazione, in caso di intervento programmato, di un percorso dedicato in cui il cittadino possa usufruire, nell'arco di un giorno, di tutte le prestazioni diagnostiche e ambulatoriali richieste.

PRENOTAZIONI CUP

20) Facilitazione delle modalità di prenotazione al CUP

La USL Toscana sud est facilita le prenotazioni attraverso varie modalità (telefono, on-line, farmacie, medici di medicina generale/pediatra di famiglia). Garantisce ampi orari di apertura del CUP: oltre 36 ore settimanali, orario continuato, apertura di sabato, apertura prima delle 09:00 e chiusura dopo le 17:00.

PRENOTAZIONI E DISDETTE TELEFONICHE (CUPTEL)

21) Garantire al cittadino/utente la prenotazione e la disdetta telefonica delle prestazioni specialistiche ad eccezione di alcuni particolari esami

La USL Toscana sud est garantisce la possibilità di effettuare prenotazioni e disdette telefoniche delle prestazioni specialistiche ai seguenti numeri telefonici:

- ambito aretino numero verde 800 575800 da telefono fisso o 0575 379100 da cellulare (tariffa del proprio operatore telefonico),
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 7,45 alle 17,30
- ambito grossetano numero verde 800 500483 riservato agli utenti che chiamano dalla Provincia di Grosseto da telefono fisso.
0564 972191 è il numero riservato a chi chiama da telefono cellulare (tariffa in funzione del proprio gestore)
0564 972190 è il numero riservato a chi chiama da telefono fisso dal resto d'Italia (tariffa in funzione del proprio gestore)
Orario: dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 16.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle 12.00.
- ambito senese: 0577 767676 Orario: da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle 13.00

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE

22) Garantire per l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche di routine il tempo massimo previsto dai provvedimenti regionali

La USL Toscana sud est è impegnata a garantire le visite specialistiche ed esami diagnostici di primo contatto in classe U, B e D (Urgente, Breve, Differibile), nel rispetto dei tempi e delle modalità previste agli indirizzi regionali.

MANCATA PRESTAZIONE PRENOTATA

23) Nel caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata garantire all'assistito il rilascio di un bonus e la possibilità di fruire comunque della prestazione nei tempi massimi dichiarati dall'azienda

Nel caso in cui una prestazione regolarmente prenotata dall'utente non sia stata effettuata per causa imputabile all'Azienda, la stessa si impegna alla erogazione di un bonum (pari ad €25,00) come previsto dal DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari"

RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

24) Facilitare le modalità ritiro referti e garantire la consegna degli stessi nei 5 giorni successivi, salvo tipologie di esami dichiarati

La USL Toscana sud est è impegnata affinché i referti sanitari (le risposte) di esami e prestazioni siano consegnati all'utente nel tempo massimo di 5 giorni, ad eccezione di referti riferiti a particolari prestazioni che richiedano tempi di esecuzione più lunghi.

I referti possono essere ritirati presso:

- gli sportelli aziendali
- chiedendo l'invio per posta ordinaria (a pagamento)
- online (tramite Fascicolo Sanitario Elettronico)

CARTELLA CLINICA

25) Garantire pubblicità sulle modalità di consegna della copia della cartella clinica, comprensiva dei tempi massimi

La USL Toscana sud est informa in maniera adeguata gli utenti, sia al momento della dimissione che tramite i fogli accoglienza di struttura e di presidio, sulle modalità con le quali è possibile chiedere copia della cartella clinica e i tempi massimi per la consegna.

Le informazioni sono anche disponibili sul sito web aziendale (www.uslsudest.toscana.it) e possono essere richieste anche al Punto di informazione telefonica (800 613311).

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT

COMFORT GENERALI

26) Comfort dei servizi comuni (comfort generale della struttura)

La USL Toscana sud est nelle proprie strutture ospedaliere assicura livelli di comfort adeguati e spazi comuni per l'attesa e la permanenza dei visitatori. Sono anche presenti, in maniera differenziata tra i vari ospedali il bar, la biblioteca, lo sportello bancomat, punti di ristoro e distributori automatici.

SCELTA DEL PASTO

27) Garantire la possibilità di prenotare la scelta tra due o più menù, per i pazienti a dieta libera, e garantire peculiarità alimentari per motivi di salute, culturali, etnici

La USL Toscana sud est garantisce ai ricoverati a dieta libera la possibilità di prenotare il menù su più alternative. È garantito il rispetto delle peculiarità alimentari per motivi culturali, etnici e di salute

STRUTTURA E LOGISTICA

ACCESSO FISICO ALLE STRUTTURE

28) Garantire il miglioramento per l'accesso fisico alle strutture da parte di portatori di handicap o cittadini fragili

La USL Toscana sud est garantisce ai cittadini la possibilità di accedere alle strutture attraverso una segnaletica adeguata e comprensibile sia all'interno che all'esterno delle stesse

ASPETTI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI

FACILITAZIONE DI PROCEDURE SANITARIE

29) Garantire la facilitazione di procedure amministrative/sanitarie complesse

La USL Toscana sud est garantisce informazioni adeguate ed aggiornate in merito alle procedure amministrative/sanitarie complesse. Sono disponibili presso i servizi di riferimento e sul sito web aziendale (www.uslsudest.toscana.it) fogli informativi relativi alle principali procedure presenti.

TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA

GESTIONE DEI RECLAMI

30) Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 30 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi

La USL Toscana sud est fornisce risposta ai reclami pervenuti dai cittadini rispettando i tempi previsti dal regolamento. La raccolta dei reclami e delle segnalazioni è finalizzata ad individuare le criticità per migliorare i servizi erogati.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

31) Garantire l'utilizzo dei risultati delle indagini di qualità percepita per migliorare la qualità dei servizi

La USL Toscana sud est pone in essere azioni di miglioramento significative ritenute rilevanti per l'organizzazione e pubblicizza i risultati delle indagini di gradimento effettuate, sia nei confronti degli utenti che degli operatori.

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'URP SEDI E RECAPITI

L'Azienda Usl Toscana sud est riconosce e valorizza la centralità del rapporto con i cittadini. In particolare l'orientamento, l'ascolto e la tutela degli utenti sono assicurate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico mediante la presenza, nelle sedi operative di Arezzo, Grosseto, Siena e nei presidi ospedalieri di postazioni alle quali gli utenti possono rivolgersi per ogni esigenza informativa o per formalizzare segnalazioni e reclami.

Il modello "a rete" degli URP garantisce, tra gli altri, l'esercizio dei diritti di informazione (anche tramite il Numero Verde 800613311), di accesso e partecipazione dei cittadini.

Tra le varie competenze dell'URP:

- promuovere l'ascolto e tutela dei cittadini, nonché i processi di verifica della qualità e gradimento dei servizi;
- orientare l'utenza sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni sanitarie, fornire informazioni sui servizi esistenti nei distretti, delle sedi dove sono ubicati, dei nomi dei responsabili, numeri di telefono e orari di apertura al pubblico.
- svolgere la sua funzione di tutela dei cittadini attraverso il ricevimento delle segnalazioni di disservizio e suggerimenti o per presentare un elogio. L'Urp si occupa della gestione di tali segnalazioni: dall'assegnazione al servizio/unità competente all'emissione di un'adeguata risposta al cittadino, per far emergere i punti critici e per orientare le scelte dell'Azienda verso il miglioramento della qualità del servizio erogato.
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Amministrazione;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti

amministrativi;

- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
- garantire la reciproca informazione fra l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli URP delle varie amministrazioni.

SEDI E RECAPITI

Sede Operativa : Arezzo



Centro Direzionale via Curtatone 54 - 52100 Arezzo

Responsabile: Dr.ssa Stefania Massaini tel. 0575 254161

e-mail: urp.aretzo@uslsudest.toscana.it oppure
stefania.massaini@uslsudetest.toscana.it

quando : dal lunedì al venerdì 8.30 alle 13.00

Sportello Informazioni - Arezzo

sede: Centro direzionale - Via Curtatone, 56 Arezzo - tel. 0575 254032

giorni – orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 orario continuato

Negli Ospedali di Arezzo, Bibbiena, Cortona, Montevarchi e Sansepolcro sono presenti servizi di accoglienza ospedaliera con funzioni anche di orientamento e informazione al cittadino. Qui il cittadino può presentare anche le proprie segnalazioni e i propri reclami che saranno inviati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per essere analizzati e per l'invio di una risposta sulla problematica evidenziata.

Sede operativa di Grosseto

Centro Direzionale Villa Pizzetti 3° Piano - Viale Cimabue 109 - 58100 Grosseto

Responsabile URP: Dr.ssa Monica Mandanici tel. 0564 485955

e-mail: urp.grosseto@uslsudest.toscana.it oppure

monica.mandanici@uslsudest.toscana.it

quando: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00

Negli Ospedali di Grosseto, Orbetello, Massa Marittima, Pitigliano e Castel del Piano sono presenti servizi di accoglienza orientamento ed informazione al cittadino. Qui il cittadino può presentare anche le proprie segnalazioni e i propri reclami che saranno inviati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per essere analizzati e per l'invio di una risposta sulla problematica evidenziata.

Sede Operativa: Siena

Centro Direzionale Piazzale Rosselli 26 - 53100 Siena

Responsabile: Dr. Leopoldo Ghelardi tel. 0577 536016;

e-mail: urp.siena@uslsudest.toscana.it oppure leopoldo.ghelardi@uslsudet.toscana.it

quando: dal lunedì al venerdì 8.30 alle 13.00

Negli Ospedali di Campostaggia (Poggibonsi), Nottola (Montepulciano) e Amiata (Abbadia San Salvatore) sono presenti servizi di accoglienza ospedaliera con funzioni di orientamento e informazione al cittadino. In queste sedi il cittadino può presentare segnalazioni o reclami, che saranno inviati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Punto Informazione

Il servizio "Punto Informazione" è un unico numero verde gratuito per ricevere informazioni sulle attività e sulle prestazioni erogate dall'Azienda USL Toscana sud est in tutto il suo territorio.



Il numero, **800 613311**, è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 18.00, con il compito di orientare gli utenti e rilasciare, con il supporto dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico aziendale, informazioni utili per sviluppare la conoscenza sulle attività socio sanitarie di interesse dei cittadini.

Al numero "Punto Informazione" **800 613311** non è possibile prenotare, annullare o spostare prestazioni sanitarie, per le quali l'utente continuerà a rivolgersi al CUP.

LA TUTELA

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

Il reclamo, in particolare, è la manifestazione formale di un disservizio a fronte del quale l'Azienda invia una risposta di chiarimento e/o di scuse, quando sussistono elementi che orientano in tale direzione. Il reclamo deve essere presentato direttamente dall'interessato o tramite parenti, affini, associazioni di volontariato e tutela, tutti muniti di apposita delega, al Direttore Generale dell'Azienda, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il procedimento si conclude, di norma, entro 30/60 giorni con nota scritta del Direttore Generale inviata all'autore della manifestazione di insoddisfazione, che comunque ne ha notizia, per dovuta conoscenza, anche nel caso in cui abbia agito tramite parente o associazione, comunicando i suoi dati e recapiti. Alcuni procedimenti di particolare complessità possono concludersi in un periodo superiore e comunque non oltre i 60 giorni.

Il cittadino che non ritenga soddisfacente la risposta dell'Azienda, ha facoltà di ricorrere, per un riesame del caso:

- alla Commissione Mista Conciliativa per i soli aspetti organizzativi e/o relazionali;
- al Difensore Civico Regionale per aspetti anche tecnico professionali.

Modalità di presentazione del reclamo, segnalazione e ringraziamento

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

- scrivendo al Direttore Generale dell'Azienda USL Toscana sud est – via Curtatone 54, 52100 Arezzo;
- compilando il modulo di segnalazione di un disservizio (scaricabile nel sito web aziendale) o disponibile presso gli sportelli URP;
- tramite un colloquio diretto con il personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (reclamo o segnalazione verbale);
- inviando una e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica:

urp.arezzo@uslsudest.toscana.it;

urp.grosseto@uslsudest.toscana.it

urp.siena@uslsudest.toscana.it

- mediante organismi di tutela e volontariato che rappresentano il cittadino, con le modalità di cui sopra;



Consulta il [regolamento di tutela](#)

La commissione mista conciliativa

La Commissione Mista Conciliativa è l'organismo che ha la funzione di esaminare i reclami degli utenti, che non sono stati soddisfatti dalla risposta ricevuta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

La Commissione è un organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, con la finalità di gestire e risolvere le controversie mediante procedure conciliative per giungere a decisioni condivise, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giurisdizionale.

La Commissione inoltre, in collaborazione con l'URP, ha la funzione di cooperare alla corretta informazione del cittadino sugli strumenti di tutela e di coadiuvare l'azienda nella gestione dei conflitti relativi ad aspetti organizzativi e relazionali.

È composta da 7 membri titolari e da altrettanti supplenti ed è presieduta dal Difensore civico (o da un suo delegato).

I compiti assegnati, sulla base del regolamento vigente, sono i seguenti:

- riesaminare i casi oggetto di reclamo, qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della risposta dell'URP indicandone i motivi;
- esaminare i casi per i quali non è stata data risposta entro i termini previsti dal regolamento di tutela;
- esaminare i fatti oggetto del reclamo per i quali l'URP abbia ritenuto opportuno, in ragione della complessità e della delicatezza della materia, rimettere alla decisione della Commissione Mista Conciliativa;
- esaminare problematiche generali, relative anche a reclami ricorrenti, dalle quali emergano necessità di riflessioni più generali in merito all'organizzazione, funzionamento ed alla qualità e sicurezza dei servizi sanitari e socio-sanitari.

La Commissione Mista Conciliativa esercita la sua competenza nei casi di reclami inerenti ipotesi di:

- lesione alla dignità della persona umana;
- diritto all'umanizzazione delle prestazioni sanitarie;
- informazione sulle modalità di fruizione dei servizi, prestazioni e percorsi sanitari e socio sanitari;
- tempi di attesa e tempi di erogazione delle prestazioni sanitarie;
- presunte criticità organizzative o difformità di servizi ospedalieri ed extra ospedalieri in ambito aziendale.

Vedi composizione della [Commissione Mista Conciliativa](#)



LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI




L'Azienda riconosce la centralità del rapporto con i cittadini e i loro rappresentanti identificando nel contributo delle associazioni di volontariato, di promozione sociale, di tutela dei diritti dei cittadini, un indispensabile momento di collaborazione e di confronto dialettico.

Alla luce della riorganizzazione del Servizio Sanitario Regionale, che prevede il riordino degli organismi di partecipazione dei cittadini, la legge regionale 75/2017 "Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell'utenza nell'ambito del servizio sanitario regionale. Modifiche alla Lr 40/2005", disciplina gli strumenti di partecipazione di livello regionale, aziendale e di zona-distretto, prevedendone la costituzione. Il modello toscano di partecipazione dei Cittadini è stato pensato e organizzato su tre livelli che corrispondono specularmente al sistema sanitario regionale (Regione, Aziende ospedaliere, Zone/Società della Salute (Sds), non ordinati in senso gerarchico ma di funzione.



Così come previsto dalla legge regionale 75/2017 vengono istituiti i Comitati di Partecipazione


di Zona Distretto- SDS e il Comitato di partecipazione aziendale.

- Il Comitato di partecipazione della [zona Distretto](#) agisce a supporto del Direttore di zona distretto/Direttore della società della salute per le funzioni di consultazione, proposta, valutazione in merito all'organizzazione ed erogazione dei servizi della ZD/SDS. Collabora con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico alle funzioni di ascolto e tutela dei cittadini e alla realizzazione di interventi per migliorare l'accoglienza, l'informazione e la comunicazione tra Azienda e cittadini. Il comitato è composto da rappresentanti di cittadini designati dalle associazioni che rappresentano l'utenza che usufruisce dei servizi, da rappresentanti della comunità locale, e dallo stesso direttore di zona distretto/direttore della società della salute o un suo delegato. 
- Il [Comitato di partecipazione aziendale](#) svolge le funzioni di consultazione, proposta e valutazione rispetto alla qualità dei servizi erogati dall'azienda e svolge funzioni di contestualizzazione e di raccordo tra i comitati di zona distretto ed il Consiglio dei cittadini per la salute. Il Comitato di partecipazione aziendale è composto da rappresentanti di cittadini designati dai comitati di partecipazione di zona distretto e dallo stesso Direttore generale o un suo delegato. Nella prima seduta del nuovo Comitato aziendale di partecipazione sono stati designati il Coordinatore e il Vicecoordinatore e i rappresentanti aziendali per il "Consiglio dei cittadini della salute". 
- [Consiglio dei cittadini per la Salute](#). È un organismo regionale con funzioni consultive e propositive nelle materie attinenti alla tutela del diritto alla salute, dell'equità di accesso e della qualità e sicurezza dei servizi sanitari e socio-sanitari. 

[Strumenti di comunicazione attuali del sistema a livello regionale:](#)

Come aderire al protocollo d'intesa

L'obiettivo dell'ampliamento della tutela dei cittadini parte dalla costituzione di un preciso rapporto tra Azienda ed Associazioni attraverso la stipula ex novo o il rinnovo di [protocolli d'intesa](#).

Possono sottoscrivere il protocollo le organizzazioni di volontariato e tutela e le associazioni di promozione sociale operanti nel settore sanitario, socio-sanitario o comunque in settori attinenti alla promozione della salute. Sono escluse le 

associazioni che intrattengono rapporti economici continuativi con l'azienda sanitaria. L'attività di consulenza e di supporto svolta a favore dei cittadini deve avere carattere non professionale.

All'atto della richiesta di adesione al protocollo d'intesa, le associazioni possono chiedere l'ammissione su base volontaria ad uno o più Comitati di Partecipazione di zona distretto.

L'Azienda procederà di norma semestralmente alla valutazione delle domande eventualmente pervenute.

La domanda di adesione può essere trasmessa con una delle seguenti modalità:

1. via PEC, all'indirizzo ausltoscanasudest@postacert.toscana.it all'attenzione dell'UO Integrità tutela e partecipazione. In tal caso la domanda, il protocollo sottoscritto e l'allegata documentazione dovranno essere firmate digitalmente dal legale rappresentante dell'organizzazione o associazione;
2. tramite posta elettronica non certificata all'indirizzo partecipazione@uslsudest.toscana.it
3. con consegna a mano presso le seguenti sedi URP dal lunedì al venerdì, ore 08.30-12.30 :

Arezzo Via Curtatone 54 – terzo piano

Grosseto “Villa Pizzetti” Viale Cimabue 109 – terzo piano

Siena Piazza Rosselli 26 – secondo piano

Per ogni informazione i soggetti interessati potranno contattare le seguenti sedi URP dal lunedì al venerdì, ore 12.30-13,30 : Grosseto tel. 0564 485880-955, Siena tel. 0577 536016, Arezzo tel. 0575 254161

L'ACCESSO CIVICO

L'Azienda USL Toscana sud est, allo scopo di garantire il diritto di accesso civico, ha definito apposita procedura operativa che delinea, in base alla normativa, art. 5 del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal D.Lgs. 25 maggio 2016 n. 97, le modalità per esercitare tale diritto.

Accesso civico: cosa è

E' una nuova forma di accesso a dati, documenti e informazioni detenuti dalle pubbliche amministrazioni. Si tratta di un regime di accesso più ampio, diverso da quanto normato per

l'accesso agli atti (che resta disciplinato dalla L. 241/90), in quanto consente di conoscere dati e documenti ulteriori (accesso civico generalizzato) rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria (accesso civico semplice), nel rispetto comunque dei limiti relativi alla tutela della riservatezza e dei casi di esclusione indicati all'art. 5-bis del decreto legislativo 33/2013.

Chi può fare richiesta

Chiunque può formulare istanza in quanto l'accesso civico non è sottoposto ad alcuna limitazione soggettiva del richiedente. Non è necessario fornire alcuna motivazione per presentare l'istanza, ma è richiesto di identificare i dati, le informazioni o i documenti che si intende visionare o dei quali ottenere copia. Ciò vuol dire che eventuali richieste di accesso civico devono essere ritenute inammissibili laddove l'oggetto dell'istanza sia indeterminato e tale da non permettere di identificare la documentazione richiesta, oppure laddove la stessa istanza risulti manifestamente irragionevole. Il rilascio è condizionato al rimborso dei costi sostenuti e documentati dall'amministrazione.

La domanda come e dove può essere presentata

La richiesta di accesso (sia di dati, informazioni, documenti soggetti a pubblicazione, sia di quelli non compresi in tale obbligo) può essere presentata:

- a) per via telematica, sottoscritta mediante firma digitale (attraverso il sistema pubblico di identità digitale SPID, nonché carta di identità elettronica o la carta nazionale dei servizi - CSE) o con PEC (Posta Elettronica Certificata). L'istanza dovrà essere inviata al seguente indirizzo PEC: ausltoscanasudest@postacert.toscana.it
- b) per via telematica con e-mail allegando copia della richiesta compilata in carta libera o su apposito modello allegato debitamente firmato e unitamente a copia di documento di identità in corso di validità (sono equiparati alla carta di identità il passaporto e la patente di guida). L'istanza dovrà essere inviata alle e-mail dei detentori della documentazione/dati, oppure al seguente indirizzo mail: accesso.civico@uslsudest.toscana.it
- c) con fax al numero 0575/ 254275 Ufficio Protocollo, sede Legale di Arezzo - via Curtatone, n.54
- d) di persona presso gli Ufficio Protocollo o gli URP delle sedi operative di Arezzo (Via Curtatone, n.54), Grosseto (Viale Cimabue, n. 109), Siena (Piazza Carlo Rosselli, n. 26).

- e) con posta ordinaria (richiesta compilata in carta libera o su apposito modello allegato) debitamente firmati e unitamente a copia di documento di identità in corso di validità ai seguenti recapiti/ indirizzi:
 - 1) uffici dell'amministrazione detentori dei dati, informazioni o documenti
 - 2) Uffici Protocollo oppure URP nelle sedi operative sopra indicate (Arezzo, Grosseto, Siena)
 - 3) Ufficio Centralizzato per l'accesso civico, Via Cimabue n. 109 - 58100 Grosseto.

ACCESSO E ACCOGLIENZA

ISCRIVERSI AL SERVIZIO SANITARIO

Per iscriversi all'Anagrafe Assistiti della ASL Toscana sud est è necessario avere la residenza in uno dei Comuni compresi nelle Zone Socio Sanitarie della ASL e il Codice Fiscale assegnato dall'Agenzia delle Entrate.

Per i non residenti è possibile ottenere l'iscrizione temporanea richiedendo il domicilio sanitario temporaneo per motivi di studio, lavoro, salute ecc.

La prima scelta del Medico di famiglia o del Pediatra di famiglia avviene contemporaneamente all'iscrizione al Servizio sanitario nazionale.

Dove fare l'iscrizione

L'iscrizione si fa agli sportelli ASL della Zona Socio Sanitaria di riferimento recandosi personalmente, o tramite il legale rappresentante del minore oppure tramite persona formalmente delegata.

Quali documenti sono necessari?

Per il cittadino italiano residente: documento di riconoscimento valido, tessera sanitaria, domanda di iscrizione al Servizio Sanitario

Per il nuovo nato: documento di riconoscimento valido di un genitore/tutore, tessera sanitaria, domanda di iscrizione al Servizio Sanitario. Il codice fiscale viene attribuito dal Comune al momento dell'iscrizione nei registri di anagrafe della popolazione residente, attraverso il sistema telematico di collegamento con l'Anagrafe Tributaria. L'iscrizione del neonato si può fare, oltre che allo sportello, direttamente nel punto nascita dell'Ospedale anche in assenza di codice fiscale.

Chi può richiedere il domicilio sanitario?

Per i non residenti domiciliati in uno dei Comuni compresi nelle zone socio sanitarie della ASL Toscana sud est, l'assistenza sanitaria è garantita, previa richiesta allo sportello territoriale dell'Anagrafe Sanitaria, eleggendo il "domicilio sanitario temporaneo" mediante compilazione e presentazione di apposito modulo, unitamente al documento di revoca/cancellazione del

medico/pediatra dalla usl di provenienza.

L'iscrizione all'Anagrafe assistiti dell'ASL Toscana sud est e la contemporanea scelta del nuovo medico/pediatra hanno una durata che può variare da tre mesi a un anno. Il domicilio sanitario temporaneo è rinnovabile, può essere rilasciato esclusivamente per motivi di lavoro, studio, salute o per assistenza a un familiare e può essere esteso al nucleo familiare.

Importante! Quando il cittadino rientra nel suo luogo di residenza deve effettuare di nuovo la scelta del medico/pediatra perché l'assegnazione del domicilio sanitario temporaneo prevede la cancellazione dagli elenchi degli assistiti nella ASL di provenienza.

Per informazioni su motivazioni e documenti da presentare [vedi sito aziendale](#).



ASSISTENZA SANITARIA A CITTADINI STRANIERI

I cittadini stranieri che hanno diritto all'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale sono:

- I cittadini degli Stati appartenenti all'Unione Europea, dei paesi SEE (Norvegia, Islanda, Liechtenstein) e Svizzera
- I cittadini extracomunitari con permesso di soggiorno
- Coloro i quali siano sprovvisti di permesso di soggiorno ma si trovino in una delle seguenti situazioni:
 - assunti regolarmente con un contratto di lavoro subordinato e in possesso della ricevuta che attesta la presentazione della richiesta di permesso di soggiorno;
 - cure mediche per la gestante, il bambino e il marito fino a 6 mesi dal parto;
 - permesso di soggiorno scaduto ma per sopraggiunta malattia o infortunio non possono lasciare il territorio italiano per tutta la durata della malattia.

Per i documenti necessari vedi [sito aziendale](#).



Iscrizione volontaria

I cittadini extracomunitari con permesso di soggiorno che non hanno i requisiti per l'iscrizione al Servizio Sanitario Regionale, possono effettuare l'iscrizione volontaria se sono in possesso di un permesso di soggiorno superiore a 3 mesi per:

- Motivi di studio (anche per un periodo inferiore)
- Collocati alla pari (anche per un periodo inferiore)
- Residenza elettiva
- Personale religioso
- Stranieri che partecipano a programmi di volontariato
- Familiari ultra 65enni con domanda di ingresso in Italia dopo il 5 novembre 2008
- Dipendenti stranieri di organizzazioni Internazionali operanti in Italia e personale diplomatico
- Attività sportiva non contrattualizzata

L'iscrizione volontaria è a pagamento (il versamento deve essere fatto su C/C n.289504 intestato a: Regione Toscana. Causale: contributo S.S.N., con indicazione dell'anno in corso) e dà diritto alla scelta del medico di famiglia e del pediatra. Le visite del medico di famiglia e del pediatra sono gratuite.

L'iscrizione volontaria dura un anno solare (dal 1 gennaio al 31 dicembre) e può essere rinnovata presentando allo sportello la documentazione per la richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno.

Tutti i cittadini stranieri che appartengono alle suddette categorie che non fanno l'iscrizione volontaria devono stipulare una polizza assicurativa sanitaria.

Anche i cittadini comunitari residenti in Italia che non hanno i requisiti per l'iscrizione al Servizio Sanitario Regionale possono effettuare l'iscrizione volontaria.

L'iscrizione volontaria è a pagamento (il versamento deve essere fatto su C/C n.289504 intestato a: Regione Toscana. Causale: contributo S.S.N., con indicazione dell'anno in corso) e dà diritto alla scelta del medico di famiglia e del pediatra. Le visite del medico di famiglia e del pediatra sono gratuite.

L'iscrizione volontaria dura un anno solare (dal 1 gennaio al 31 dicembre) e può essere rinnovata presentando allo sportello la documentazione per la richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno.

Per i cittadini comunitari iscritti ad un corso di studi non è necessario il requisito della residenza

Cittadini extracomunitari senza permesso di soggiorno (STP)

I cittadini extra UE, non in regola con i documenti per l'ingresso e il soggiorno in Italia (es. senza permesso di soggiorno o con permesso di soggiorno scaduto e non rinnovato) non possono iscriversi al Servizio Sanitario Regionale ma possono richiedere presso gli sportelli amministrativi distrettuali della ASL l'attestato STP (Straniero Temporaneamente Presente) in occasione della prima erogazione delle prestazioni.

L'attestato con il codice STP è anonimo, gratuito, e ha una validità di sei mesi con possibilità di rinnovo. Quando si richiede l'attestato occorre firmare una dichiarazione d'indigenza.

Sono assicurate le prestazioni sanitarie urgenti o comunque essenziali, anche se continuative per malattia e infortunio e sono estesi loro i programmi di medicina preventiva a salvaguardia della salute individuale e collettiva. In particolare sono garantite:

- Tutela gravidanza e maternità
- Tutela della salute del minore
- Vaccinazioni secondo la normativa
- Interventi di profilassi internazionale
- Profilassi, Diagnosi e Cura delle malattie infettive
- Prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione degli stati di tossicodipendenza
- Test gratuito HIV

Con l'attestato STP è possibile rivolgersi ad un medico per la prescrizione di visite specialistiche e farmaci, che sono soggetti a ticket (pagamento di una quota di partecipazione) come avviene per i cittadini italiani. Per le cure urgenti occorre rivolgersi al Pronto Soccorso di uno degli Ospedali della Azienda USL Toscana su est.

Cittadini comunitari indigenti, sprovvisti di tessera TEAM (ENI)

I cittadini comunitari indigenti privi dei requisiti per iscriversi al Servizio Sanitario Regionale e che non hanno assistenza nel paese di provenienza, possono richiedere l'attestato ENI (Europeo Non Iscritto) in occasione della prima erogazione delle prestazioni dopo aver autocertificato la propria condizione di indigenza.

L'attestato ENI dà diritto alle seguenti prestazioni:

- Tutela gravidanza e maternità
- Tutela della salute del minore
- Vaccinazioni secondo la normativa
- Interventi di profilassi internazionale
- Profilassi, Diagnosi e Cura delle malattie infettive
- Prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione degli stati di tossicodipendenza
- Test gratuito HIV

Con l'attestato ENI è possibile rivolgersi ad un medico per la prescrizione di visite specialistiche e farmaci, che sono soggetti a ticket (pagamento di una quota di partecipazione) come avviene per i cittadini italiani. Per le cure urgenti occorre rivolgersi al Pronto Soccorso di uno degli Ospedali della Azienda USL Toscana su est. La validità è di 6 mesi, rinnovabile.

LA MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE

Numerose persone di nazionalità od origine non italiana sono presenti nel nostro territorio a vario titolo, per turismo, studio, lavoro, protezione internazionale ecc. Una parte di queste persone non possiede una competenza di lingua italiana adeguata ad un rapporto efficace con gli operatori sanitari, ed anche la diversa cultura di origine può ostacolare la comunicazione in ambito sanitario. L'Azienda UsI Toscana sud est, per superare le barriere linguistico culturali, ha previsto un servizio di mediazione linguistico culturale

LA CARTA SANITARIA E IL FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO

La Carta sanitaria è gratuita e viene spedita a cura dell'Agenzia delle Entrate a tutti i cittadini assistiti dal Servizio sanitario nazionale. È un documento personale, valido per le seguenti funzioni:

1. Carta nazionale dei servizi (Cns)
2. Tessera sanitaria nazionale (Ts)
3. Tessera europea di assicurazione malattia (Team): sostituisce il modello E-111 e garantisce l'assistenza sanitaria nell'Unione Europea e in Norvegia, Islanda,

Liechtenstein e Svizzera, secondo le normative dei singoli paesi

4. Tesserino del codice fiscale

Per utilizzare il Fascicolo Sanitario Elettronico e per accedere ad altri servizi telematici del Servizio Sanitario Regionale (verifica fascia di reddito, attestato vaccinazioni, scelta medico eccetera) è necessario attivare la carta sanitaria, ottenendo un PIN personale che serve per verificare in maniera digitale la propria identità contenuta nella Cns.



Per sapere dove [attivare la carta sanitaria](#):

Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) è una raccolta in formato digitale di tutte le informazioni sanitarie e dei documenti clinici relativi alle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie del cittadino, prodotti dai medici e dalle strutture del Servizio Sanitario. Tramite il FSE è possibile avere sempre a disposizione la propria storia clinica aggiornata, dal momento dell'attivazione del FSE fino all'ultimo evento sanitario.

È possibile attivare il FSE già al momento dell'attivazione della carta sanitaria.

Al cittadino che attiva il proprio FSE viene richiesto di esprimere il proprio consenso per:

- l'attivazione stessa del FSE
- il recupero dei dati di salute pregressi, ove disponibili, a partire dalla data di istituzione del FSE in Regione Toscana (01/04/2010);
- il consenso alla consultazione del proprio FSE da parte degli operatori sanitari che lo prenderanno cura.

In ogni momento il cittadino può revocare il consenso, oscurare i propri dati nel FSE o disattivare il proprio FSE.

Il trattamento dei dati contenuti nel FSE garantisce rigorose misure di sicurezza e di alto livello qualitativo, nel pieno rispetto delle disposizioni specifiche e di quelle in materia di protezione dei dati personali.

Per ulteriori informazioni sul [FSE](#):



IL MEDICO DI MEDICINA GENERALE E PEDIATRA DI FAMIGLIA

Ogni cittadino sceglie un proprio Medico di Medicina Generale di fiducia fra quelli iscritti in un apposito elenco, consultabile presso gli Uffici Anagrafe della USL.

Il cittadino che non sceglie il medico o il pediatra di base non ha diritto alla prescrizione farmaceutica e specialistica sul ricettario del Servizio Sanitario Regionale, neanche da parte delle altre strutture del SSR quali Ambulatori Specialistici, Ospedale ecc. In questo caso, pertanto, le prestazioni sanitarie potranno essere ottenute soltanto a pagamento.

Per conoscere gli [orari di apertura dell'ambulatorio](#) di Medici di Medicina Generale dell'Azienda UsI Toscana sud est:



Le prestazioni erogate

All'assistito iscritto negli elenchi di un medico di assistenza primaria spettano, senza alcun corrispettivo da pagare al proprio medico di fiducia o al suo sostituto, le prestazioni sotto elencate:

- **le visite mediche ambulatoriali;**
- **la visita domiciliare**, solo nei casi in cui il paziente non possa recarsi effettivamente all'ambulatorio del medico per motivi di salute:
 - effettuata nel corso della giornata, se richiesta entro le ore 10.00 del mattino;
 - effettuata il giorno successivo, entro le 12, se richiesta dopo le 10.00.

Va tenuto presente che il MMG e il Pediatra non svolgono il ruolo dell'emergenza medica e che particolari situazioni necessitano di un intervento con mezzi adeguati (emergenza 118).

La visita ambulatoriale è erogata nel rispetto degli orari di apertura dell'ambulatorio convenzionato, nei limiti di numero compatibili con l'arco temporale di ore previste per quell'ambulatorio, fermo restando la disponibilità del medico ad effettuare in soprannumero una prestazione ambulatoriale urgente richiesta. L'accesso alle visite può essere a secondo delle regole organizzative, diretto o su appuntamento.

- **Le certificazioni rilasciate a titolo gratuito all'assistito:**

- le certificazioni obbligatorie per legge ai fini della riammissione alla scuola dell'obbligo, agli asili nido, alla scuola materna e alle scuole secondarie superiori;
- la certificazione per incapacità temporanea al lavoro;
- la certificazione per la riammissione al lavoro degli alimentaristi;
- la certificazione per l'idoneità allo svolgimento di attività sportive non agonistiche in ambito scolastico, con richiesta dell'autorità scolastica competente.

N.B. Tutte le altre certificazioni sono a pagamento

Forme di associazione fra medici

Il Medico di Medicina Generale e il Pediatra possono fare parte di una forma associativa con altri medici dell'ambito territoriale di iscrizione. In questo caso i medici aderenti all'associazione sono tenuti a comunicare ai cittadini iscritti nei propri elenchi le forme e le modalità organizzative dell'associazione anche al fine di facilitare l'utilizzazione dei servizi offerti. Fatto salvo il principio della libera scelta del medico da parte dell'assistito e del relativo rapporto fiduciario individuale, ciascun Medico di Medicina Generale o Pediatra partecipante alla forma associativa si impegna a svolgere la propria attività anche nei confronti degli assistiti degli altri medici della forma associativa medesima.

I PUNTO INSIEME



I Punto Insieme sono sportelli per informare, accogliere, accompagnare i cittadini che richiedono servizi socio sanitari e socio assistenziali.

In particolare, sono i punti di accesso per la presa in carico della persona non autosufficiente.

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

L'Azienda USL Toscana sud est conta, complessivamente, oltre cento Punti Insieme dislocati sul territorio.

L'elenco dei [Punti Insieme](#) è disponibile sul sito web aziendale.



IL CORD E L'AIUTO POINT



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

sanitaria che:

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

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

- informazioni sui percorsi oncologici aziendali;
- accoglienza e presa in carico del paziente;
- prenotazione visite ed esami diagnostici di primo accesso;
- gestione del follow-up;
- gestione diretta o supporto agli adempimenti amministrativi legati alla condizione quali: esenzione, riconoscimento dell'invalidità civile e quanto altro nel diritto della persona in cura, dalla richiesta di parrucche e/o altri ausili necessari per rispondere ai bisogni del paziente con un'attenzione particolare ai bisogni psicologici e sociali del paziente stesso e dei familiari.

L'A.I.U.T.O point è stato istituito con delibera Giunta regionale n. 1068/2016

IL SERVIZIO DI EMERGENZA E URGENZA

IL 118

Il 118 è il numero unico nazionale dell'emergenza sanitaria, è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

È possibile chiamare il 118 da qualsiasi telefono privato o pubblico senza alcuna spesa e senza utilizzare schede telefoniche. Chiamando da qualsiasi parte d'Italia risponde una centrale operativa organizzata per province, 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.

Quando devo chiamare il 118?

La prontezza al primo posto. Possiamo infatti salvare una vita chiamando prontamente il 118, se qualcuno presenta dolori improvvisi al torace oppure una perdita di coscienza ed in caso di sospetto avvelenamento. Il 118 è inoltre il numero da comporre dopo un incidente stradale con dei feriti.

Come devo comportarmi durante e dopo la chiamata?

Durante la telefonata è necessario rispondere con precisione alle domande dell'operatore, per un corretto soccorso è infatti indispensabile fornire tutte le informazioni necessarie ai soccorritori.

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.

Non riagganciare il telefono fino a quando non sarà l'operatore a dirlo.

IL PRONTO SOCCORSO

Il Pronto Soccorso è il servizio dedicato alle urgenze e alle emergenze sanitarie, non è la struttura nella quale approfondire aspetti clinici non urgenti o cronici.

Garantisce il trattamento di condizioni patologiche che necessitano di diagnosi e terapie in condizioni d'emergenza, non necessariamente seguite da ricovero. Gli interventi di pronto soccorso si riferiscono ad eventi o traumi, che devono essersi verificati non oltre le sei ore precedenti all'accesso e che non possono essere risolti dal medico di medicina generale, né dalla guardia medica né dalle strutture specialistiche ambulatoriali.

Come posso accedere al pronto soccorso?

Si può accedere al pronto soccorso o direttamente o con l'ambulanza chiamando il 118.

L'ordine d'accesso è stabilito dagli infermieri che tramite la procedura TRIAGE effettuano una prima valutazione del livello di urgenza attribuendo una classificazione per codice di priorità che stabilisce la priorità di accesso.

Attualmente, in attesa del nuovo sistema numerico, restano in vigore i seguenti criteri di priorità in base all'urgenza del quadro clinico (codice colore):

- rosso, molto critico, pericolo di vita, priorità massima, accesso immediato alle cure;
- giallo, mediamente critico, presenza di rischio evolutivo;
- verde, poco critico, assenza di rischi evolutivi, prestazioni differibili;
- azzurro, non critico, acuto ma di scarsa rilevanza, prestazioni differibili - con pagamento ticket;
- bianco, non critico, di minima rilevanza e/o non acuto - con pagamento ticket.

Al Pronto Soccorso entra il più grave e non chi arriva prima!

IL PRONTO SOCCORSO NON SERVE A:

- Superare le liste di attesa;
- Evitare il pagamento del ticket;
- Ottenere ricette;
- Ottenere visite, prestazioni o terapie non urgenti, comunque erogabili dal medico e

pediatra di base o da quello di continuità assistenziale.

Ticket del Pronto Soccorso

Il cittadino è tenuto a corrispondere un ticket quando accede al pronto soccorso per situazioni non urgenti, di bassa priorità, classificate in dimissione di bassa priorità.

Il ticket in Pronto Soccorso è dovuto per i codici di priorità bianco o azzurro. In questi casi è previsto il pagamento di una somma di € 25, oltre eventuali ticket per esami di controllo svolti durante l'accesso, fino ad un importo massimo di € 50. Non è richiesto alcun pagamento per i codici rosso, giallo e verde.

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

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

IL CODICE ROSA

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

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

LA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Il servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica) garantisce l'assistenza medica di base per i problemi di salute che si verificano nelle ore notturne e nei giorni festivi e prefestivi, al di fuori degli orari di attività del medico di base o del pediatra di famiglia, secondo il seguente orario:

- tutti i giorni dalle 20:00 alle 8:00;
- nei giorni sabato e festivi anche dalle ore 8:00 alle ore 20:00;
- nei prefestivi infrasettimanali anche dalle 10 alle 20.

Contatti:

- Provincia di Arezzo: 0575 303730;
- Provincia di Grosseto: 0564 450053;
- Provincia di Siena: 0577 367773.

Quali prestazioni richiedere al servizio di continuità assistenziale:

- visite domiciliari non differibili;
- prescrizione di farmaci indicati per terapie non differibili o necessari alla prosecuzione della terapia la cui interruzione potrebbe aggravare le condizioni della persona;
- rilascio certificati di malattia in casi di stretta necessità e per un periodo massimo di tre giorni;
- ricovero in ospedale.

I medici di continuità assistenziale, nell'ambito della loro responsabilità professionale, valutano di dare la risposta al bisogno espresso tramite consiglio telefonico.

Il servizio erogato dai medici della continuità assistenziale è gratuito per i residenti in Toscana di qualsiasi fascia di età. I cittadini presenti sul territorio regionale, ma non residenti, sono tenuti alla corresponsione di una quota pari a 20 euro per la visita ambulatoriale e 30 euro per la domiciliare.

N.B. Il medico di continuità assistenziale - guardia medica NON ha funzioni di emergenza-urgenza, che sono garantite esclusivamente dal servizio 118.

La guardia medica turistica

Nel periodo estivo, l'Azienda USL Toscana sud est, come da indicazioni regionali, attiva una rete di assistenza sanitaria (la guardia medica turistica) in aggiunta al servizio di Emergenza Sanitaria Territoriale (118) e Continuità Assistenziale operativi tutto l'anno.

La guardia medica turistica è un servizio rivolto alle persone non residenti, sia italiane che straniere, in temporaneo soggiorno turistico. Effettua prestazioni, in orario diurno, compresi festivi e prefestivi, per le quali è richiesto il pagamento di un ticket pari a:

- 10 euro per la visita breve finalizzata alla continuità terapeutica;
- 15 euro per le visite ambulatoriali;
- 25 euro per le visite domiciliari.

[Vedi postazioni](#)



LA PREVENZIONE COLLETTIVA

La prevenzione comprende attività e prestazioni a tutela della salute collettiva e per la promozione della salute della popolazione. In particolare svolge attività di:

- prevenzione e profilassi delle malattie infettive e diffusive della collettività (rischi sanitari connessi all'inquinamento ambientale, tutela della collettività e dei singoli da rischi sanitari connessi agli ambienti di vita);
- prevenzione dai rischi infortunistici e sanitari connessi agli ambienti di vita ed alle attività lavorative. In tali ambiti effettua funzioni di analisi e descrizione epidemiologica dei fattori di rischio e di danno per la salute, di controllo e vigilanza, di informazione e comunicazione al fine di favorire la diffusione della cultura della prevenzione e l'adozione di comportamenti orientati alla tutela della salute;
- sorveglianza e controllo sulla produzione di alimenti in tutte le fasi della filiera produttiva e promozione della salute e del benessere animale (tutela della collettività in relazione al consumo degli alimenti, controllo dei sistemi di produzione e degli operatori che interagiscono lungo tutta la filiera alimentare, profilassi delle malattie infettive/diffusive del bestiame allevato a scopi zootecnici, profilassi delle malattie trasmissibili all'uomo da parte di animali familiari e di quelli che vivono in libertà, sterilizzazione cani e gatti randagi, gestione anagrafe zootecnica ed anagrafe canina, consulenza micologica);
- tutela dell'attività sportiva.

IGIENE PUBBLICA E NUTRIZIONE

Il servizio [Igiene pubblica e nutrizione](#) promuove la salute della collettività con azioni mirate a:

- vigilanza igienica degli insediamenti urbani;
- prevenzione dei rischi connessi all'igiene ambientale;
- prevenzione delle malattie infettive ed effettuazione vaccinazioni obbligatorie e facoltative;
- informazioni ed assistenza per i viaggiatori con particolare riferimento a misure di profilassi internazionale;

- validazione e controllo dell'applicazione dei piani nutrizionali nella ristorazione collettiva;
- counseling nutrizionale;
- promozione di stili e comportamenti alimentari corretti;
- sportello celiachia (è attiva una e-mail, per i cittadini residenti e domiciliati nel territorio dell'Azienda USL Toscana sud est, denominata sportelloceliachia@uslsudest.toscana.it ; tutti i cittadini potranno inviare domande e richieste di informazioni sulla celiachia così che possano vivere una vita assolutamente normale sia nella propria abitazione che fuori casa).



VACCINAZIONI

La [vaccinazione](#) è un atto di prevenzione: permette di combattere malattie infettive per le quali non esistono terapie specifiche o, se esistono, non sono totalmente efficaci e in grado di evitare pericolose complicazioni.

Gli esiti di queste malattie sono talora mortali o invalidanti e determinano quindi un rischio molto alto per la salute individuale e collettiva.

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



Come ogni intervento di prevenzione, la vaccinazione agisce su individui sani, perché non si ammalino. I suoi migliori effetti sono silenti perché abbattano, prima che si manifesti, un rischio altrimenti grave. Tutto ciò non deve indurre nell'errore di pensare che la vaccinazione sia inutile o, peggio, dannosa. È un atto di responsabilità rispetto alla propria salute e a quella dei propri figli, che ciascuno può maturare a partire da informazioni corrette e trasparenti.

Per le nuove disposizioni in materia di vaccinazioni obbligatorie per l'iscrizione a scuola (legge 119/2017) si possono consultare la pagina dedicata nel sito della Regione Toscana. Nello stesso

sito è possibile scaricare il calendario vaccinale aggiornato.

Gli attestati vaccinali si rilasciano nei presidi USL degli ambiti territoriali aretino, grossetano e senese.

Inoltre, Regione Toscana ha attivato due servizi online che consentono, se si ha la Tessera Sanitaria attivata, di stampare il libretto delle vaccinazioni e l'attestato vaccinale scolastico. Gli stessi servizi sono disponibili ai Totem PuntoSi, presenti in numerosi presidi USL, e sulla APP per cellulari del Servizio Sanitario Toscano SMARTSST.

VIAGGIARE PROTETTI

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

Modalità di Prenotazione - I residenti o domiciliati nel territorio dell'Azienda USL Toscana sud est possono prenotare in qualsiasi sede della stessa USL.

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



LAVORARE SICURI

L'Unità Funzionale [Prevenzione igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro](#) svolge attività connessa ai processi di:

- Sorveglianza epidemiologica e costruzione del sistema informativo su rischi e danni da lavoro;
- indicazione delle misure idonee all'eliminazione dei fattori di rischio ed al risanamento degli ambienti di lavoro;
- verifica della compatibilità dei progetti di insediamento industriale e di attività lavorative e in genere con le esigenze di tutela della salute dei lavoratori;
- attuazione dei compiti di vigilanza relativi alle aziende con rischi di incidenti rilevanti;

- controllo della salute di minori e adolescenti e informazione in relazione alla loro collocazione al lavoro;
- valutazione delle idoneità al lavoro specifico nei casi previsti dalla legge;
- indagini per infortuni e malattie professionali;
- informazione e formazione dell'utenza in materia di prevenzione, igiene sicurezza e salute nei luoghi di lavoro;
- tutela della salute delle lavoratrici madri;
- verifiche di apparecchi ed impianti;
- vigilanza in materia di prevenzione, igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.



MEDICINA DELLO SPORT

La [Medicina dello Sport](#) è una medicina di tipo preventivo che si occupa di certificazioni per lo sport agonistico e non agonistico. Effettua accertamenti di primo e secondo livello allo scopo di contribuire a garantire la salute di chi si avvicina all'attività sportiva da giovane o in età adulta.



SANITÀ PUBBLICA VETERINARIA E SICUREZZA ALIMENTARE

Il [servizio](#) svolge attività finalizzate sia alla tutela della salute degli animali, del loro benessere e dell'igiene urbana veterinaria sia alla tutela della salute dei consumatori tramite attività di vigilanza e di controllo ufficiale sulle filiere produttive agro-zootecniche e alimentari "dal campo alla tavola".



La tutela della salute animale e dell'igiene urbana veterinaria si concretizzano in azioni di:

- sorveglianza sanitaria
 - sui concentramenti e spostamenti animali;
 - sulla riproduzione animale;
 - sul sistema informativo nazionale dell'anagrafe zootecnica;
 - sul benessere degli animali da reddito;
 - sull'impiego del farmaco per uso veterinario e prevenzione della

farmacoresistenza;

- sulle popolazioni sinantropiche in ambiente urbano;
- sull'alimentazione animale e sulla produzione e distribuzione dei mangimi;
- sulle popolazioni selvatiche ai fini della tutela della salute umana e dell'equilibrio fra uomo, animale e ambiente;
- sorveglianza su sottoprodotti di origine animale non destinati al consumo umano;
- esecuzione di profilassi ai fini della eradicazione delle malattie infettive e diffuse degli animali;
- sorveglianza epidemiologica delle malattie infettive diffuse animali;
- predisposizione di sistemi di risposta ad emergenze epidemiche delle popolazioni animali;
- prevenzione e controllo delle zoonosi;
- lotta al randagismo e controllo del benessere degli animali d'affezione;
- controllo episodi di morsicatura da animali e aggressioni da cani;
- vigilanza e controllo sull'impiego di animali nella sperimentazione;
- coordinamento di Enti ed Associazioni preposti al recupero e al trattamento degli animali d'affezione coinvolti in incidenti stradali e degli animali selvatici in difficoltà.

Le attività di sicurezza alimentare sono finalizzate alla prevenzione delle malattie trasmissibili al consumatore di alimenti causate da agenti biologici, chimici o fisici e si concretizzano in attività di:

- ispezione, certificazione degli animali macellati e delle carni, negli stabilimenti di macellazione di ungulati domestici, animali da cortile e selvaggina;
- ispezione sanitaria dei suini e ovicaprini macellati a domicilio dei privati cittadini;
- vigilanza sanitaria sulle zone di produzione e/o allevamento dei molluschi bivalvi e su tutte le attività di produzione di sostanze alimentari e bevande a livello agricolo, industriale e artigianale, e sulle attività di distribuzione all'ingrosso e al minuto, compresi trasporto e somministrazione;

- vigilanza sanitaria su tutte le attività di produzione, distribuzione e utilizzo di additivi, coloranti, coadiuvanti e materiali a contatto alimentari;
- campionamento ufficiale sulle matrici di cui sopra per la ricerca di patogeni alimentari, residui di farmaci veterinari o di sostanze non consentite, presidi sanitari e contaminanti ambientali, additivi non consentiti, OGM;
- ispezione e controllo sanitario sugli alimenti di origine provenienti dai Paesi della Unione Europea e dai Paesi Terzi, e di quelli in esportazione (compresa la loro certificazione in esportazione);
- attività istruttoria con rilascio di pareri tecnici e sanitari richiesti da Enti o privati cittadini;
- indagine epidemiologica in caso di episodi di patologia nel consumatore correlabile all'assunzione di alimenti;
- sorveglianza su laboratori che eseguono analisi per le imprese alimentari nell'ambito delle procedure di autocontrollo;
- gestione delle allerte e delle emergenze alimentari.

ISPETTORATO MICOLOGICO

L'[Ispettorato micologico](#) dell'Azienda USL Toscana sud est è un servizio gratuito svolto dai micologi del Dipartimento di Prevenzione e rivolto ai cercatori di funghi per autoconsumo.

Il cercatore che ha dei dubbi circa la tossicità dei funghi che ha trovato può recarsi presso le sedi dell'Ispettorato micologico, secondo gli orari predisposti e pubblicati ogni anno per la stagione autunnale.



LABORATORIO DI SANITÀ PUBBLICA

Il [Laboratorio di Sanità Pubblica](#) sviluppa le attività di Tossicologia e Igiene Occupazionale e Ambientale in modo integrato e dinamico, garantendo una risposta analitica per valutare in maniera efficace ed appropriata il livello di esposizione dei lavoratori e della popolazione generale a fattori di rischio chimico, fisico e microbiologico. E' accreditato ACCREDIA per le prove chimiche e microbiologiche (Lab 0790L) e per la taratura di strumentazione acustica (Centro LAT 164).



La carta dettagliata dei servizi svolti comprensiva delle note informative per gli utenti è scaricabile all'indirizzo web <http://www.uslsudest.toscana.it/index.php/laboratorio-sanita-pubblica> per agenti chimici e biologici e per agenti fisici.

ATTIVITÀ DI VERIFICA DI ATTREZZATURE ED IMPIANTI

Questa attività viene svolta dalla UOC Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti Confinati e si riferisce alle seguenti verifiche di competenza esclusiva della ASL:

- omologazione di impianti in luoghi con pericolo di esplosione;
- verifiche periodiche di impianti ed attrezzature nelle attività estrattive;
- verifiche periodiche di impianti di riscaldamento (potenzialità >116 KW o > 35 kW, ove esiste l'obbligo degli amministratori di condominio) ad uso privato.

Inoltre si riferisce alle seguenti verifiche di competenza non esclusiva della ASL:

- verifiche periodiche di ascensori e montacarichi;
- verifiche periodiche di impianti di protezione dalle scariche atmosferiche;
- verifiche periodiche di impianti di messa a terra;
- verifiche periodiche di impianti in luoghi con pericolo di esplosione;
- verifiche periodiche di apparecchi di sollevamento;
- verifiche periodiche di idroestrattori;
- verifiche periodiche di apparecchi in pressione e generatori di vapore negli ambienti di lavoro;
- verifiche periodiche di impianti di riscaldamento (potenzialità>116 KW) negli ambienti di lavoro.

GLI SCREENING

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

Per questo motivo lo screening è offerto a persone sane, che non presentano disturbi, in fasce di età considerate potenzialmente a rischio di insorgenza. L'attività funziona "a chiamata": le persone sono invitate per lettera a partecipare allo screening e l'adesione è spontanea. L'esito dello screening può essere negativo e non avere alcun seguito, oppure richiedere ulteriori indagini diagnostiche.

In Toscana i programmi di screening sono definiti con l'Istituto per lo studio e la prevenzione oncologica – ISPRO, il Centro di riferimento regionale per la prevenzione oncologica del Servizio sanitario regionale.

Tutte le aziende sanitarie della Toscana partecipano ai programmi di screening, con il supporto e il coordinamento di ISPRO. I programmi attualmente attivi, definiti sulla base di criteri di efficacia e qualità del percorso offerto, sono 3.

Screening per i tumori della cervice uterina - HPV

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

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

Screening per i tumori della mammella

È rivolto alle donne di età compresa tra 45 e 74 anni. Il test impiegato per lo screening del tumore della mammella è la mammografia, cioè una radiografia delle mammelle. L'esame mammografico di solito non è doloroso, può provocare solo un leggero fastidio dovuta alla compressione, necessaria per la buona qualità dell'esame. La mammografia non comporta rischi per la salute, dato che le dosi di radiazioni emesse sono molto basse.

La Regione Toscana ha deciso di ampliare la fascia di età inserendo progressivamente nello screening anche le donne dai 45 ai 49 anni, prevedendo l'esecuzione di una mammografia ogni anno, e prorogando la fascia di età a 74 anni per quelle donne che hanno risposto ad almeno uno dei due ultimi inviti di screening, prevedendo l'esecuzione della mammografia ogni due anni.

L'estensione del programma è attiva dal gennaio 2019 e si realizzerà gradualmente in ogni zona della Asl Toscana sud est, in base alle attuali specificità locali ed organizzative. Si completerà in un in un arco temporale di circa 5 anni.

Screening per i tumori del colon retto

È rivolto a uomini e donne di età 50 - 70 anni. Il test di screening consiste nella ricerca del sangue occulto fecale, ovvero ricerca, nelle feci, la presenza di sangue non visibile ad occhio nudo. Si può fare raccogliendo a domicilio un campione di feci in un apposito flacone, che viene poi inviato in laboratorio per l'analisi. In caso di esito di normalità l'esame deve essere ripetuto ogni due anni. Se l'esame risulta positivo per la presenza di sangue nelle feci, è necessario effettuare esami di approfondimento, per chiarire le cause del sanguinamento.

LA DIAGNOSI E LA 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.

LA PRENOTAZIONE VISITE ED ESAMI: IL CUP

Le prestazioni specialistiche e diagnostiche erogate dall'Azienda USL Toscana sud est si prenotano e si disdicono tramite CUP telefonico, sportelli CUP, farmacie che aderiscono al progetto CUP, CUP online regionale.

In alcuni presidi aziendali è già attivo il progetto "Dove si prescrive si prenota" che prevede la prenotazione delle prestazioni nelle stesse sedi in cui vengono prescritte.

Gli esami di follow up per i pazienti oncologici in cura negli Ospedali dell'AUSL Toscana sud est sono prenotati presso gli A.I.U.T.O. point presenti negli stessi Ospedali.

Per prenotare, salvo specifici casi, è necessaria la prescrizione medica su ricetta rossa o su ricetta elettronica (dematerializzata). Le eventuali esenzioni e l'indicazione della fascia di reddito del nucleo familiare dell'assistito (per il calcolo del ticket aggiuntivo) devono essere inserite al momento della compilazione della prescrizione da parte del medico prescrittore. In caso di prescrizione senza indicazione di esenzione, non sarà possibile usufruire dell'esenzione. In caso di prescrizione senza fascia di reddito indicata, il ticket aggiuntivo sarà calcolato considerato l'assistito nella fascia di reddito massima. Le prescrizioni non possono essere mai corrette al momento dell'accettazione allo sportello dell'azienda sanitaria.

Le classi di priorità

In Regione Toscana la prenotazione delle prestazioni sanitarie avviene sulla base dell'attribuzione alle Classi di Priorità:

U - urgente: entro 48/72 ore

B - breve: entro 7/10 giorni

D - differibile: entro 15/30 giorni

P - programmabile: in base alle indicazioni dello specialista

I criteri di priorità si basano sulle caratteristiche cliniche del quadro patologico presente e sono identificati e inseriti nella prescrizione dal medico prescrittore.

Nel caso di prenotazione al CUP telefonico o CUP online sono necessarie le seguenti informazioni che si trovano sulla prescrizione:

PRESCRIZIONE SU RICETTA ROSSA

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

PRESCRIZIONE SU RICETTA ELETTRONICA

- Dati anagrafici
- Numero ricetta elettronica (NRE)

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

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

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

Il referto deve essere sempre ritirato, anche se si è esenti, altrimenti il cittadino è tenuto a pagare l'intero costo della prestazione effettuata. I cittadini che hanno attivato il Fascicolo

Sanitario Elettronico (FSE) possono chiedere, al momento dell'accettazione, la consegna del referto esclusivamente nel FSE, evitando così di dover tornare a ritirare il referto o di spendere € 2 per la spedizione postale.

Disdire una prenotazione

Se non è possibile presentarsi ad una visita specialistica o prestazione diagnostica è obbligatorio comunicarlo al Cup almeno 48 ore prima della data della prenotazione. Se la prestazione non viene disdetta per tempo, al cittadino sarà applicata una specifica sanzione (malum) pari al ticket dovuto per la prestazione prenotata. La sanzione si applica anche se il cittadino è esente dal pagamento del Ticket (Deliberazione Giunta Regionale Toscana n. 143/2004).

Quando la mancata presentazione alla visita o prestazione è dovuta a cause di forza maggiore (esempio motivi di salute, incidente stradale ecc.) è necessario presentare una idonea certificazione che giustifichi il mancato rispetto del limite di 48 ore.

Per maggiori informazioni su prenotazioni e disdette:



[Arezzo](#)



[Grosseto](#)



[Siena](#)

IL TEMPO DI ATTESA

Criteri della formazione delle liste di attesa

Il tempo di attesa definito come intervallo intercorrente tra la richiesta/prenotazione e l'effettiva erogazione della prestazione è calcolato estraendo dal sistema CUP – Centro Unico di Prenotazione – la prima disponibilità a livello aziendale, per tutte le prestazioni erogabili in qualsiasi zona in cui è suddiviso il territorio. È utile precisare che la prima disponibilità fa riferimento alla rete di offerta aziendale presente nella zona-distretto di residenza dell'utente o, per talune prestazioni, nell'area Area Vasta di afferenza dell'Azienda. Ciò consente di fornire al cittadino il miglior tempo di attesa, contenuto entro i valori indicati dalla Regione Toscana. Mediante l'inserimento cronologico, in agende informatizzate, degli appuntamenti il cittadino ottiene in maniera chiara e trasparente l'informazione complessiva sull'intera offerta di

prestazioni disponibili, conoscendo il tempo di attesa delle strutture presenti sul territorio e formulando la sua scelta. Il cittadino può infatti valutare se scegliere la prima disponibilità, indipendentemente dalla sede, oppure se optare per la struttura preferita, indipendentemente dal tempo di attesa. Tale, ultima scelta non obbliga l'Azienda ad erogare la prestazione nei tempi massimi di attesa indicati dalla normativa, così come, qualora la prima disponibilità sia rifiutata, nessun tipo di indennizzo è dovuto al cittadino.

Come avviene il monitoraggio del tempo di attesa e come è reso noto ai cittadini

Con cadenza definita l'Azienda, avvalendosi del CUP – Centro Unico di Prenotazione, effettua il monitoraggio dei tempi di attesa, estraendo, ad una data “indice” determinata, per le prestazioni specialistiche ambulatoriali e di diagnostica strumentale indicate dalla normativa in materia, il miglior tempo d'attesa per le prestazioni indicate nella della Delibera Giunta Regionale Toscana n.493/2011. Viene quindi redatto apposito elenco in cui sono riportati i tempi di attesa di ogni prestazione oggetto della rilevazione. [Link regione toscana e sito](#)

IL TICKET: LA COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

Tutti i cittadini, ad eccezione di quelli esenti, sono tenuti a partecipare alla spesa del Servizio sanitario attraverso il pagamento di un ticket. Per legge regionale il ticket per la compartecipazione alla spesa sanitaria di specialistica ambulatoriale (prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio e delle altre prestazioni specialistiche) va pagato prima dell'effettuazione della prestazione.

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

Il ticket sui farmaci è differenziato sulla base della fascia economica di appartenenza dell'assistito.

N.B. Le modalità e gli importi per il ticket in Pronto Soccorso sono indicati nell'apposito capitolo dedicato all'attività di emergenza urgenza.

Ticket aggiuntivo (quota ricetta)

Il ticket aggiuntivo, introdotto con la Legge Finanziaria 2011, si applica ad ogni prescrizione medica di visite specialistiche ambulatoriali o esami diagnostici e ad ogni prescrizione di

farmaci.

In Toscana questa forma di compartecipazione alla spesa sanitaria viene proporzionata in base al reddito del cittadino, desunto dalla fascia di reddito del nucleo familiare fiscale o dall'attestazione ISEE.

Le fasce di reddito

Sono stabilite le seguenti fasce di reddito, sulla base del reddito familiare fiscale del cittadino:

- fino a € 36.151,98 (ERA o EIA)
- fra € 36.151,99 e € 70.000 (ERB o EIB)
- fra € 70.001 e € 100.000 (ERC o EIC)
- oltre € 100.000

La fascia di reddito di ogni cittadino viene rilevata attraverso le banche dati dell'Agenzia delle Entrate ed è riferita alle ultime dichiarazioni dei redditi presentate dai componenti del nucleo familiare oppure dall'ISEE del nucleo familiare, se è stato compilato.

Nel caso in cui il dato rilevato attraverso le dichiarazioni dei redditi sia diverso da quello risultante dall'ISEE, il sistema assume automaticamente come fascia di reddito del cittadino il valore più basso fra i due, ovvero quello più vantaggioso ai fini del ticket aggiuntivo.

Le attestazioni della fascia di reddito (ERA, ERB, ERC) hanno validità fino al 31 marzo di ogni anno.

Le attestazioni relative all'ISEE (EIA, EIB, EIC) hanno validità fino alla scadenza dell'Indicatore ISEE stesso.

Quando il medico compila una prescrizione per una prestazione sanitaria o per un farmaco, il software interroga la fascia di reddito del nucleo familiare assegnata al cittadino e la riporta automaticamente nella prescrizione. Nel caso in cui nella banca dati non sia presente la fascia di reddito del cittadino, il sistema gli attribuisce automaticamente la fascia più alta (oltre € 100.000).

Se la fascia di reddito non è presente nella banca dati dell'Agenzia delle Entrate oppure se è presente una fascia di reddito errata, il cittadino può autocertificare la propria fascia di reddito nel sistema regionale. La fascia di reddito autocertificata dal cittadino viene subito inserita nella banca dati e, da quel momento in poi, verrà trascritta automaticamente nelle prescrizioni

del medico.

La banca dati delle posizioni reddituali non include:

- coloro che non hanno presentato la dichiarazione dei redditi per l'anno di riferimento (es. perché in possesso del solo CUD);
- nati nell'anno fiscale successivo.

In entrambi i casi deve essere fatta l'autocertificazione.

Come verificare la propria fascia di reddito

- on line, con la Carta Sanitaria Elettronica attivata (con lettore di smart card collegato al pc e PIN) collegandosi al portale dei [servizi on line](#) di Regione Toscana;
- ai totem Punto Sì, dove presenti.



Come autocertificare la propria fascia di reddito

- on line, con la Carta Sanitaria Elettronica attivata (con lettore di smart card collegato al pc e PIN) collegandosi al portale dei [servizi on line](#) di Regione Toscana;
- ai totem Punto Sì (dove presenti);
- presso gli sportelli della ASL, presentando il [modello](#) di autocertificazione del reddito debitamente compilato.



L'eventuale evasione del ticket su dichiarazione non vera o falsa attestazione comporta il recupero degli importi non pagati per le prestazioni erogate maggiorati di sanzione amministrativa.

Ticket aggiuntivo per visite ed esami specialistici ambulatoriali

L'ammontare del ticket aggiuntivo è determinato, oltre che dalla fascia di reddito, dal tipo di prestazione sanitaria, così come stabilito dalle delibere GRT n.722/2011, n.867/2011 e n.753/2012.

Importi dei ticket aggiuntivi per visite ed esami

Il ticket aggiuntivo per visite o esami non è dovuto se:

- il cittadino è nella prima fascia di reddito (fino a € 36.152);
- il cittadino è esentato dal ticket per le prestazioni specialistiche;
- l'importo delle prestazioni prescritte non supera € 10.

Ticket aggiuntivo per prescrizioni di farmaci

Importi dei ticket aggiuntivi sui farmaci:

- Fascia reddito ERA o attestazione ISEE EIA: € 0 (nessun ticket aggiuntivo);
- Fascia di reddito ERB o attestazione ISEE EIB: € 2 a confezione fino a un massimo di € 4 per ricetta;
- Fascia di reddito ERC o attestazione ISEE EIC: € 3 a confezione fino a un massimo di € 6 per ricetta;
- Nessuna fascia di reddito / fascia di reddito o ISEE oltre € 100.000: € 4 a confezione fino a un massimo di € 8 per ricetta.

Sono esenti dal pagamento del ticket aggiuntivo sui farmaci:

- gli assistiti con reddito familiare fiscale o indicatore ISEE fino a 36.151,98 euro (codice di esenzione: ERA-EIA);
- gli assistiti affetti da patologia cronica e invalidante individuate dai Decreti del Ministero della Sanità 329/1999 e 296/2001 e i pazienti affetti da malattie rare individuate dal Decreto del Ministero della Sanità 279/2001 per i farmaci correlati alla patologia di esenzione, che abbiano un reddito fiscale familiare non superiore a € 70.000;
- gli invalidi di guerra titolari di pensione vitalizia ed ex deportati in campo di sterminio (codice di esenzione: G01-G02);
- gli invalidi per servizio (codice di esenzione: S01-S02-S03);
- gli invalidi civili al 100% e i grandi invalidi per lavoro (codice di esenzione: C01-C02-C04-L01);
- i danneggiati da vaccinazione obbligatoria, trasfusioni, somministrazione di emoderivati, limitatamente alle prestazioni necessarie per la cura delle patologie previste dalla legge n.210/1992 (codice di esenzione: N01);

- le vittime del terrorismo e della criminalità organizzata e familiari (codice di esenzione: V01-V02);
- i ciechi assoluti o con residuo visivo non superiore a 1/10 e i sordomuti (codice di esenzione: C05-C06);
- gli infortunati sul lavoro per il periodo dell'infortunio e per le patologie direttamente connesse (codice di esenzione: L04);
- i disoccupati, e familiari a carico, con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge e di ulteriori 516,46 euro per ciascun figlio a carico - art.8, comma16, L.537/93 (codice di esenzione: E02);
- i disoccupati, lavoratori in cassa integrazione e in mobilità e familiari a carico - DGR n.1164/2011 (codice di esenzione: E90-E91-E92).

L'importo del ticket aggiuntivo sui farmaci si somma alle eventuali quote pagate dall'assistito nel caso in cui richieda un farmaco di prezzo superiore a quello di riferimento.

Se l'importo del ticket è maggiore del costo della confezione del farmaco, il cittadino è tenuto a pagare un importo pari al prezzo del farmaco.

Nell'anno solare la somma dei ticket sulla farmaceutica convenzionata a carico di un singolo utente non può superare l'importo di € 400.

LA LIBERA PROFESSIONE

L'attività libero professionale è svolta dal professionista (singolo o in équipe) della dirigenza medica, veterinaria e sanitaria, che sia dipendente dell'Azienda, con rapporto di lavoro esclusivo, o specialista ambulatoriale convenzionato e che abbia scelto di svolgere l'attività libero-professionale esclusivamente presso le strutture aziendali.

Il ricorso all'attività libero professionale è una libera scelta dell'assistito e le tariffe sono a totale carico del cittadino. Le tariffe sono comprensive del compenso del professionista (o dell'équipe nel caso di prestazioni rese in regime di ricovero), della quota destinata all'Azienda, della quota aggiuntiva regionale di cui alla Delibera Giunta Regionale Toscana n. 743/2011 e dei costi sostenuti dall'Azienda per l'erogazione della prestazione stessa.

Le prestazioni in libera professione sono erogate al di fuori dell'orario di lavoro del professionista, di norma negli spazi appartenenti all'Azienda. Le prestazioni in regime di libera

professione riguardano visite specialistiche, attività diagnostiche (es. ecografia, elettrocardiogramma, ...), piccoli interventi ambulatoriali e interventi effettuati in costanza di ricovero.

Per la prenotazione di prestazioni in libera professione e per informazioni su tariffe e professionisti vedi il [sito web aziendale](#).



IL RICOVERO IN OSPEDALE

Il ricovero

Il ricovero in ospedale può avvenire:

- in urgenza attraverso il Pronto Soccorso. È disposto dal medico di turno presso il Pronto Soccorso che, dopo aver messo in atto tutte le procedure diagnostico-assistenziali immediatamente necessarie e dopo un eventuale periodo di osservazione, invia il paziente presso la struttura specialistica di degenza competente per la patologia riscontrata;
- in regime ordinario o programmato. Trattasi di un ricovero proposto, di norma, dal medico curante o dallo specialista dopo la visita ambulatoriale oppure richiesto anche da altra struttura sanitaria.

Il ricovero può essere a ciclo continuativo o diurno, come nel caso del Day Surgery che consiste nella permanenza del paziente all'interno della struttura ospedaliera per parte della giornata. In questo caso la prestazione assistenziale è finalizzata all'esecuzione di un intervento chirurgico o procedure invasive che per complessità di esecuzione e durata dell'intervento sono erogabili in sicurezza senza la necessità di una osservazione post operatoria più prolungata e, che in ogni caso, non richiede osservazione notturna. Il ricovero in Day Surgery è programmato e l'accesso può avvenire esclusivamente con le modalità regolamentate. Dal febbraio 2010, con la costituzione dell'Ufficio Programmazione Chirurgica, le aziende sanitarie toscane garantiscono le prestazioni chirurgiche programmate attraverso una gestione trasparente delle liste di attesa.

Gli Uffici Programmazione Chirurgica (UPC) sono situati in ogni stabilimento/presidio ospedaliero aziendale con il compito di gestire in modo centralizzato il percorso chirurgico dei pazienti candidati all'effettuazione di un intervento, dall'inserimento in lista di attesa sino alla definizione della lista operatoria.

L'accettazione

All'atto del ricovero è richiesta la seguente documentazione:

- Tessera sanitaria/Carta Sanitaria Elettronica;
- documento di riconoscimento in corso di validità.

Una volta svolte le pratiche di accettazione l'infermiera/e consegnerà il materiale informativo e accompagnerà nella stanza il paziente al posto letto riservato. L'infermiera/e rimarrà a disposizione per ogni ulteriore chiarimento. E' importante segnalare al momento dell'accesso forme di intolleranza alimentare, ai farmaci, o allergie al lattice. Ogni area di degenza è dotata di camere attrezzate per i degenti portatori di handicap.

Ove presenti aree pediatriche vi sono spazi dedicati al gioco e all'animazione per promuovere attività di socializzazione ed intrattenimento per i piccoli ricoverati e sia nell'area di degenza, sia presso il Pronto Soccorso Pediatrico.

La degenza

Durante il periodo di permanenza all'interno del reparto è importante attenersi alle seguenti indicazioni:

- non assumere farmaci di propria iniziativa. Ogni terapia deve essere autorizzata dal medico di reparto;
- rispettare gli orari e le limitazioni di accesso. E' consentito ricevere visite di parenti e amici presso i reparti di degenza in orari stabiliti dalle Direzioni di presidio. E' necessario però che tali visite non siano di ostacolo al regolare svolgimento delle attività sanitarie e che non arrechino disturbo al riposo e alla privacy degli altri degenti. Per questo è importante rispettare gli orari stabiliti. Per la visita ai degenti presso le Terapie Intensive è prevista l'estensione dell'orario di accesso, ferme restando esigenze assistenziali che possono richiedere l'allontanamento temporaneo dei visitatori.

In casi particolari è consentita la presenza di un familiare o di altra persona di fiducia oltre gli orari indicati, dietro rilascio di apposito permesso da richiedere all'Infermiere Coordinatore. In relazione a condizione di disagio soggettivo del degente, derivante dall'allontanamento dal proprio ambiente sociale e familiare è ammessa la presenza di persone che svolgono attività privata di assistenza e sostegno. Per informazioni circa le caratteristiche e le modalità di richiesta rivolgersi alla Direzione Sanitaria del Presidio.

Si ricorda che gli accessi alla struttura ospedaliera sono regolamentati e sorvegliati dal personale di vigilanza durante le ore diurne mentre non sono permessi dalle ore 21.00 alle ore 07.00;

- non allontanarsi dal reparto senza darne preventivo avviso al personale;
- limitare l'uso di telefoni cellulari;
- evitare rumori. È consentito l'uso con cuffia di radioline, TV, ecc.;
- evitare di tenere con sé oggetti di valore o denaro contante, se non quello strettamente necessario. L'ospedale declina ogni responsabilità in caso di furto o smarrimento.

Durante la degenza viene posta particolare attenzione ai seguenti aspetti:

La cura del dolore

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

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

L'assistenza religiosa e spirituale

In ogni ospedale è rispettato il diritto all'assistenza religiosa e spirituale. L'azienda favorisce la libertà religiosa e l'esercizio dei culti all'interno delle proprie strutture durante il ricovero ospedaliero.

La pulizia e igiene dei locali

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

La dimissione

Al momento della dimissione verranno rilasciate 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 curante.

La persona può chiedere di essere dimessa contrariamente al parere dei sanitari. In questo caso, trattandosi di dimissione volontaria, la persona potrà lasciare l'ospedale dopo aver firmato apposito modulo.

Su indicazione del medico del reparto, in raccordo con il medico di Medicina Generale e con il medico del Distretto, può essere disposta la cosiddetta "dimissione protetta" ed attivate forme di assistenza domiciliare. Prima di lasciare l'ospedale viene consegnata al paziente la lettera di dimissione. Inoltre, al fine di garantire la continuità terapeutica dopo l'uscita dal reparto, è attivo il Servizio Farmaceutico Interno.

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

Il rilascio documentazione sanitaria e copia della cartella clinica

La documentazione sanitaria deve essere di norma ritirata dal diretto interessato. Può provvedere al ritiro anche persona diversa, dietro presentazione di delega scritta, unitamente ad un documento di riconoscimento del delegante e del delegato in corso di validità.

La documentazione sanitaria relativa al ricovero verrà rilasciata dall'Ufficio Cartelle Cliniche previa richiesta scritta dell'interessato o soggetti titolati. La richiesta può essere infatti avanzata anche da un terzo delegato o dagli eredi. Nel primo caso dovrà essere allegata, oltre alla delega, copia del documento di identità del delegante diretto interessato. Qualora la richiesta provenga da parte di un erede ad essa dovrà essere allegata dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà attestante il relativo status.

Il rilascio avviene a fronte del pagamento degli oneri riconducibili ai diritti di ricerca e riproduzione, secondo tariffario aziendale. La consegna delle copie delle cartelle cliniche avviene, di norma, entro 30 giorni dalla richiesta, direttamente o tramite servizio postale (con spese a carico del destinatario, s.p.m). Le richieste urgenti sono ammesse solo per motivi sanitari documentati e sono evase nel più breve tempo possibile.

La documentazione viene consegnata in busta chiusa per garantire la riservatezza delle informazioni contenute.

Per ogni ulteriore informazione consultare il [sito web aziendale](#).



Il trasporto con ambulanza al domicilio dopo la dimissione

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

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

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

LA RIABILITAZIONE

L'Azienda mette a disposizione percorsi di Assistenza Riabilitativa ambulatoriale, residenziale extra ospedaliera e ospedaliera. I percorsi sono garantiti dall' ASL o dai soggetti privati accreditati convenzionati.

Il mandato è:

- farsi carico della disabilità secondaria a danno di qualsiasi natura, nella fase di riabilitazione ospedaliera;
- stabilizzare le condizioni cliniche dei pazienti;
- assicurare qualità e sicurezza ai pazienti;
- garantire la definizione e attuazione del progetto riabilitativo individuale ove previsto;
- erogare tutti gli interventi sanitari multiprofessionali che compongono il programma riabilitativo costituito da componente medica, infermieristica, di riabilitazione funzionale delle funzioni motorie, linguaggio, relazionali cognitivo comportamentali;
- garantire una comunicazione efficace per la persona e personalizzare il programma di tali interventi.

I distinti percorsi assistenziali per assicurare risposte adeguate ed appropriate (come da DRT 595/2005).

Percorso 1

Non si parla di riabilitazione vera e propria ma di attività motoria che rientra nel campo dell'educazione alla salute e della promozione di stili di vita corretti. È consigliata per le sindromi algiche da ipomobilità (nota come "mal di schiena") dove sono individuate condizioni di artrosi che possono essere alleviati con il movimento. A questo proposito l'Azienda USL Toscana sud est, seguendo il progetto regionale, ha attivato programmi di [Attività Fisica Adattata - AFA](#) sia a alto che basso funzionamento.



Percorso 2 e 3: patologie acute o in fase di riacutizzazione

Necessitano di un intervento riabilitativo individuale da attuare in centri di riabilitazione aziendali o centri privati accreditati e convenzionati con l'Azienda e autorizzati. La presa in carico ha inizio fin dalla fase acuta nei reparti ospedalieri e prosegue nel territorio con la partecipazione delle équipe multiprofessionali, ambulatori fisiatrici, visite domiciliari. Le strutture di riabilitazione operano con gli standard e gli indicatori previsti dall'Accreditamento della Regione Toscana.

A seconda del bisogno, la risposta può essere rappresentata da:

- ricovero di riabilitazione intensiva ospedaliera (cod. 56);
- trattamento riabilitativo intensivo extra ospedaliero (ex art. 26);
- trattamenti riabilitativi ambulatoriali e domiciliari - percorso 3 DGRT 595/05;
- trattamento riabilitativo ambulatoriale età evolutiva - percorso 3 DGRT 595/05;
- trattamento ambulatoriale MR&F - percorso 2 DGRT 595/05.

La riabilitazione intensiva ospedaliera

- I percorsi riabilitativi sono strutturati in base alle necessità di ogni singolo paziente per mantenere e promuovere le abilità funzionali presenti, riattivare le potenzialità residue al fine di favorire l'autonomia nella vita quotidiana e minimizzare la necessità di ulteriori ricoveri;
- sono caratterizzati da diverse intensità di assistenza riabilitativa in funzione delle necessità dei pazienti e in relazione al loro stato di salute complessiva e, se necessario, possono avere inizio già durante la degenza nei reparti per acuti;
- l'accesso alle degenze nei reparti post-acuzie, sia degli ospedali pubblici sia delle Case

di Cura accreditate, può avvenire esclusivamente a seguito di dimissione da un reparto per acuti e non per accesso diretto.

L'ASSISTENZA PROTESICA

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

L'Azienda USL Toscana sud est dispone di professionisti dedicati alla valutazione, prescrizione e istruzione all'utilizzo di ausili informatici per la comunicazione e l'apprendimento. Il centro ad alta tecnologia dell'area aretina effettua valutazioni anche domiciliari in tutte le zone dell'azienda.

Ulteriori informazioni sono presenti nel [sito web aziendale](#).



IL CONSULTORIO

Il Consultorio è un servizio socio-sanitario integrato e multidisciplinare, istituito per tutelare e promuovere la salute psico-fisica e sociale delle donne, della coppia, della famiglia, dei bambini e degli adolescenti, sia italiani che stranieri.

L'accesso è diretto, cioè senza richiesta del medico, ma avviene con prenotazione. Tutte le prestazioni ricomprese nelle attività sotto elencate sono gratuite, senza ticket. Per altre prestazioni può invece essere richiesto il pagamento del ticket.

Al Consultorio Giovani si accede senza prenotazione, negli orari previsti dalle singole strutture sul territorio.

Le attività del Consultorio sono finalizzate a:

- assistenza alla procreazione responsabile e contraccezione;
- percorso nascita;
- assistenza dopo il parto;
- percorsi Interruzione Volontaria Gravidanza;

- screening oncologici;
- interventi rivolti agli adolescenti 14 – 24 anni;
- educazione affettiva e sessuale;
- mediazione familiare;
- affido e adozioni;
- interventi rivolti agli immigrati;
- genitorialità consapevole e sostegno alla responsabilità familiare;
- prevenzione e trattamento abusi sulle donne e sui minori;
- disagio familiare sociale e psicologico;
- menopausa.

All'interno delle diverse aree di intervento in ambito consultoriale possono agire diverse professionalità (ginecologo, ostetrica, psicologo, assistente sociale, ecc...). Pertanto nella dizione visite/consulenze/informazione/sostegno si ricomprendono anche prestazioni erogate dalle diverse professionalità presenti



Per informazioni e accesso rivolgersi alle [sedi territoriali di riferimento](#).

L'ASSISTENZA DOMICILIARE

Per il cittadino che si trova in situazioni di difficoltà possono essere attivate differenti forme di assistenza domiciliare.

1. **Assistenza Domiciliare (AD)** per prestazioni socio assistenziali non complesse.

Si tratta di prestazioni erogate al domicilio della persona che rispondono ad un solo bisogno di carattere sociale, quali ad esempio pulizia, preparazione pasti, disbrigo commissioni.

È rivolta a:

- anziani con più di 65 anni, riconosciuti ai sensi della delibera regionale n.2197/2008;
- persone auto o non autosufficienti;
- disabili o adulti che versino in particolari situazioni di disagio.

La persona interessata ad ottenere l'attivazione del servizio, o un suo delegato, può segnalare il bisogno:

- all'Assistente Sociale presente nei Comuni;
- al Punto Insieme che prende in carico la segnalazione e la inoltra all'operatore del territorio competente;
- al Medico di base, che può fare la segnalazione al Punto Insieme.

La scheda di segnalazione viene poi trasmessa al Punto Unico di Accesso (PUA). Il caso sarà quindi discusso dal gruppo di progetto formato dal Medico di Medicina Generale, dal Medico di Distretto, dall'infermiere coordinatore operante sul territorio e da eventuali altri operatori coinvolti. La risposta sarà comunicata direttamente alla persona, attraverso gli operatori sanitari competenti.

2. **Assistenza mono-professionale di natura sanitaria.**

Anche questa tipologia di assistenza viene attivata a fronte di una specifica situazione e prevede prestazioni di natura sanitaria come risposta ad un bisogno sanitario a carattere mono professionale, quale ad esempio l'assistenza infermieristica (medicazioni ecc.) Si attiva con la richiesta del medico di medicina generale

3. **Assistenza domiciliare programmata.**

È caratterizzata da un sistema di interventi e servizi di carattere sanitario, programmati, anche non continuativi. Gli interventi sono volti a contribuire ad un miglioramento della qualità di vita e a ridurre le occasioni di ospedalizzazione soprattutto nelle patologie croniche stabilizzate. Il percorso si attiva con la richiesta del medico di medicina generale ed è rivolto ai pazienti che non riescono a raggiungere autonomamente l'ambulatorio del medico. Gli accessi domiciliari sono organizzati a cadenza prefissata in relazione allo stato di salute del paziente valutata dal medico di medicina generale.

4. **Assistenza domiciliare integrata (ADI).**

Questo tipo di assistenza prevede un sistema di interventi e servizi sanitari offerti al domicilio dell'assistito. Si caratterizza per l'integrazione delle prestazioni offerte, connesse a bisogni di natura sia sociale che sanitaria della persona cui si rivolge. Si caratterizza, inoltre, per interventi derivanti da una progetto individuale, condiviso sia

negli obiettivi che nelle responsabilità e nelle risorse, gestiti in equipe da figure professionali afferenti a diverse discipline.

LA SALUTE MENTALE

Il sistema dei Servizi per [la Salute Mentale](#) integra le discipline di psichiatria, neuropsichiatria infantile, tossicologia, psicologia, infermieristica, riabilitazione psichiatrica, servizio sociale ed è governato attraverso i dipartimenti di coordinamento tecnico scientifico della Salute Mentale e delle Dipendenze.



I **Centri di Salute Mentale** (CSM) sono le sedi organizzative nel territorio tramite i quali si accede alle cure. Assicura interventi di prevenzione, cura e riabilitazione per la tutela della salute mentale attraverso l'attività ambulatoriale e domiciliare, con interventi integrati pluriprofessionali. Ha funzione di accoglienza, informazione, ascolto ed indirizzo per gli utenti e per i loro familiari e un'attività di consulenza e pronto intervento psichiatrico durante l'orario d'apertura.

Il **Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura** (SPDC) assicura l'assistenza psichiatrica in regime di ricovero.

Il **Centro Diurno** (CD) ospita pazienti per interventi individuali e di gruppo volti a promuovere la riacquisizione di autonomie personali e sociali, la capacità di relazionarsi e socializzare, attraverso progetti a termine individualizzati.

Le **Comunità Terapeutiche Residenziali Protette** (CTRP) sono finalizzate agli interventi terapeutico-riabilitativi in regime residenziale.

La **Salute Mentale Infanzia e Adolescenza** si occupa di pazienti in età evolutiva affetti da patologie neurologiche, psichiatriche, neuropsicologiche e da deficit sensoriali.

Assicura prestazioni di diagnosi, terapia, valutazione e riabilitazione funzionale.

La modalità di approccio proposta è la valutazione e, se necessario, la presa in carico multidisciplinare da parte di un gruppo di lavoro composto da Medici specialisti in Neuropsichiatria Infantile, Psicologi, Terapisti della riabilitazione (neuromotoria e logopedica), Educatori Professionali ed Assistenti Sociali.

il trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico

I Disturbi dello Spettro Autistico (DSA) sono un disordine del neurosviluppo, caratterizzati da

una compromissione di grado variabile della comunicazione (verbale e non verbale) e dell'interazione sociale, associati ad interessi ristretti e comportamenti ripetitivi e stereotipati.

Negli ultimi due decenni si è assistito ad un aumento rilevante dei casi, che attualmente si aggirano intorno a 3-4 per mille bambini, anche grazie alle aumentate capacità diagnostiche.

Il riconoscimento precoce del disturbo è molto importante, in quanto permette interventi precoci di cura e riabilitazione.

Per questo motivo il pediatra di famiglia esamina in ogni bambino, al bilancio di salute dei 18 mesi, anche lo sviluppo delle capacità di relazione e comunicazione (attraverso l'M-CHAT 23). Nei casi di sospetto, segue l'invio al Gruppo Interdisciplinare Aziendale istituito presso il Dipartimento Salute Mentale per l'eventuale conferma diagnostica.

Il Gruppo Interdisciplinare Aziendale opera nell'ambito delle attività dei servizi territoriali di Salute Mentale, assicurando la diagnosi, la cura e la riabilitazione in ogni fascia di età.

Il trattamento dei Disturbi dello Spettro Autistico comprende una combinazione di interventi riabilitativi (logopedia, psicomotricità, training Comunicazione Aumentativa Alternativa, interventi cognitivo-comportamentali), interventi di sostegno ai genitori e programmi per l'inclusione scolastica, sociale e lavorativa.

Gli operatori della Salute Mentale Infanzia e Adolescenza, che sono parte integrante del Gruppo Interdisciplinare Aziendale dell'Area Vasta sud est accolgono entro 10 giorni le richieste di approfondimento diagnostico da parte dei Pediatri di Famiglia, relativamente ai bambini con M-CHAT 23 positiva, per ciascuna provincia.

LE DIPENDENZE

I servizi per le dipendenze patologiche (SerD) offrono consulenza e assistenza specialistica, medica e psicologica, per la prevenzione, cura e riabilitazione delle dipendenze da:

- sostanze stupefacenti e psicotrope, legali (alcol, tabacco e farmaci) e illegali (eroina, cocaina, cannabinoidi, sostanze sintetiche, ecc.);
- comportamenti deviati come il gambling patologico, lo shopping compulsivo e la dipendenza da Internet.

Come si accede ai SerD

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



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

I SERVIZI SOCIALI

I Servizi Sociali dell'Azienda USL Toscana sud est sono rivolti a tutti i cittadini e svolgono funzioni di accoglienza, sostegno, presa in carico e attivazione di interventi mirati alla rimozione di situazioni di disagio psico sociale e di marginalità.

In special modo:

- attivano e si prendono cura delle reti di sostegno per favorire sia i processi di integrazione sia interna all'Azienda (Ospedale-Territorio) che esterna (Enti locali, privato convenzionato/accreditato, III° e IV° settore);
- promuovono e sostengono l'integrazione e l'inclusione delle persone;
- potenziano, estendono e riqualificano le risorse sulla base dei bisogni espressi dai target di popolazione sul territorio, attraverso un sistema di interventi integrati che raccordi l'aspetto sociale con quello sanitario tenendo in particolare rilievo l'integrazione socio-sanitaria nel rispetto dei vincoli e delle risorse;
- attivano azioni di tutela mediante attività di promozione/accompagnamento/orientamento sui percorsi socio sanitari integrati.

I Servizi Sociali hanno come compito specifico l'integrazione socio-sanitaria, offrono attività di informazione (segretariato sociale), consulenza e supporto ai singoli, a nuclei e a gruppi che necessitano di interventi di supporto e/o educativi, integrati con gli interventi sanitari di prevenzione, cura e riabilitazione.

Operano in stretta collaborazione con gli Enti Locali, le reti sociali del territorio, le associazioni di volontariato, svolgendo attività proprie e attività socio-assistenziali su delega dei Comuni. Il Segretariato Sociale fornisce informazioni sulla rete dei servizi sociali territoriali a cui può accedere il cittadino.

Tale attività è svolta presso i Punti Insieme presenti nel territorio che forniscono informazioni

accurate sulle caratteristiche del progetto Non Autosufficienza, con particolare riferimento alle procedure e ai requisiti per accedere alle RSA, alla rete di assistenza domiciliare ai contributi per il sostegno al lavoro di cura delle assistenti familiari.

Le prestazioni che possono essere previste dal Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) rientrano tra le seguenti tipologie:

- 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 per l'acquisto di servizi e per il sostegno alle funzioni assistenziali;
- inserimenti in strutture semiresidenziali;
- inserimenti temporanei o di sollievo in residenza;
- inserimenti permanenti in residenza.

Gli assistenti sociali sono presenti anche nel Servizio per le Dipendenze (Ser.D.) e presso la Salute Mentale dove svolgono sia un'attività integrata con le altre professionalità e sia attività specifiche monoprofessionali orientate a sostenere le risorse della persona/famiglia e ad attivare relazioni con il contesto esterno.

In special modo, nel progetto terapeutico-riabilitativo individuale predisposto dal gruppo multi professionale e condiviso con il paziente, la famiglia, altri soggetti significativi per la persona, l'assistente sociale può effettuare: sostegno sociale, facilitazione nell'inclusione sociale, interventi su richiesta dell'autorità giudiziaria/Prefettura, interventi di rete.

L'ASSISTENZA FARMACEUTICA

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" o

con la ricetta elettronica, 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.

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.

Assistenza farmaceutica integrativa

L'assistenza farmaceutica integrativa è rivolta ai pazienti affetti da particolari patologie e fornisce loro prodotti dietetici o dispositivi, secondo i livelli di assistenza previsti dalle normative nazionali, regionali e aziendali.

LA MEDICINA LEGALE

La Medicina legale si occupa delle funzioni e delle attività di natura sanitaria nel rapporto tra persona e ordinamento giuridico tramite:

- accertamenti e visite per valutare lo stato di salute, con il rilascio di attestazioni e pareri secondo le norme vigenti;
- funzioni di consulenza specialistica nei confronti di soggetti aziendali ed esterni, limitatamente a finalità pubbliche inerenti i compiti del Servizio Sanitario Nazionale;
- medicina necroscopica.

I servizi erogati dalla Medicina Legale possono essere suddivisi in tre tipologie:

- **Attività certificative medico-legali - visite per rilascio certificati medici per:**
 - rilascio e rinnovo patente di guida;
 - rilascio e rinnovo patente nautica;
 - detenzione e Porto d'armi anche ad uso sportivo;
 - certificato per sorveglianza e/o servizio controllo;
 - certificazioni generiche - idoneità lavorativa;
 - certificato Abilitazione Professionale (CAP);
 - mobilità persone invalide (permessi parcheggio e/o accesso ZTL area senese);
 - esonero dall'uso di cinture di sicurezza;
 - congedo cure termali;
 - anticipo del TFR (trattamento di fine rapporto);
 - adozione internazionale e affidamento minore.
- **Attività medico legali collegiali:**
 - commissione Riconoscimento invalidità, handicap, disabilità;
 - commissione Accertamenti L. 68/99 e permanenza stato invalidante;
 - commissione valutazione su ricorsi ai giudizi di inidoneità porto d'armi;
 - commissione Medica Locale patenti.
- **Altre attività:**
 - visite fiscali - visita di controllo domiciliare (limitatamente al personale dei corpi armati);
 - visite necroscopiche;
 - astensione anticipata per gravidanza a rischio;
 - nomina amministratore di sostegno.

Le prestazioni sono erogate previo appuntamento, in regime di libera professione e sono soggette al pagamento sulla base delle tariffe prevista dal Tariffario Regionale.

Sono rese in forma gratuita le seguenti prestazioni: mobilità persone invalide, adozioni, impedimento fisico all'esercizio del voto e astensione anticipata per gravidanza a rischio.

IL PERCORSO ONCOLOGICO

Il Dipartimento Oncologico della Ausl Toscana sud est è parte della Rete Oncologica Regionale, Istituto per la Studio, la Prevenzione e la Rete Oncologica (ISPRO) e ha come elementi qualificanti le strutture di Accoglienza e i Gruppi Oncologici Multidisciplinari (GOM).

SOSPETTO TUMORE

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

Accoglienza: Vi si può rivolgere direttamente il cittadino, il MMG, o lo specialista che intenda far valutare un proprio caso. Nel caso occorra prendere in carico il paziente, il Servizio di Accoglienza prenota esami e visita GOM, dopo valutazione specialistica.

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

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

Il codice di esenzione è 048

DOPO IL TUMORE: I FOLLOW UP

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

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

LE CURE PALLIATIVE

I pazienti usciti dalla fase terapeutica e affetti da patologie evolutive e irreversibili sono seguiti dall' "Unità di Medicina del Dolore e Cure Palliative" (DGRT n° 996/2000) presso i Presidi o a domicilio dove è prevista anche la consulenza di specialisti e l'attivazione in collaborazione con il Distretto e con il MMG dell'Assistenza Domiciliare Integrata.

Quando non è possibile allestire l'assistenza palliativa in forma domiciliare, ivi compresa quella sostitutiva presso le strutture socio-sanitarie, i pazienti sono accolti, anche temporaneamente, presso i Centri residenziali di Cure Palliative (Hospice).

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

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



IL PERCORSO NASCITA

È un programma di Servizi rivolti alla donna, alla coppia e al neonato in quel particolare momento della vita che va dal desiderio di avere un figlio al primo anno di vita del neonato. Durante questo periodo viene assicurata, alla donna e alla famiglia, una rete di azioni miranti a fornire sicurezza assistenziale, sostegno socio-sanitario e, non di meno, qualità dei servizi basata sull'ascolto attento dei bisogni.

L'integrazione degli interventi, offerta dai professionisti della salute che operano all'interno dei Consultori Territoriali e dei Punti Nascita Ospedalieri aziendali, è mirata ad offrire un continuum assistenziale competente e specifico per ogni tipo di bisogno assistenziale, attestato nel Libretto protocollo di gravidanza.

Il Percorso Nascita inizia già prima della gravidanza, con il supporto alla infertilità e al desiderio di genitorialità. All'inizio della gravidanza ogni donna si può rivolgere al Consultorio territoriale dove le viene consegnato il libretto di gravidanza, un vademecum della Regione Toscana (anche in versione informatizzata con la APP “hAPPyMamma”) contenente le richieste di tutti gli esami periodici previsti durante la gestazione. Le prestazioni indicate nel libretto sono gratuite e assicurano il monitoraggio della gravidanza fisiologica.

Le eventuali prestazioni aggiuntive in caso di gravidanza a rischio sono comunque sempre gratuite.

Prestazioni: Valutazione del buon andamento della gravidanza (effettuata presso il Consultorio o presso l'Ospedale di riferimento in base al rischio ostetrico individuale), Test di screening prenatale/i, Valutazione genetica, Diagnosi prenatale complessa, Corsi di Accompagnamento alla Nascita, Assistenza alla nascita, Assistenza alla puerpera e al neonato. I servizi offerti sono assicurati in continuità Consultorio-Ospedale-Consultorio.

IL PARTO

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

Negli ultimi anni per diminuire i tempi di separazione tra la mamma e il neonato, è stata adottata da tutti i punti nascita, la pratica del rooming in, in cui la madre soggiorna con il neonato.

Denuncia/dichiarazione di nascita

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

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

Punti Nascita aziendali: Arezzo, Grosseto, Nottola, Campostaggia e Montevarchi.

Azienda Ospedaliera di riferimento: Punto Nascita del Policlinico Universitario "Le Scotte"



Per ulteriori dettagli e sedi ambulatori vedi il [sito web aziendale](#).

PROGETTO "MAMMA SEGRETA"

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

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

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

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

PERCORSO ODONTOIATRICO

L'Azienda USL Toscana sud est nel rispetto della Delibera della Regione Toscana n. 426/2014 assicura [prestazioni odontoiatriche](#) presso i propri ambulatori, a tutti i cittadini residenti in Toscana e Umbria (in base ad accordi interregionali).



Odontoiatria di base per tutti i cittadini che non hanno particolari patologie o che non sono in particolari condizioni sociali di disagio.

Le prestazioni odontoiatriche, come prima visita, sono erogate senza prescrizione medica ma con prenotazione tramite CUP, dietro pagamento del ticket sanitario e ticket aggiuntivo in base alla fascia di reddito.

Le visite successive alla prima, vengono prenotate direttamente dall'ambulatorio odontoiatrico.

ODONTOIATRIA SOCIALE

È il progetto con il quale vengono assicurate prestazioni odontoiatriche a tutti i cosiddetti "soggetti fragili", ovvero cittadini che si trovano in condizioni di vulnerabilità sociale, sanitaria o a rischio per particolari patologie.

Per questi pazienti sono stati sviluppati percorsi articolati che, in regime di esenzione totale, assicurano le cure di varia complessità.

Nel corso della prima visita lo specialista odontoiatra, valutate le necessità del paziente, predispone un Piano di cura indicando le prestazioni e i relativi importi sulla base del tariffario regionale, sempre tenendo conto dei casi di vulnerabilità sociale o sanitaria.

ODONTOIATRIA D'URGENZA

Nei casi di frattura accidentale di un dente, mal di denti resistente ai normali farmaci antidolorifici, ascesso il paziente deve recarsi al Pronto Soccorso.

Effettuata la prestazione urgente (controllo farmacologico del dolore, somministrazione di farmaci per l'ascesso, indagini strumentali per traumi) il paziente viene inviato dal Pronto Soccorso all'ambulatorio di odontoiatria entro le 24 ore. I pazienti non rientranti nella definizione di urgenza, saranno dimessi con codice bianco o azzurro e pertanto soggetti a pagamento ticket, e invitati a prenotare una visita odontoiatrica tramite CUP.

IL PERCORSO DIABETOLOGICO

L'Azienda UsI Toscana sud est offre al cittadino con diabete assistenza specialistica attraverso vari servizi di Diabetologia.

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

COME SI ACCEDE

Si accede al servizio con la richiesta del medico di famiglia e prenotazione di appuntamento tramite CUP. È possibile l'accesso "diretto" per urgenze, rappresentate da scompenso glicemico acuto, dall'insorgenza di una lesione al piede, dalla gravidanza in diabetiche o con diabete gestazionale. L'accesso diretto è consentito anche per i successivi controlli.

LA MEDICINA INTEGRATA

IL CENTRO DI MEDICINA INTEGRATA

L'attività si svolge nel Centro di Medicina Integrata dell'ospedale Petruccioli di Pitigliano e prevede l'utilizzo della medicina ufficiale in maniera integrata con le medicine complementari normate dalla Regione Toscana (agopuntura, omeopatia) nella cura di alcune patologie diffuse nella popolazione (patologie respiratorie, gastrointestinali, dermatologiche, allergie, asma, malattie reumatiche, negli esiti di traumi e di ictus, nell'ambito della riabilitazione ortopedica e neurologica, dolore cronico, per contenere gli effetti collaterali della chemioterapia in oncologia e nelle cure palliative).

L'esperienza, originale in ambito regionale e nazionale, prevede anche l'attività di formazione clinica (Master II livello), la ricerca e la divulgazione scientifica sui risultati ottenuti.

Il Centro dispone di spazi dedicati e completamente rinnovati (area accoglienza, ambulatori per le tre specialistiche complementari, sala di attesa e sala riunioni) ed è ubicato al secondo piano del presidio.

L'attività è rivolta agli utenti che ricorrono a cure ambulatoriali, ai ricoverati dell'Ospedale di Pitigliano di concerto con i medici ospedalieri che li hanno in carico.

È possibile usufruire in regime ambulatoriale delle prestazioni di medicina complementare prenotando le prestazioni presso il Centro Unico Prenotazione (CUP Aziendale).

PROMUOVERE LA CULTURA DEL DONO E DELL'AUTODERMINAZIONE

DONARE IL SANGUE

Perché donare

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

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

Donare il sangue è

un gesto semplice di grande solidarietà e civiltà, che può davvero salvare tante vite umane. Per noi stessi non ci sono problemi, infatti, la natura ha fornito il nostro organismo di una grande quantità di sangue e, attualmente, la donazione è una pratica totalmente sicura sia per il donatore che per il ricevente.

È una buona azione che conviene anche al donatore perché è un'occasione per tenere sotto controllo il proprio stato di salute, attraverso una visita medica e l'esecuzione di analisi di laboratorio.

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



DONARE ORGANI E TESSUTI

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

Perché donare

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

Una scelta consapevole

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

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

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

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

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

DONAZIONE DA VIVENTE DI ORGANI E TESSUTI

Possono essere donati il rene e parte del fegato, polmone, pancreas e intestino, le cellule staminali emopoietiche (da midollo osseo, sangue periferico e sangue cordonale), la cute, la

placenta e i segmenti ossei. Tutti gli altri organi e tessuti possono essere donati solo dopo la morte. Fanno eccezione encefalo e gonadi che non possono essere donati.

Ciascuno di noi può esprimere il proprio consenso

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

DONARE IL SANGUE DEL CORDONE OMBELICALE

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

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

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

Diventare donatrice

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

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

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

La donazione può essere:

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

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

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

Dove donare

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

DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TRATTAMENTO (DAT)

Le Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT) - conosciute anche come "biotestamento" e previste dalla legge n. 219 del 22 dicembre 2017 - affermano la libertà di scelta dell'individuo in previsione di un'eventuale, futura incapacità di autodeterminarsi.

Le DAT sono le disposizioni che ogni persona maggiorenne e capace di intendere e volere può esprimere in merito all'accettazione o meno di determinati accertamenti diagnostici o scelte terapeutiche e trattamenti sanitari, in previsione di un'eventuale futura incapacità di autodeterminarsi. Quando le condizioni fisiche del paziente non lo consentono, le DAT possono essere espresse attraverso videoregistrazione o dispositivi che consentano alla persona di comunicare.

Per essere valide le DAT devono essere state redatte solo dopo che la persona abbia acquisito adeguate informazioni mediche sulle conseguenze delle scelte che intende assumere e possono essere redatte:

- con atto pubblico;
- con scrittura privata autenticata;

- con scrittura privata semplice consegnata personalmente all'Ufficio di stato civile del Comune di residenza.

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

In caso di emergenza o urgenza le DAT possono essere revocate con dichiarazione raccolta o videoregistrata da un medico con due testimoni. E' prevista nelle DAT la possibilità di nominare un fiduciario, maggiorenne e capace di intendere e volere, senza il cui consenso le DAT non possono essere disattese. Le DAT permangono valide anche se manca l'indicazione del fiduciario o se questi per qualsiasi motivo non possa esercitare il suo ruolo. In caso di contrasto tra il medico e il fiduciario si pronuncia il giudice tutelare.

LE BUONE PRATICHE PER LA SICUREZZA DEI PAZIENTI



Le mani pulite

[d.g.r.267/2007]

Gli studi internazionali individuano nel corretto lavaggio delle mani uno degli elementi fondamentali nel controllo delle infezioni ospedaliere. Per il corretto lavaggio delle mani è necessario realizzare in maniera congiunta una serie di azioni: definizione di una procedura aziendale per il lavaggio delle mani; introduzione del gel alcolico per l'igiene delle mani senza acqua; realizzazione di una campagna di formazione ed informazione a operatori e pubblico.



Gestione del dolore

[D.G.R.1005/2008]

La valutazione del dolore costituisce la base imprescindibile per un adeguato trattamento, che trova il razionale nella adozione di protocolli, elaborati mediante un processo di revisione sistematica della letteratura, adattati alle caratteristiche organizzative e gestionali del reparto, con il coinvolgimento e la condivisione delle diverse figure professionali dedicate all'assistenza. Per gli operatori sanitari, la valutazione del dolore basata sul tipo, sull'entità e sulla percezione individuale rappresenta il presupposto indispensabile per combatterlo attuando un adeguato approccio terapeutico.



Prevenzione e trattamento delle ulcere da pressione

[D.G.R.1005/2008]

In diversi Paesi la riduzione dell'incidenza di UdP è stata identificata come una priorità per gli interventi di miglioramento della qualità dei servizi sanitari.

La prevenzione è il primo obiettivo importante da raggiungere e questa deve essere effettuata garantendo all'utente una corretta valutazione del grado di rischio, alla quale deve seguire una precisa pianificazione di interventi preventivi.



Prevenzione del rischio nutrizionale

[D.G.R.135/2008]

La valutazione del rischio nutrizionale consiste nel processo di identificazione di caratteristiche che si sanno associate alla possibilità di eventi avversi correlati all'alimentazione/nutrizione, attraverso la costruzione di processi assistenziali appropriati, procedure definite e azioni di rilevazione semplici, non invasive, non costose ma di enorme significato clinico.



La corretta identificazione del paziente

[D.G.R.135/2008]

La letteratura internazionale riconosce fra le buone pratiche per evitare gli errori legati alla non corretta identificazione del paziente, l'introduzione di braccialetti identificativi.

I braccialetti identificativi devono contenere informazioni capaci di riconoscere in maniera univoca il paziente e devono essere accompagnati da procedure di identificazione attiva, che coinvolgono sia l'operatore che il paziente.