



Regione Toscana

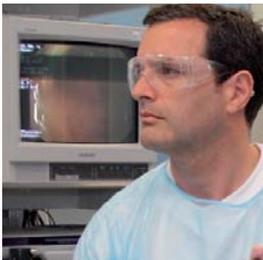
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità



La guida della salute 2009



Firenze



LA GUIDA DELLA SALUTE 2009

Firenze



Regione Toscana
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

Numero speciale di

TOSCANA NOTIZIE

AGENZIA DI INFORMAZIONE

DELLA GIUNTA REGIONALE TOSCANA

REGISTRAZIONE DEL TRIBUNALE DI FIRENZE

N. 3419 DEL 24-1-1986

Direttore responsabile

DANIELE PUGLIESE

A cura di

ROBERTA BOTTAI, MARCO MENCHINI

CON LA COLLABORAZIONE DEI RESPONSABILI

DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLE AZIENDE SANITARIE

Consulenza editoriale

SUSANNA CRESSATI

Foto

CGE FOTOGIORNALISMO

Stampa

COPTIP - INDUSTRIE GRAFICHE - MODENA

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

Care cittadine, cari cittadini,

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

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

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

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

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

Un saluto cordiale

Claudio Martini

Enrico Rossi

Indice

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

Presentazione

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

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

Maggiori approfondimenti sono riportati nel sito Internet regionale all'indirizzo: www.regione.toscana.it/salute.

IL SERVIZIO SANITARIO DELLA TOSCANA

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

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

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

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

Le Aziende Ospedaliero-Universitarie toscane sono 4:

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

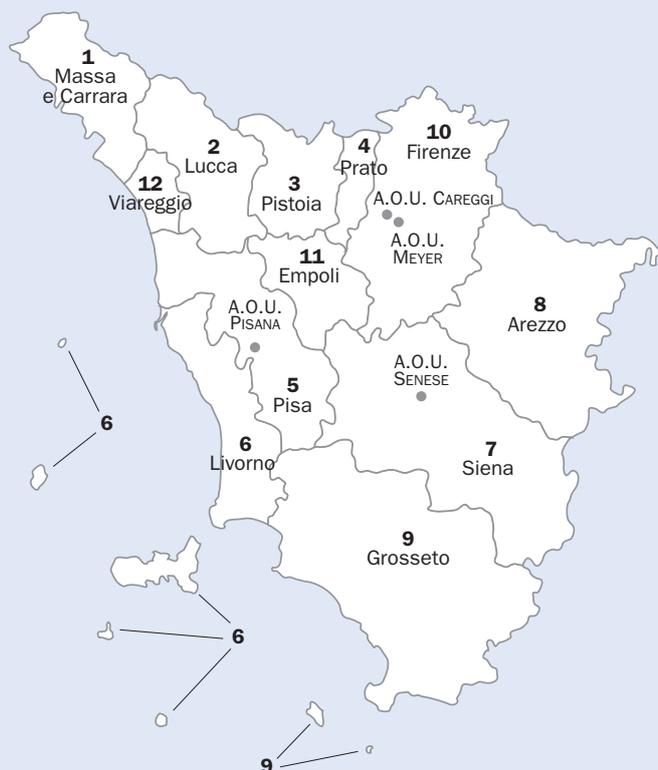
Presentazione

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

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

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

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





1 Informazioni e orientamento

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

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



2 Servizi di emergenza e urgenza

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

2.1 IL 118

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

Che cos'è?

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

Come funziona?

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

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

2 Servizi di emergenza e urgenza



Quando chiamare il 118?

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

Che cosa è necessario fare

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

2.2 LA GUARDIA MEDICA

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

Quando entra in funzione la guardia medica

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

È importante sapere che:

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



2 Servizi di emergenza e urgenza

Cos'è la Guardia medica turistica

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

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

2.3 I PUNTI DI PRIMO SOCCORSO

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

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

2.4 IL PRONTO SOCCORSO (P.S.)

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

Come si accede al Pronto soccorso

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

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

2 Servizi di emergenza e urgenza



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

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

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

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

Ticket in Pronto soccorso

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

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

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



3 Medico di famiglia e Pediatra

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

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

3.1 IL MEDICO DI FAMIGLIA

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

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

La scelta ha validità annuale ed è tacitamente rinnovata.

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

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

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

3 Medico di famiglia e Pediatra



Quando si può contattare il medico

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

Se il medico è assente

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

Quando devo pagare il medico

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

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

3.2 IL PEDIATRA

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

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



3 Medico di famiglia e Pediatra

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

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

Come e quando si contatta il pediatra

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

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

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

Il sabato

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

Le visite domiciliari

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

3 Medico di famiglia e Pediatra



familiare e sociale che il medico è chiamato a valutare.

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

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

Se il pediatra è assente

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

Se il bambino è appena nato

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

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

Quando devo pagare il pediatra

Nulla è dovuto al medico per le sue prestazioni.

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

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

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

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



3 Medico di famiglia e Pediatra

L'iscrizione temporanea negli elenchi dell'Azienda sanitaria

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

Che cos'è la scelta in deroga

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

L'iscrizione dei cittadini stranieri al Servizio Sanitario Nazionale

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

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

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

LA TESSERA SANITARIA

È una tessera personale che consente ai cittadini italiani e stranieri in regola con il permesso di soggiorno l'accesso alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale. Contiene i dati anagrafici assistenziali e il codice fiscale. È valida sull'intero territorio nazionale e permette di ottenere servizi sanitari anche nei Paesi dell'Unione Europea. È rilasciata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze tramite l'Agenzia delle Entrate a tutti gli aventi diritto.



4 Diagnosi e cura

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

4.1 LA PRENOTAZIONE E L'EFFETTUAZIONE DI VISITE ED ESAMI

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

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

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

Come prenotare tramite il CUP

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

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



4 Diagnosi e cura

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

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

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

La prenotazione *può essere effettuata* in due modi:

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

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

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

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

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

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

4 Diagnosi e cura



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

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

Come si paga il ticket

Il ticket si può pagare:

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

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

Le categorie esenti

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

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



4 Diagnosi e cura

Come fare per richiedere l'esenzione

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

4.3 | FARMACI

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

I farmaci erogati dal Servizio Sanitario

Classe A: impiegati per patologie gravi, croniche e acute, sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale, e totalmente gratuiti per il cittadino. Sono prescritti, su ricetta "rossa", dal medico o pediatra di famiglia, dai medici di guardia, di pronto soccorso, specialisti ambulatoriali e ospedalieri.

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

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

- SOP (Senza Obbligo di Prescrizione): in etichetta c'è scritto "Medicinale non soggetto a prescrizione medica"
- OTC (da banco): in etichetta si legge "Medicinale di automedicazione"

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

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

Esenzioni

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

4 Diagnosi e cura



Farmaci equivalenti

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

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

4.4 IL RICOVERO IN OSPEDALE

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

Day hospital - Day surgery

È un ricovero che, di norma, non supera le 12 ore; è sempre programmato dal medico di reparto, su richiesta del medico di famiglia o altri specialisti, dopo aver valutato la patologia del paziente.

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

Ricovero ordinario

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

Ricovero post acuto

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

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



4 Diagnosi e cura

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

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

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

Le dimissioni

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

4.5 IL CONSULTORIO

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

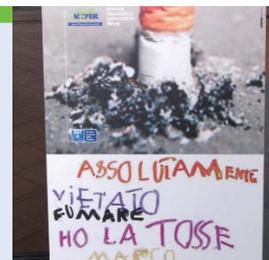
Le prestazioni fornite dai Consultori sono gratuite e riguardano:

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

Come ci si può accedere

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

4 Diagnosi e cura



4.6 I SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE

In ogni Azienda USL opera un Dipartimento di salute mentale che comprende Unità Funzionali di salute mentale per adulti e per l'infanzia e adolescenza. Le Unità Funzionali offrono assistenza clinica, psicologica e interventi riabilitativi e socio-assistenziali a tutte le persone con disturbi psichici e ai minori con disturbi neurologici e neuropsicologici, attraverso una rete di servizi territoriali ed ospedalieri.

Come si accede al Dipartimento di salute mentale

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

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

4.7 I SERVIZI PER LE DIPENDENZE

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

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

Come si accede ai SERT

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

Tutte le prestazioni sono gratuite. Per ogni informazione è possibile rivolgersi al NUMERO VERDE 800 394088 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

4.8 L'ASSISTENZA DOMICILIARE

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



4 Diagnosi e cura

- *Primo livello:* Assistenza destinata a persone parzialmente non autosufficienti o a rischio di emarginazione, che richiedono interventi di sostegno psico-sociale e di cura della persona (fornitura dei pasti, pulizia della casa, lavaggio della biancheria, igiene personale, aiuto per pagare le bollette).
- *Secondo livello:* Consiste in interventi di natura sanitaria. È rivolta a persone non autosufficienti o dimesse di recente dall'ospedale, che richiedono prestazioni infermieristiche, riabilitative, mediche o specialistiche.
- *Terzo livello:* Riguarda le situazioni più complesse ed, infatti, si definisce Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), poiché il servizio di assistenza medica è coordinato con quello socio-assistenziale.

Chi può usufruire dell'assistenza domiciliare

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

4.9 LA LOTTA AL DOLORE E LE CURE PALLIATIVE

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

IL CONSENSO INFORMATO

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

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



5 Riabilitazione

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

5.1 LA RIABILITAZIONE: NELL'OSPEDALE E NEL TERRITORIO

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

Le prestazioni di riabilitazione possono essere fornite dalle ASL o dalle strutture private accreditate, in ospedale o in strutture extraospedaliere. Ecco i vari tipi di prestazione:

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

Come si accede alle prestazioni di riabilitazione

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

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



5 Riabilitazione

5.2 L'ATTIVITÀ FISICA ADATTATA

L'attività fisica adattata (AFA) è un programma di esercizio fisico rivolto ai cittadini colpiti da patologie croniche e in condizioni di salute stabili. Serve a migliorare lo stile di vita e a prevenire la disabilità, si svolge in gruppo, in palestre e piscine, sotto la guida di personale esperto. Il medico di medicina generale, oppure il pediatra di libera scelta o lo specialista forniscono le necessarie informazioni.

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

5.3 LA MEDICINA FISICA

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

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

5.4 PROTESI E AUSILI

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

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

Chi può usufruire delle protesi

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

La fornitura di dispositivi protesici è gratuita.

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



6 Alcuni percorsi assistenziali

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

6.1 LA NASCITA

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

Gli esami sono gratuiti.

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

I corsi di accompagnamento alla nascita

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



6 Alcuni percorsi assistenziali

Dove si può partorire

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

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

Il parto è totalmente gratuito.

Quando si torna a casa

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

6.2 LA NON AUTOSUFFICIENZA

PuntInsieme per l'assistenza alle persone non autosufficienti

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

I servizi

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

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

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

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

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

6 Alcuni percorsi assistenziali



Le prestazioni previste

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

6.3 IL MALATO ONCOLOGICO

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

Le attività di prevenzione

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

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

Come si accede ai servizi ITT

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



6 Alcuni percorsi assistenziali

6.4 IL MALATO DI DIABETE

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

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

La fornitura di materiale sanitario

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

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

Rilascio e rinnovo della patente

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

6.5 IL TRAPIANTO D'ORGANO

I vari tipi di trapianto

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

L'Organizzazione Toscana Trapianti

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



7 Prevenzione

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

7.1 IGIENE E SANITÀ

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

Le vaccinazioni

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

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

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



7 Prevenzione

Per viaggiare protetti

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

I controlli sull'ambiente

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

Per conoscere meglio ARPAT e le sue attività: numero verde 800800400, www.arpat.toscana.it e ARPAT NEWS all'indirizzo, www.arpat.toscana.it/news_richiesta.html.



7 Prevenzione



7.2 LA MEDICINA DELLO SPORT

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

7.3 LA MEDICINA LEGALE

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

7.4 IGIENE DEGLI ALIMENTI E NUTRIZIONE

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

7.5 LA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

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

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

7.6 LA SANITÀ PUBBLICA VETERINARIA

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

L'Anagrafe canina

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



8 Tutela e partecipazione

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

8.1 IL RECLAMO

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

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

8.2 VOLONTARIATO E PARTECIPAZIONE

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

Azienda USL 10 Firenze



Presentazione	35
Informazioni, orientamento e tutela	36
Servizi di emergenza e urgenza	36
Medico di famiglia e pediatra	38
Diagnosi e cura	40
Riabilitazione	47
Prevenzione	48
Numeri utili	50





Presentazione

L'Azienda USL 10 di Firenze comprende 33 comuni raggruppati in 4 zone (Firenze, Nord-Ovest, Sud Est e Mugello) ed assiste una popolazione di 802.694 abitanti, di cui 62.452 sono cittadini stranieri residenti.

Direzione Generale e Sede legale

P.zza S. Maria Nuova, 1
50122 Firenze
☎ 055.2758672
direttore.generale@asf.toscana.it

Direzione Sanitaria

P.zza S. Maria Nuova, 1
50122 Firenze
☎ 055.2758718
direttore.sanitario@asf.toscana.it

Direzione Amministrativa

P.zza S. Maria Nuova, 1
50122 Firenze
☎ 055.2758516
direttore.amministrativo@asf.toscana.it

Coordinatore Servizi Sociali

Presidio P.zza Brunelleschi, 1

50125 Firenze

☎ 055.27581

saverio.fontanelli@asf.toscana.it

Centralino ☎ 055.27581

www.asf.toscana.it

SOCIETÀ DELLA SALUTE

La Società della Salute è un consorzio pubblico tra i Comuni e l'Azienda USL 10 Firenze per i servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali del territorio.

Le Sds nel territorio aziendale sono quattro.

Società della salute Firenze

Informazioni sanitarie ☎ 840 003003

Informazioni sociali ☎ 055.055

Società della salute Nord-Ovest

Informazioni ☎ 055.4498205

Società della salute Sud-Est

Informazioni ☎ 055.2496250

Società della salute Mugello

Informazioni ☎ 055.8451430

Informazioni, orientamento e tutela

L'UFFICIO RELAZIONI PUBBLICHE

Si possono ricevere informazioni sui servizi sanitari attraverso:

- Il servizio di informazioni telefoniche "Pronto Salute" chiamando il numero ☎ 840 003003, selezionando il tasto 5.
- Il punto URP attivo negli ospedali di seguito elencati dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00: S. Maria Nuova, Nuovo S. Giovanni di Dio, S. Maria Annunziata, Serristori.
- L'indirizzo email: urp@asf.toscana.it
- Consultando le apposite pagine dell'elenco telefonico.

- Consultando il sito aziendale www.asf.toscana.it.

Organizzazioni di volontariato e di tutela (circa 20) sono presenti in maniera attiva nell'ambito dell'Azienda all'interno del Comitato di Partecipazione già dal 1998.

Per effettuare una segnalazione o protesta il cittadino può telefonare al numero ☎ 840 003003 selezionare il tasto 5 oppure può scrivere a:
Ufficio Gestione Reclami
Via Malcontenti, 6 - 50121 Firenze
fax 055.2006930
email: reclami@asf.toscana.it

Servizi di emergenza e urgenza

Il sistema dell'emergenza sanitaria è formato da diverse componenti:

- Centrale Operativa del 118.
- Servizio di Soccorso Territoriale gestito in collaborazione con le Associazioni di volontariato (ANPAS-Confederazione nazionale delle Misericordie, CRI-Croce Rossa Italiana).
- I Dipartimenti Emergenza Accettazione (DEA-Pronto Soccorso) pre-

senti negli ospedali delle tre aziende: Azienda Sanitaria Firenze (S. Maria Annunziata, Nuovo S. Giovanni di Dio, S. Maria Nuova, Borgo S. Lorenzo, Serristori) e Aziende Ospedaliere Universitarie Careggi e Meyer.

FIRENZE SOCCORSO 118

Il sistema di emergenza sanitaria si attiva con la chiamata al 118, numero unico attivo su tutto il territorio na-



zionale 24 ore su 24. Per tutti gli accessi al DEA Pronto Soccorso viene attribuito un codice di gravità (triage) contrassegnato da un colore che va dal bianco, per i casi meno gravi, fino al rosso per i casi gravissimi.

GUARDIA MEDICA

Il servizio è attivo dalle 20.00 alle 8.00 tutti i giorni feriali e festivi e dalle 10.00 del sabato e del prefestivo alle 8.00 del lunedì o del giorno successivo al festivo. Il servizio è gratuito.

Zona Firenze

Quartiere 1

Cascine, S. Iacopino, Fortezza da Basso, S. Maria Novella, Duomo, Lungarno Vespucci ☎ 055.2339456

Quartiere 1

Via Del Proconsolo, Via Cavour, Via Martelli, P.Za Dei Giudici, Lungarno Diaz, Viali Di Circonvallazione Fino A P.Zza Della Libertà, Lungarno Della Zecca ☎ 055.2339456

Quartiere 1

San Niccolò, Santo Spirito, San Frediano fino a Porta Romana, Piazza Ferrucci ☎ 055.215616

Quartiere 2

Le Cure, Faentina, Trespiano, Campo di Marte, Bolognese, Bellariva, Coverticiano, Rovezzano, Settignano,

Oberdan, Varlungo

☎ 055.679293

Quartiere 3

Galluzzo ☎ 055.2320082

Quartiere 3

Gavinana, Sorgane, Ricorboli, Badia A Ripoli

☎ 055.6536899

Quartiere 4

Isolotto, Soffiano, Argingrosso, San Bartolo a Cintoia, Ponte a Greve, Mantignano, Ugnano

☎ 055.700536

Quartiere 5

Ponte Di Mezzo, Firenze Nova, Omatello, Viale Guidoni

☎ 055.419779

Quartiere 5

Rifredi, Careggi, Romito, Vittoria, Le Panche, Tre Pietre, Castello

☎ 055.42691

Quartiere 5

Novoli, Peretola, Brozzi, Osmannoro

☎ 055.315225

Provincia di Firenze

Bagno a Ripoli ☎ 118

Barberino Mugello ☎ 055.8487042

Barberino Val d'Elsa ☎ 118

Borgo San Lorenzo ☎ 055.8495959

Calenzano ☎ 055.8878223

Campi Bisenzio ☎ 055.890480

Dicomano ☎ 055.8316868

Fiesole ☎ 055.5001664

Figline Valdarno ☎ 118
Firenzuola ☎ 055.819467
Greve In Chianti ☎ 118
Impruneta ☎ 118
Incisa Valdarno ☎ 118
Lastra a Signa ☎ 055.876500
Londa ☎ 055.8316868
Marradi ☎ 055.8045447
Palazzuolo sul Senio ☎ 055.8046209
Pelago ☎ 055.8316868
Pontassieve ☎ 055.8316868
Reggello ☎ 118

Rignano sull'Arno ☎ 118
Rufina ☎ 055.8316868
San Casciano Val di Pesa ☎ 118
San Godenzo ☎ 055.8316868
San Piero a Sieve ☎ 055.8487042
Scandicci ☎ 055.7301333
Sesto Fiorentino ☎ 055.4200050
Scarperia ☎ 055.8487042
Signa ☎ 055.876500
Tavarnelle Val di Pesa ☎ 118
Vaglia ☎ 055.407704
Vicchio ☎ 055.8495959

Medico di famiglia e pediatra

La scelta e/o revoca del medico e/o pediatra può essere effettuata rivolgendosi direttamente agli sportelli di seguito elencati oppure anche on line dal sito www.asf.toscana.it

ANAGRAFE SANITARIA

■ Zona Firenze

PRESIDIO BORGOGNISSANTI
Via Borgognissanti, 20

PRESIDIO G. D'ANNUNZIO
Via D'Annunzio, 29

PRESIDIO VIA ORSINI
Via Orsini, 71 r

PRESIDIO SANTA ROSA
Lungarno Santa Rosa, 13

PRESIDIO V.LE CANOVA
Via Chiusi

POLIAMBULATORIO MORGAGNI
Viale Morgagni, 33

POLIAMBULATORIO LE PIAGGE
Via dell'Osteria, 8

■ Zona Nord-Ovest

PRESIDIO CALENZANO
P.zza Costituzione, 2

PRESIDIO CAMPI
Via Rossini angolo Via Buozzi

PRESIDIO FIESOLE CAMERATA
Via della Piazzola, 68

PRESIDIO SCANDICCI
Via Rialdoli, 80



PRESIDIO SESTO FIORENTINO

Via Gramsci, 561

PRESIDIO SIGNA

Via La Pira

PRESIDIO LASTRA A SIGNA

Via Livornese ex Alfa Columbus

PRESIDIO VAGLIA

Via Fiorentina, 38 - Pratolino

■ Zona Sud-Est

PRESIDIO FIGLINE VALDARNO

Via G. da Verrazzano

PRESIDIO BAGNI A RIPOLI - GRASSINA

Via D. Alighieri, 36

PRESIDIO SAN FRANCESCO PELAGO

Via Bettini, 11

PRESIDIO DI RIGNANO

P.zza Martiri, 6

PRESIDIO DI INCISA

Via Roma, 12/A

PRESIDIO DI IMPRUNETA

Via Papa Giovanni XXIII, 4

PRESIDIO DI REGGELLO

P.za IV Novembre, 4

PRESIDIO DI SAN CASCIANO

Via del Cassero, 19/a

PRESIDIO DI TAVARNELLE V.P.

Via Naldini, 28

PRESIDIO DI GREVE IN CHIANTI

Via V. Veneto, 76

PRESIDIO DI TAVARNUZZE

Via Fratelli Rosselli, 6

■ Zona Mugello

PRESIDIO DI MARRADI

Via Campana, 1

PRESIDIO DI FIRENZUOLA

Via S. Antonio, 13

PRESIDIO DI DICOMANO

P.zza Repubblica, 1

PRESIDIO DI SCARPERIA

Via F. Lippi, 3A

PRESIDIO DI VICCHIO

Piazza VI Marzo (municipio)

PRESIDIO DI BARBERINO DEL MUGELLO

V.le I Maggio, 26

PRESIDIO DI S. PIERO A SIEVE

Via Antica Posta, 1

PRESIDIO BORGO S. LORENZO

Viale della Repubblica, 32

PRESIDIO S. GODENZO

P.zza Municipio, 1

PRESIDIO LONDA

Via G. Falcone, 9

PRESIDIO PALAZZUOLO SUL SENIO

Via dell'Abete, 2



Diagnosi e cura

IL CUP: CENTRO UNIFICATO DI PRENOTAZIONE METROPOLITANO

Il Cup consente di prenotare visite specialistiche ed esami diagnostici erogati dalle strutture dell'Azienda Sanitaria, delle Aziende Ospedaliere Universitarie Careggi e Meyer e dagli Istituti privati convenzionati.

Le prenotazioni si possono effettuare recandosi di persona presso i vari punti cup territoriali, ospedalieri e in alcune farmacie o telefonicamente chiamando il call center:

- ☎ 840.003.003 da telefono fisso (addebito per chi chiama di 8 cent. di euro, Iva inclusa)
- ☎ 199.175.955 dai cellulari (addebito dell'intera chiamata in base alle tariffe della compagnia telefonica da cui si chiama).

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì 7.45 - 18.30; il sabato 7.45 - 12.30.

Sono escluse dalla prenotazione telefonica le visite e qualsiasi prestazione domiciliare. In questo caso il cittadino dovrà rivolgersi al presidio sanitario di appartenenza.

Le analisi di laboratorio sono ad accesso diretto nella maggior parte dei presidi, in altri, in via sperimentale, è prevista la possibilità di rendere

prenotabili tramite Cup anche i prelievi del sangue (per la zona di Firenze e per i comuni della zona Nord-Ovest). Inoltre alcuni esami che richiedono precise istruzioni scritte o la consegna di materiale specifico, non potranno essere prenotati per telefono.

È previsto un "bonum" di 25€ agli assistiti con residenza o domicilio sanitario all'interno del territorio della Asl di Firenze quando:

- non risulta disponibile la prima visita per le seguenti specialità entro 15 giorni: Cardiologia, Dermatologia, Ginecologia, Neurologia, Oculistica, Ortopedia e Otorinolaringoiatria;
- non risultano disponibili i seguenti esami radiologici entro 30 giorni: Rx dirette o con mezzo di contrasto, Ecografie internistiche e ostetrico-ginecologiche.

In caso di impedimento è necessario disdire l'appuntamento con almeno 48 ore di anticipo pena il pagamento (malum) del ticket della prestazione prenotata (fino a un massimo di € 36,15 escluso gli esenti dal ticket).

LIBERA PROFESSIONE

Il cittadino può inoltre prenotare e scegliere il professionista per visite



e esami in libera professione (visite specialistiche a pagamento) rivolgendosi sempre ai punti Cup o ai servizi accoglienza per la libera professione presenti presso l'ospedale Nuovo S. Giovanni di Dio, S. Maria Nuova, S. Maria Annunziata, Ospedale Piero Palagi, Nuovo Ospedale del Mugello, Ospedale Serristori, Ambulatori in Via S. Lavagnini, 42 Firenze e Via Paganini, 66 oppure chiamando il call center ai numeri:
☎ 848 800048 (da telefono fisso)
☎ 199 197977 (da cellulare)

SEDI CUP

■ Zona Firenze

PRESIDIO BORGOGNISSANTI
Via Borgognissanti, 20

PRESIDIO G. D'ANNUNZIO
Via D'Annunzio, 29 *

PRESIDIO SANTA ROSA
Lungarno Santa Rosa, 13

PRESIDIO V.LE CANOVA
Via Chiusi *

PRESIDIO MORGAGNI
Viale Morgagni, 33

PRESIDIO LE PIAGGE
Via dell'Osteria, 8 *

OSPEDALE PIERO PALAGI
Viale Michelangiolo, 41 Firenze

OSPEDALE NUOVO SAN GIOVANNI DI DIO
Via di Torregalli, 1 - Firenze

■ Zona Nord-Ovest

PRESIDIO CALENZANO
P.zza Costituzione, 2 *

PRESIDIO CAMPI
Via Rossini angolo via Buoizzi *

PRESIDIO SCANDICCI
Via Rialdoli, 80 *

PRESIDIO SESTO FIORENTINO
Via Gramsci, 561 *

PRESIDIO SIGNA
Via La Pira *

PRESIDIO LASTRA A SIGNA
Via Livornese ex Alfa Columbus *

PRESIDIO VAGLIA
Via Fiorentina, 538 - Pratolino *

■ Zona Sud-Est

OSPEDALE SERRISTORI
Via XXV Aprile, 10 - Figline Valdarno

PRESIDIO SAN FRANCESCO PELAGO
Via Bettini, 11

PRESIDIO DI RIGNANO
P.zza Martiri, 6 *

PRESIDIO DI INCISA
Via Roma, 12/A *

PRESIDIO DI IMPRUNETA
Via Papa Giovanni XXIII *

* In questo presidio sono presenti anche i servizi consultoriali (ostetrico-ginecologico e pediatrico. Vedi anche paragrafo successivo).

PRESIDIO DI REGGELLO
P.za IV Novembre, 4 *

PRESIDIO DI SAN CASCIANO
Via del Cassero, 19/a *

PRESIDIO DI TAVARNELLE V.P.
Via Naldini, 44 *

PRESIDIO DI GREVE IN CHIANTI
Via V. Veneto, 76

PRESIDIO DI TAVARNUZZE
Via Fratelli Rosselli *

■ Zona Mugello

NUOVO OSPEDALE DEL MUGELLO
Viale IV Novembre
Borgo San Lorenzo

PRESIDIO DI MARRADI
Via Campana, 1 *

PRESIDIO DI FIRENZUOLA
Via S. Antonio, 13 *

PRESIDIO DI DICOMANO
P.zza Repubblica, 1 *

PRESIDIO DI SCARPERIA
Via F. Lippi, 2 *

PRESIDIO DI VICCHIO
Piazza VI Marzo (municipio) *

PRESIDIO DI BARBERINO DEL MUGELLO
V.le I Maggio, 28 *

PRESIDIO DI S. PIERO A SIEVE
Via Antica Posta, 1 *

MARRADI - MISERICORDIA DI MARRADI
Via Fabbroni

* In questo presidio sono presenti anche i servizi consultoriali (ostetrico-ginecologico e pediatrico. Vedi anche paragrafo successivo).

PRESIDIO LONDA
Via Falcone, 9

PRESIDIO PALAZZUOLO SUL SENIO
Via dell'Abete, 2 *

PRESIDIO SAN GODENDO
P.zza Municipio, 1

Per l'elenco delle farmacie che effettuano servizio Cup contattare il servizio di informazioni telefoniche Pronto Salute o consultare il sito www.asf.toscana.it

PAGAMENTO DEL TICKET

Il Ticket per le prestazioni erogate dall'Azienda Sanitaria può essere pagato al punto giallo presente nei vari presidi territoriali e negli ospedali, con bollettino postale, agli sportelli della Cassa di Risparmio di Firenze oppure on line con carta di credito attraverso il sito aziendale www.asf.toscana.it

FARMACEUTICA

I prodotti farmaceutici (per medicazione, incontinenza, stomia ecc.) possono essere ritirati in una delle sedi farmaceutiche della Asl dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.30 e il giovedì anche 14.30 - 17.00.

I prodotti possono anche essere ordinati in farmacia.



PRESIDIO L.NO S. ROSA, 13

☎ 055.2285718

PRESIDIO VIA S. SALVI, 12

☎ 055.6263545

PRESIDIO SESTO FIORENTINO

V.le della Repubblica, 18

☎ 055.4498286

PRESIDIO SCANDICCI

Via Rialdoli, 80 ☎ 055.7294205

PRESIDIO BAGNO A RIPOLI

Via dell'Antella c/o Ospedale

☎ 055.2496616

OSPEDALE BORGO S. LORENZO

☎ 055.84511

CONSULTORI

I Consultori familiari presenti in ogni zona offrono interventi a tutela della salute della donna, dell'età evolutiva e adolescenza, delle relazioni di coppia e familiari. Nei consultori per immigrati operano anche i mediatori culturali per favorire la comunicazione con le donne straniere. Per accedere ai servizi consultoriali non occorre richiesta medica. Tra le varie attività svolte ricordiamo: il controllo della fertilità e informazione sui metodi contraccettivi, assistenza in gravidanza, assistenza al neonato, colloqui e consulenze in caso di interruzione volontaria di gravidanza, prevenzione dei tumori femminili, interventi per la menopausa, vaccinazioni pediatriche.

Sedi consultori (ostetrico-ginecologico e pediatrico)

Zona Firenze

Tutti i presidi contrassegnati dall'asterisco nella sezione "Cup" più:

PRESIDIO P.ZZA S.S. ANNUNZIATA, 13

☎ 055.2006701

PRESIDIO P.ZZETTA DALLA PICCOLA

☎ 055.312020

PRESIDIO VIA S. MONACA

☎ 055.2938811

PRESIDIO VIA DEL CROCIFISSO DEL LUME, 23
(COOP. L'ULIVETO)

☎ 055.6532838 (consult. ginec.)

☎ 055.6530745 (consult. pediatrico)

PRESIDIO VIA R. GIULIANI, 250

☎ 055.455811

Zona Nord-Ovest

Tutti i presidi contrassegnati dall'asterisco nella sezione "Cup" più:

PRESIDIO S. DONNINO

Via Pistoiese, 165

☎ 055.894771

(solo per immigrati)

Zona Sud-Est

Tutti i presidi contrassegnati dall'asterisco alle pp. 41-42 più:

PRESIDIO FIGLINE V.NO

Via da Verrazzano, 2

☎ 055.9508233

PRESIDIO BAGNO A RIPOLI

Via Roma, 176

☎ 055.630220
www.asf.toscana.it

TUTELA DELLA SALUTE MENTALE

Il complesso delle attività di salute mentale interviene nella prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione e reinserimento di ogni forma di disagio psichico sia nell'infanzia e adolescenza che in età adulta.

Centri di salute mentale adulti/infanzia-adolescenza:

■ Zona Firenze

Quartiere 1

Presidio Via Borgognissanti, 22

☎ 055.2285505

Quartiere 2

Presidio Via L. il Magnifico, 100

☎ 055.6264409

Quartiere 3

Ospedale Piero Palagi

Viale Michelangelo, 41

☎ 055.6577468

Quartiere 4

Presidio L.no S. Rosa, 13

☎ 055.2285705

Quartiere 5

Presidio Via Fanfani, 17

☎ 055.326281

■ Zona Nord-Ovest

PRESIDIO SESTO FIORENTINO

Via Monteverdi, 35

☎ 055.451231

PRESIDIO SCANDICCI

Via Rialdoli, 80

☎ 055.7294260

PRESIDIO CAMPI BISENZIO

Via Rossini

☎ 055.8731461

PRESIDIO CALENZANO

P.zza del Ghirlandaio, 7/9

☎ 055.8879191

PRESIDIO VIA DELLA PIAZZOLA, 68 - FIRENZE

☎ 055.2758251

■ Zona Sud-Est

PRESIDIO BAGNO A RIPOLI

Via Giusiani, 25

☎ 055.633127

PRESIDIO S. CASCIANO

P.zza Cavour, 23

☎ 055.8290328

PRESIDIO FIGLINE V.NO

Via Da Terrazzano, 2

☎ 055.9508405

■ Zona Mugello

PRESIDIO BORGO S. LORENZO

Viale della Resistenza

☎ 055.8451542

TOSSICODIPENDENZE E ALCOLDIPENDENZE

I SERT offrono diretta consulenza e assistenza specialistica, medica e psicologica, per ogni problema legato all'uso di sostanze stupefacenti e psi-



cotrope, legali (alcool, tabacco e farmaci) e illegali (eroina, cocaina, cannabinoidi, sostanze sintetiche ecc.).

Firenze centro

Via Borgo Pinti, 68/R

☎ 055.246061

Via dell'Arcoiaio, 2/A

☎ 055.6264054/6

Piazza del Carmine, 17

☎ 055.287299 - 210730 - 210571

Lungarno Santa Rosa, 13

☎ 055.2285667/707

Via L. il Magnifico, 102 - Villino Passerini ☎ 055.6264430/1

Zona Nord-Ovest

Via Rialdoli, 80 - 50018 Scandicci (FI)

☎ 055.7294240

Via A. Gramsci, 161 - 50019 Sesto Fiorentino ☎ 055.4498323

Via dei Brunni, 49 - 50013 Campi Bisenzio ☎ 055.8960218

Zona Sud-Est

Ospedale S.M. Annunziata - 50011 Bagno a Ripoli (FI) ☎ 055.2496210

Ospedale Serristori - 50063 Figline Valdarno ☎ 055.9508330/230

Zona Mugello

Via Niccolai, 23 - 50032 Borgo S. Lorenzo (FI) ☎ 055.8495143

Via Bandini 12 - 50032 Borgo S. Lorenzo (FI) ☎ 055.8457802

PUNTI INSIEME

PuntoInsieme è un servizio rivolto alle persone anziane non autosufficienti e ai loro familiari.

Zona Firenze

Quartiere 1

Via Verdi, 24

☎ 055.2769764 fax 055.2285020

Via S. Monaca, 37

☎ 055.218255 fax 055.211604

Piazza dalla Piccola, 4

☎ 055.334301 fax 055.3442724

Quartiere 2

Via D'Annunzio, 29

☎ 055.6264907 fax 055.6264949

Via Mannelli, 119

055.2624860 fax 055.2624870

Quartiere 3

Piazza Elia della Costa, 5

☎ 055.6817411 fax 055.6577458

Via Senese, 208

☎ 055.2321759 - 2048850

fax 055.2321759

Quartiere 4

Lungarno Santa Rosa, 13

☎ 055.2287811 fax 055.2276133

Via Chiusi, 4/2

☎ 055.7875019 fax 055.2285423 - 7875532

Quartiere 5

Viale Guidoni, 178/d

☎ 055.3283612 fax 055.3283625

Via Bini, 5/A

☎ 055.4478940 fax 055.4225700

Via Dell'Osteria, 13

☎ 055.3224215 fax 055.3224240

Per le sedi delle altre zone contattare
il servizio di informazioni telefoniche
Pronto Salute ☎ 840 003003

OSPEDALI

All'interno dell'Azienda Sanitaria sono
presenti quattro presidi ospedalieri.

Presidio ospedaliero Firenze Centro

OSPEDALE S. MARIA NUOVA

P.zza S. Maria Nuova, 1 - Firenze

Ufficio Cartelle Cliniche

☎ 055.2758689 fax 055.2758201

dal lunedì al venerdì 7.00 - 19.00

sabato e prefestivi 7.00 - 13.00



OSPEDALE PIERO PALAGI

Viale Michelangelo, 41

Ufficio Cartelle Cliniche

☎ 055.6577626 fax 055.6577341

dal lunedì al venerdì 8.00 - 13.00

Presidio ospedaliero Firenze Nord-Ovest

OSPEDALE NUOVO S. GIOVANNI DI DIO

Via di Torregalli, 1 - Firenze

Ufficio Cartelle Cliniche

☎ 055.7192495 fax 055.7192451

dal lunedì al venerdì 7.30 - 12.30

Presidio ospedaliero Firenze Sud-Est

OSPEDALE S. MARIA ANNUNZIATA

Via dell'Antella, 58 - Bagno a Ripoli

Ufficio Cartelle Cliniche

☎ 055.24961

dal lunedì al sabato 9.00 - 12.30

OSPEDALE SERRISTORI

P.zza XXV Aprile, 10 - Figline Valdarno

☎ 055.95081

Ufficio Cartelle Cliniche

dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.00

lunedì e giovedì anche 17.00 - 19.00

Presidio ospedaliero Mugello

NUOVO OSPEDALE DEL MUGELLO

Viale della Resistenza

Borgo S. Lorenzo

☎ 055.84511

Ufficio Cartelle Cliniche

dal lunedì al sabato 9.00 - 12.30



Riabilitazione

■ Zona Firenze

PRESIDIO BORGOGNISSANTI
Via Borgognissanti, 20

PRESIDIO S.S. ANNUNZIATA
P.zza S.S. Annunziata

PRESIDIO VILLA BASILEWSKY
Via Lorenzo il Magnifico, 104

PRESIDIO CTR
Via S. Felice a Ema, 15

CENTRO RESIDENZIALE RIABILITATIVO VILLA IL
SORRISO
Via S. Felice a Ema, 15

PRESIDIO SANTA ROSA
Lungarno Santa Rosa, 13

PRESIDIO V.LE CANOVA Via Chiusi

POLIAMBULATORIO MORGAGNI
Viale Morgagni, 33

PRESIDIO VIA R. GIULIANI, 250

PRESIDIO VIA FANFANI, 17

POLIAMBULATORIO LE PIAGGE
Via dell'Osteria, 8

PRESIDIO PIERO PALAGI
Viale Michelangiolo, 41

■ Zona Nord-Ovest

PRESIDIO CAMPI
Via Rossini angolo via Buozzi

PRESIDIO SCANDICCI VIA PONCHIELLI

PRESIDIO SESTO FIORENTINO
Via della Querciola, 89

PRESIDIO LASTRA A SIGNA
Via Livornese ex Alfa Columbus

■ Zona Sud-Est

PRESIDIO FIGLINE VALDARNO
P.zza XXV Aprile, 1

PRESIDIO BAGNI A RIPOLI
Via dell'Antella (palazzina ospedale
S.M. Annunziata)

PRESIDIO SAN FRANCESCO PELAGO
Via Bettini, 11

PRESIDIO DI RIGNANO
P.zza Martiri, 6

PRESIDIO DI INCISA
Via Roma, 12/A

PRESIDIO DI IMPRUNETA
Via Papa Giovanni XXIII, 4

PRESIDIO DI REGGELLO
P.za IV Novembre, 4

PRESIDIO DI SAN CASCIANO
Via del Cassero, 19/a

PRESIDIO DI TAVARNELLE V.P.
Via della Rimembranza, 8

PRESIDIO DI GREVE IN CHIANTI
Via della Pace

■ Zona Mugello

PRESIDIO DI MARRADI
Via Campana, 1

PRESIDIO DI FIRENZUOLA
Via S. Antonio, 13

PRESIDIO DI BARBERINO DEL MUGELLO
V.le I Maggio, 26

PRESIDIO BORGO S. LORENZO
P.zza M.L. King

Prevenzione

SPORTELLO UNICO DELLA PREVENZIONE

Firenze - Via S. Salvi, 12
☎ 055.6263910

IGIENE E SANITÀ PUBBLICA

■ Zona Firenze

☎ 055.6263608
fax 055.6263629/43

■ Zona Sud-Est

☎ 055.653441/420
fax 055.6534423

■ Zona Sud-Est (F. Valdarno)

☎ 055.9508260 fax 055.9508329

■ Zona Nord-Ovest

☎ 055.4498357/60
fax 055.4498367

ISPETTORATO MICOLOGICO

Via S. Salvi, 12
☎ 055.6263651 fax 055.6263635

COUNSELING NUTRIZIONALE

Ospedale S. Maria Annunziata
☎ 055.2496794 fax 055.2496795

CENTRO MEDICINA DEI VIAGGI E DELLE MIGRAZIONI

Via S. Salvi, 12
☎ 055.6263756
fax 055.6263629/43
Prenotazioni tramite Cup

PREVENZIONE IGIENE E SICUREZZA

LUOGHI DI LAVORO

Numero verde ☎ 800 432270
dal lunedì al sabato 9 - 13

MEDICINA LEGALE

Comune di Firenze
Via S. Salvi, 12
☎ 055.6263870 fax 055.6263871
invalidi civili ☎ 055.6263880
visite fiscali ☎ 055.6263885
patenti speciali ☎ 055.6263870

■ Zona Sud-Est

☎ 055.2496319/451
fax 055.2496518

■ Zona Sud-Est (Valdarno)

☎ 055.9508425 fax 055.9508229
Zona Nord Ovest
☎ 055.4498266 fax 055.4498425

■ Zona Nord-Ovest

☎ 055.7294255 fax 055.7294301

■ Zona Mugello

☎ 055.8451609 fax 055.8451608

Per la prenotazione di certificazioni medico-legali (patenti, porto d'armi, idoneità all'impiego, adozioni e altri) rivolgersi al Cup.

SANITÀ PUBBLICA VETERINARIA

■ Zona Firenze

☎ 055.6263350 fax 055.6263414



Zona Sud-Est

☎ 055.9508272/421
fax 055.9508352

Zona Nord-Ovest

☎ 055.4498513 fax 055.4498512

Zona Mugello

☎ 055.845041/2
fax 055.8450422

IGIENE URBANA VETERINARIA

Firenze Direzione - Viale Corsica, 4
☎ 055.367447/27

VERIFICA IMPIANTI E MACCHINE

Sesto Fiorentino
☎ 055.4498481 fax 055.4498482

TAV E GRANDI OPERE

Firenze - Via S. Salvi, 12

☎ 055.6263530

fax 055.660839

Viale IV Novembre, 93

☎ 055.8451609

fax 055.8451608

LABORATORIO DI SANITÀ PUBBLICA

Tossicologia occupazionale, igiene industriale, biotossicologia

☎ 055.6263840

fax 055.6263269

Laboratorio antidoping

☎ 055.6263840

fax 055.6263596



FIRENZE - NUMERI UTILI

CENTRALINO

☎ 055.27581

PRONTO SALUTE

☎ 840 003003

CUP

☎ 840.003.003

CUP - LIBERA PROFESSIONE

☎ 848 800048

SPORTELLO UNICO PER LA PREVENZIONE

☎ 6263910

SICUREZZA SUL LAVORO

☎ 800 432270

ITT (ISTITUTO TUMORI TOSCANO)

☎ 055.4385213

OSPEDALI

S. Maria Nuova

☎ 055.27581

Piero Palagi

☎ 055.65771

Ospedale Nuovo S. Giovanni di Dio

☎ 055.71921

S. Maria Annunziata

☎ 055.24961

Serristori

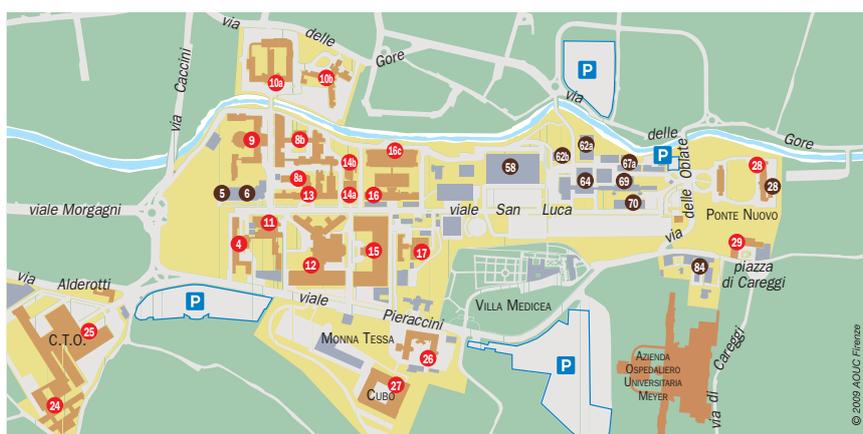
☎ 055.95081

Nuovo Ospedale del Mugello

☎ 055.84511



Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi



LEGENDA

AREA SANITARIA	PADIGLIONI	AREA AMMINISTRATIVA	PADIGLIONI
Ambulatori Chirurgici	14a	Amministrazione - Personale	69
Ambulatori Ematologia	14b	Biblioteca Biomedica - CSIAF	
Anatomia Patologica	10a	Centro Servizi Informatici	
Chirurgia Generale - Pronto soccorso	12	Ateneo Fiorentino	5
Clinica Chirurgica	8b	Dipartimento Tecnico	28
Clinica Medica	13	Direzione Aziendale - Direzione di Presidio	70
Clinica Neurologica	10b	Direzione URP e Comunicazione Istituzionale	67a
Clinica oculistica	4	Lavanderia - Centrale di Sterilizzazione	58
Clinica Ostetrica e Ginecologica - "La Margherita"	9	Magazzino Generale	62a
CTO - Centro Traumatologico Ortopedico	25	Presidenza Facoltà di Medicina e Chirurgia	6
Cubo - Complesso Polivalente		Servizi Amministrativi - ESTAV Centro	64
Polo Biomedico	27	Tecnologie Sanitarie	62b
Hospice - SPDC	29	Ufficio Qualità - CRR Criticità Relazionali	67a
Medicina Nucleare	8a	Villa Pepi	84
Piastra dei Servizi	15		
Ponte Nuovo - Ambulatori	28		
Radioterapia	11		
San Damiano	17		
San Luca nuovo - Medicina Generale	16c		
San Luca vecchio - Medicina Generale	16		
Unità Spinale	24		
Villa Monna Tessa	26		

Presentazione

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi nasce dall'integrazione del Sistema Sanitario Toscano e dell'Università degli Studi di Firenze e si caratterizza per lo svolgimento congiunto di attività assistenziali, didattiche e di ricerca. A livello assistenziale eroga prestazioni di ricovero, prestazioni ambulatoriali specialistiche ed attività di emergenza e urgenza; persegue lo sviluppo dell'alta specializzazione in quanto riferimento di Area Vasta, regionale, nazionale.

Per informazioni più dettagliate:
www.aou-careggi.toscana.it

CAREGGI CHE CAMBIA

Questa è l'Azienda sanitaria più grande della Toscana, occupa una superficie di circa 74 ettari ed è una vera e propria città dedicata alla salute. Da alcuni anni è in atto un grande piano di ristrutturazione e ammodernamento di tutta la struttura, che va di pari passo con il cambiamento del modello organizzativo orientato all'intensità di cura. Il progetto mira al miglioramento della qualità dell'assistenza fornita ai cittadini, ma comporta alcuni disagi dovuti alla presenza di cantieri e al graduale spostamento dei servizi sanitari nei nuovi edifici.

I NOSTRI DATI RELATIVI ALL'ANNO 2008

5.800 dipendenti
1.650 posti letto
54.115 ricoveri in degenza ordinaria
22.360 ricoveri in day hospital
131.533 accessi al Pronto Soccorso
9.778.857 prestazioni ambulatoriali (pazienti interni ed esterni)

RECAPITI

Azienda Ospedaliero-Universitaria
Careggi
Sede Legale
Via delle Oblate, 1 - 50141 Firenze

Centralino
☎ 055.794111

Direzione Generale
segreteriaadg@aou-careggi.toscana.it

Direzione Amministrativa
segreteriaada@aou-careggi.toscana.it

Direzione Sanitaria
segreteriaads@aou-careggi.toscana.it

Segreteria Staff Direzione
segreteriaastaff@aou-careggi.toscana.it

Informazioni, orientamento e tutela

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'URP assicura funzioni di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione; riceve reclami e segnalazioni. Viale San Luca (vicino al Padiglione 16 San Luca Vecchio)
☎ 055.7947790 fax 055.7947791
urp@aou-careggi.toscana.it

apertura al pubblico: lunedì - venerdì 8.30 -14.30; sabato 8.30 - 12.30
informazioni telefoniche: lunedì - venerdì 8.30 - 16.00

luglio e agosto - apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì 8.30 -13.30
informazioni telefoniche: dal lunedì al venerdì 8.30 - 14.30

DIPARTIMENTI

L'Azienda ha adottato, come modello organizzativo delle attività assistenziali, il Dipartimento ad Attività Integrata (D.A.I.).

In ogni Dipartimento operano Strutture Organizzative Dipartimentali (S.O.D.), equipe mediche specialistiche che prendono in carico il cittadino e lo seguono nel percorso assistenziale omogeneo per la gestione degli aspetti diagnostici, terapeutici e riabilitativi in stretta collaborazione e integrazione con gli altri professionisti della salute.

DIPARTIMENTO DI ORTOPEDIA

Specialità di ortopedia, sia per la traumatologia sia per tutta la chirurgia di ortopedia elettiva, con riferimento particolare alle patologie complesse. Vengono inoltre assicurate prestazioni nei campi della chirurgia maxillo-facciale, chirurgia della mano, ortopedia oncologica e malattie del metabolismo minerale e osseo.

DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE

Specialità di neurochirurgia, neurologia, psichiatria, neuropsichiatria infantile, neuroranimazione e alle attività strumentali di alta specializzazione collegate (neurofisiopatologia – neurosonologia).

DIPARTIMENTO DI LABORATORIO

Prestazioni di Medicina di Laboratorio per fini assistenziali e di ricerca. Fornisce prestazioni ai pazienti ricoverati e ambulatoriali rispettando le esigenze prioritarie ed i livelli d'urgenza e risponde alle varie richieste relative alla Medicina di Laboratorio provenienti dall'esterno.

DIPARTIMENTO DEL CUORE E DEI VASI

È un polo di riferimento regionale e nazionale per il trattamento di alta specializzazione di pazienti complessi con

problemi cardio-vascolari e il punto di riferimento operativo, professionale e culturale dell'Area Vasta Centro per la programmazione e gestione della rete dei servizi cardio-vascolari, integrata a tutti i livelli assistenziali (dalla prevenzione, alla medicina generale, alla riabilitazione e re-inserimento nella vita sociale).

DIPARTIMENTO SPECIALITÀ MEDICO CHIRURGICHE

Specialità di chirurgia toracica, gastroenterologia, malattie infettive, pneumologia, urologia e nefrologia.

DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE

Fornisce servizi di qualità per la salute della donna e del bambino, garantendo una risposta che tiene conto anche delle istanze culturali, etniche e sociali emergenti nel contesto urbano e regionale di riferimento.

DIPARTIMENTO ORGANI DI SENSO

Per la diagnosi ed il trattamento delle patologie oculari, otorinolaringoiatriche, audiologiche ed odontostomatologiche, oltre che per il trattamento delle patologie, benigne e maligne, della cute ed interventi ricostruttivi di chirurgia plastica, chirurgia maxillo-facciale.

DIPARTIMENTO DEA E MEDICINA E CHIRURGIA GENERALE E D'URGENZA

Garantisce la gestione dei processi diagnostico-terapeutici e il trattamento di

eccellenza in regime di urgenza-emergenza dei pazienti che presentano quadri clinici acuti con grave compromissione delle funzioni vitali.

DIPARTIMENTO DI BIOMEDICINA

Il Dipartimento Biomedicina nelle sue varie articolazioni di diagnostica, di clinica e di servizi, è fortemente orientato al supporto oncologico, alla trapiantologia attraverso metodiche innovative che utilizzano banche biologiche e l'applicazione di cellule staminali.

DIPARTIMENTO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Diagnostica per immagini per fini assistenziali e di ricerca, per i pazienti ricoverati ed ambulatoriali.

Dispone di una completa digitalizzazione delle immagini che permette la loro archiviazione e trasmissione digitale (PACS).

DIPARTIMENTO DI ONCOLOGIA

Il dipartimento è parte integrante dell'Istituto Toscano Tumori e l'attività è sviluppata nell'area della chirurgia oncologica generale e specialistica, dell'oncologia medica, della radioterapia, e di tutte le attività correlate.

DIPARTIMENTO AGENZIA REGIONALE PER LA CURA DEL MEDULLOLESO

Assicura lo svolgimento delle attività cliniche, diagnostiche, terapeutiche, riabilitative e di reinserimento nella famiglia, nel lavoro e nella società del-

le persone con para e tetraplegia.
È la struttura regionale deputata all'assistenza globale delle persone con lesioni midollari.

COME RAGGIUNGERCI

In treno: Stazione S.M. Novella (bus 14); Stazione Firenze Rifredi (bus R).
In auto: Autostrada uscita Firenze nord (Peretola).

In autobus: linea ATAF 2 - 8 - 14 - 18 - 40a - 43 - 56 - R.

In taxi: ☎ 055.4390 - 055.4499 - 055.4242 - 055.4798.

PARCHEGGI ESTERNI PUBBLICI A PAGAMENTO

Viale Pieraccini, 22/22a

Viale Pieraccini, 6

Via della Quietè

PARCHEGGI INTERNI RISERVATI DISABILI

Si trovano in prossimità dei padiglioni negli spazi contrassegnati dal colore giallo.

SOSTA TEMPORANEA

È consentita in prossimità dei padiglioni negli spazi contrassegnati dal colore bianco, esponendo il tagliando rilasciato dalla portineria all'ingresso.

INGRESSI PEDONALI

- Viale Pieraccini:
 - Clinica Oculistica (aperto 24/24 h)
 - Nuove Chirurgie (aperto 24/24 h)
 - Pronto Soccorso (aperto 24/24h)
 - Piastra dei Servizi (aperto 24/24 h)

- Largo Palagi:
 - C.T.O. (aperto 24/24 h)
- Via Caccini (aperto 6,30 – 20,30 h)
- Via delle Gore:
 - Anatomia Patologica (aperto 24/24h)
 - Clinica Neurologica (aperto 24/24h)
- Via delle Oblate (aperto 24/24h)
- Via Aselli:
 - Logistico (6.30-20.30 escluso festivi)

INGRESSI AUTO E DISABILI

- Via delle Oblate (aperto 24/24h)
- Largo Palagi:
 - C.T.O. (aperto 24/24 h)

INGRESSI EMERGENZE E URGENZE

- Viale Pieraccini:
 - Pronto Soccorso (aperto 24/24 h)

ELISOCORSO

È operativa un'elisuperficie 24/24h che consente l'attività di volo notturno utilizzata anche per il trasporto di pazienti critici da/verso altre strutture ospedaliere.



Servizi di emergenza e urgenza

PRONTO SOCCORSO GENERALE

Padiglione 12 Chirurgia Generale/
Pronto Soccorso - Accesso da Viale
Pieraccini

PUNTO DI PRONTO SOCCORSO TRAUMATOLOGICO ORTOPEDICO

Padiglione 25 CTO - Accesso da Largo
Palagì

PUNTO DI PRONTO SOCCORSO OTORINOLARINGOIATRICO

Padiglione 8b Clinica Chirurgica – Ac-
cesso da Viale Pieraccini

PUNTO DI PRONTO SOCCORSO OCULISTICO

Padiglione 4 Clinica Oculistica - Ac-
cesso da viale Pieraccini

ACCETTAZIONE MATERNITÀ

Padiglione 9 Clinica Ostetrico Gineco-
logica - Accesso da Via delle Oblate

CENTRO ANTIVELENI

☎ 055.7947819

FARMACI E TOSSICI IN GRAVIDANZA

☎ 055.7946731

ABUSO E VIOLENZA SESSUALE

☎ 055.7947493

Diagnosi e cura

PRENOTAZIONE

Molte delle prestazioni di primo ac-
cesso sono prenotabili telefonicamente
al CUP Metropolitano

☎ 840 003003 (numero da telefono
fisso)

☎ 199 175955 (numero da cellulare)

I punti di prenotazione in Careggi
sono

Padiglione 25 CTO

☎ 055.7948227

Padiglione 4 Clinica Oculistica

☎ 055.7947000

Padiglione 9 Clinica Ostetrico-Gineco-
logica ☎ 055.7947605

In caso di impossibilità a presentarsi
all'appuntamento, la prenotazione
deve essere spostata o disdetta se-
condo le seguenti modalità:

SPOSTARE UN APPUNTAMENTO

Telefonare o presentarsi di persona al
punto prenotazioni usato, comunican-
do all'operatore nome e cognome, data
ora e tipo di prestazione.

DISDIRE UNA PRENOTAZIONE

Comunicare la disdetta almeno 48 ore prima della data prevista specificando: nome e cognome dell'assistito, data di nascita, data ora e tipo di prestazione prenotata, in uno dei seguenti modi:
☎ 055.794.9915 oppure
☎ 055.7949923 lasciando un messaggio in segreteria telefonica;
per e-mail indirizzata a: disdettaappuntamento@aou-careggi.toscana.it
Nel caso in cui l'assistito non si presenti all'appuntamento e non comunichi la disdetta nei tempi e nei modi su indicati, sarà soggetto al pagamento di una sanzione, pari al ticket previsto per la prestazione.

PRESTAZIONI IN LIBERA PROFESSIONE INTRA MOENIA

L'accesso alle prestazioni in libera professione intramoenia garantisce all'utente la scelta di un professionista di sua fiducia per ricevere prestazioni sanitarie o consulenziali, sia in regime ambulatoriale che in regime di ricovero ordinario o Day Hospital.
Centro prenotazione libera professione - Padiglione 25 CTO
☎ 055.7942000

ESAMI DI LABORATORIO

Per accedere al Punto prelievi del padiglione 15 Piastra dei Servizi è necessario presentare:
– richiesta esami compilata dal medico su ricettario SSR

- tessera sanitaria
- eventuale esenzione ticket
- delega alla consegna di campioni altrui

PRELIEVI DI SANGUE

Accesso diretto senza prenotazione
7.15 - 9.30 dal lunedì al sabato
Informazioni sanitarie:
☎ 055.7949464 ore 11.00 - 13.00

RITIRO REFERTI

I risultati degli esami possono essere ritirati:
– di persona direttamente agli sportelli, o su delega scritta dell'interessato presentando i documenti di identità del delegante e del delegato
– con spedizione postale (progetto Sanità vicina). In questo caso la scelta deve essere espressa al momento dell'accettazione, consegnando l'apposita liberatoria compilata in tutte le sue parti
Informazioni su ritiro referti:
☎ 055.7949765

PAGAMENTI

Quando pagare: di norma prima della prestazione richiesta
Come e dove:
– presso gli apparecchi per la riscossione automatica presenti nei vari padiglioni dell'Azienda, in contanti o con carta Bancomat;
– presso gli sportelli della Cassa di Ri-

sparmio di Firenze tramite apposito modulo disponibile presso le filiali presenti in AOUC;

– presso tutti gli uffici postali tramite vaglia o c.c. postale n. 22755508 intestato a “Azienda Ospedaliero - Universitaria Careggi Servizio Tesoreria - Firenze“, indicando nella causale i dati anagrafici giorno e servizio ove è avvenuta la prestazione;

– bonifico bancario sul c.c. dell’Azienda c/o Cassa di Risparmio di Firenze c.c. n° 361 codice IBAN:

IT33E0616002832000000361C01 indicando nella causale i dati anagrafici giorno e servizio ove è avvenuta la prestazione;

– tramite servizio POS/PAGOBANCOMAT presso alcuni Uffici Amministrativi di Padiglione



DONARE SANGUE

Servizio di Immunoematologia e medicina Trasfusionale, padiglione 15 Piastra dei Servizi.

☎ 055.7949247 - 055.411030

Per informazioni dal lunedì al sabato dalle 11.00 - 13.00

RITIRARE FARMACI

I pazienti in dimissione o in trattamento ambulatoriale, provvisti di richiesta rilasciata dal medico di reparto su apposito ricettario aziendale, possono ritirare i farmaci per i primi giorni di terapia, presso la Farmacia - Padiglione 15 Piastra dei Servizi.

DOCUMENTAZIONE CLINICA

La documentazione clinica può essere richiesta per posta, per fax o direttamente a:

Ufficio Rilascio Copia Documentazione Sanitaria

Padiglione 25 C.T.O.

Largo Palagi, 1 - 50139 Firenze

☎ 055.7948452

fax 055.7948155

AOU CAREGGI - NUMERI UTILI

CENTRALINO CAREGGI

☎ 055.794111

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

☎ 055.7947790

CENTRO ANTIVELENI

☎ 055.7947819

FARMACI E TOSSICI IN GRAVIDANZA

☎ 055.7946731

ABUSO E VIOLENZA SESSUALE

☎ 055.7947493

CENTRO ONCOLOGICO DI RIFERIMENTO DIPARTIMENTALE (CORD)

☎ 055.7947978

DONARE SANGUE

☎ 055.7949247

☎ 055.411030

CUP METROPOLITANO

☎ 840 003003 (da fisso)

☎ 199 175.955 (da mobile)

PUNTO PRENOTAZIONE C.T.O.

☎ 055.7948227

PUNTO PRENOTAZIONE MATERNITÀ

☎ 055.7947605

PUNTO PRENOTAZIONE OCULISTICA

☎ 055.7947000

CENTRO PRENOTAZIONE LIBERA PROFESSIONE

☎ 055.7942000

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

☎ 055.7947229

UFFICIO SPEDALITÀ STRANIERI

☎ 055.7947057

UFFICIO RILASCIO COPIA

DOCUMENTAZIONE SANITARIA

☎ 055.7948452

CAPPELLE DEL COMMiato

☎ 055.326291



Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer



LEGENDA

EDIFICIO	ORDINE ALFABETICO	PIANO	EDIFICIO	ORDINE ALFABETICO	PIANO
5	Acap	0	2	Ingresso pedonale	
10	Accettazione	0	26	Ludoteca	2
28	Ambulatori	0-1	27	Oncoematologia	1-2
20	Aula Magna	1	18	Ortopedia-Ambulatorio	0
12	Bar	0	1	Parcheggio auto-moto	
11	Book-shop	0	7	Prelievo sangue	0
1	Bus fermata		22	Pronto soccorso	0
30	Camere bianche	0	25	Radiologia	0
19	Cardiologia-ambulatorio	1	4	Riabilitazione	2
16	Day-hospital	1	24	Rianimazione	1
13	Degenze	2	15	Servizio nutrizionale	
17	Degenze-Pediatria B	2		Lactarium	0
31	Direzione di Presidio	2	23	Tin	1
6	Donatori sangue	0	8	Tunnel	0
3	Fondazione Meyer	1-3	21	Università	1-2
14	Formazione		14	Villa Pepi	
9	Hall-Serra	0	29	Week-hospital	0
9	Informazioni-Accoglienza	0			

Presentazione

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Meyer, Ospedale Pediatrico Regionale ad alta specializzazione, nasce dall'integrazione del Sistema Sanitario Toscano e dell'Università degli Studi di Firenze e si caratterizza per lo svolgimento di attività di assistenza, didattica e ricerca. Assicura prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione a soggetti in età compresa tra 0 e 17 anni compiuti; fornisce prestazioni in tutti i settori della pediatria medica e chirurgica, comprese le alte specializzazioni. È sede di 23 centri di riferimento regionale per patologie specialistiche. L'Azienda si pone come promotore e coordinatore della rete pediatrica regionale mediante la valorizzazione e in-

tegrazione dei centri di eccellenza della Regione Toscana.

I NOSTRI DATI RELATIVI ALL'ANNO 2008

792 dipendenti; 7.791 ricoveri ordinari e in DH da Firenze; 8.111 ricoveri ordinari e in DH dalla Toscana; 2.760 ricoveri ordinari e in DH da fuori Toscana; 34.394 accessi al Pronto Soccorso; 392.664 prestazioni ambulatoriali

RECAPITI

Centralino ☎ 055.56621

Sito web: www.meyer.it

Sede Legale - Direzione Generale - Direzione amministrativa - Direzione Sanitaria

Viale Pieraccini, 24 - 50139 Firenze
☎ 055.5662322/19 fax 055.5662334

Informazioni, orientamento e tutela

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'URP assicura funzioni di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione; riceve reclami e segnalazioni. È contattabile di persona, via telefono, via e-mail.

Viale Pieraccini, 24 - 50139 Firenze
☎ 055.5662332 e-mail: urp@meyer.it

COME RAGGIUNGERCI

In treno: stazione S.M. Novella (bus

14), stazione Firenze Rifredi (bus R).
In auto: autostrada uscita Firenze Nord (A1) e intersezione con Firenze Mare (A11).

Ingresso ambulanze, pedonale ed auto: da Viale Pieraccini, 24.

PARCHEGGI ESTERNI PUBBLICI

Parceggio antistante l'ospedale, a pagamento - ingresso da Viale Pieraccini, 24.

Servizi di emergenza e urgenza

PRONTO SOCCORSO - TRAUMA CENTER -

OSSERVAZIONE BREVE

Le prestazioni di pronto soccorso avvengono su presentazione diretta al Servizio, aperto 24/24h, con accesso regolamentato in base alla gravità (codice colore); è attivo il Trauma Center che tratta i gravi politraumi pediatrici e tutta la patologia traumatica dell'area metropolitana fiorentina al di sotto dei 14 anni.

AMBULATORIO FESTIVO DELLA PEDIATRIA

È un'attività ambulatoriale, dedicata ai pazienti in età pediatrica, residenti sul territorio dell'Azienda USL 10 Firenze. L'Ambulatorio è aperto nei giorni di sabato, domenica e festivi e si accede attraverso una prenotazione telefonica al ☎ 055.5662915 nel seguente orario: sabato 9.00 - 12.00 e 14.00 - 18.00; domenica e festivi 8.00 - 12.00 e 14.00 - 18.00.

Diagnosi e cura

SERVIZI AMBULATORIALI

Si accede alle visite ambulatoriali con prescrizione del Pediatra di Famiglia e tramite prenotazione.

PRENOTAZIONI VISITE AMBULATORIALI

CUP Metropolitano:

☎ 840 003003 (numero da telefono fisso)

☎ 199 175955 (numero da cellulare) prenota in esclusiva le visite di primo livello: Cardiologia, Dermatologia, Neurologia, Oculistica, ORL, Ortopedia e le visite di Allergologia, Auxoendocrinologia, Chirurgia, Urologia (queste ultime prenotabili anche al CUP Aziendale).

CUP Aziendale: ☎ 055.562900

prenota le visite di: Broncopneumologia, Centro Cefalee, Chirurgia Maxillo-facciale, Consulenza genetica e Prenatale ed ECO fetali di 2° livello, Genetica, Ginecologia Pediatrica, Malattie Metaboliche, Nefrologia, Neuropsichiatria, Odontostomatologia Speciale, Oncematologia, Pediatria, Reumatologia, Urodinamica, Ustioni, Visite Neonatali e le visite successive alla prima.

PRENOTAZIONI DIRETTE AL SERVIZIO

Assistenza al bambino adottato ed immigrato ☎ 055.5662411

Diabetologia ☎ 055.5662486

Dietetica Professionale

☎ 055.5662555

Fibrosi Cistica ☎ 055.5662474

Gastroenterologia ed epatologia

☎ 055.5662488

Immunologia ☎ 055.566 488

Malattie infettive e SIDA

☎ 055.5662518

Neurochirurgia ☎ 055.5662934

Riabilitazione Funzionale

☎ 055.5662952

Servizio Nutrizionale

☎ 055.5662557

SIDS e Disturbi del sonno

☎ 055.5662447

Terapia del Dolore e Cure Palliative

☎ 055.5662456

PRELIEVI

La prenotazione prelievi si effettua al CUP Aziendale (☎ 055.5662900 lun/ven 8/16); il Punto Prelievi è situato all'ingresso dell'Ospedale, al piano terra - consegna campioni biologici: senza prenotazione direttamente al Punto Prelievi, entro le ore 10.00.

ESAMI DI RADIODIAGNOSTICA

Per prenotazioni esami

☎ 055.5662529

(le RX ed ECO pediatriche sono prenotabili anche al CUP Aziendale)

LIBERA PROFESSIONE INTRAMURARIA

L'accesso alle prestazioni in libera professione intramuraria garantisce all'utente la libera scelta di rivolgersi ad un professionista di sua fiducia per ricevere prestazioni sanitarie.

PRENOTAZIONE LIBERA PROFESSIONE

☎ 055.5662947 o mediante accesso diretto allo sportello.

RITIRO REFERTI

I risultati degli esami di Laboratorio ed i referti degli esami erogati dalla Radiodiagnostica possono essere ritirati:
– di persona o su delega scritta dell'interessato, direttamente agli sportelli dell'Accettazione Amministrativa (il ticket, se dovuto, può essere pagato alle casse automatiche presenti nell'ospedale);
– mediante spedizione postale (progetto Sanità vicina).

SERVIZIO TRASFUSIONALE

Per informazioni su donazione sangue
☎ 055.5662990 - 055.5662437

BANCA DEL LATTE UMANO

Per informazioni su donazione latte
☎ 055.5662443

RICOVERO

Ci sono aree di degenza ad altissima intensità assistenziale (Area Critica: Rianimazione, Terapia Intensiva Neonatale ed Endoscopia Bronchiale), aree di degenza ad alta intensità assistenziale (Pediatria Medica, Chirurgia Pediatrica, Neurochirurgia, Neurologia, Oncoematologia, Trapianti, Dialisi), aree di degenza a media complessità (Chirurgia Pediatrica e Pediatria Medica), aree di degenza per ricoveri di

breve durata (Week Hospital) o di un solo giorno (Day Hospital, Day Surgery, One Day Surgery).

I posti letto totali sono 225.

Orari visite: 13.00 - 14.00; 18.00 - 20.00

L'Azienda è organizzata in 5 Dipartimenti ad attività integrata:

Dipartimento di Oncoematologia e Cure Domiciliari

Dipartimento Medico Chirurgico Neurosensoriale

Dipartimento di Pediatria Internistica

Dipartimento di Pediatria Chirurgica

Dipartimento Emergenza, Accettazione, Area Critica

ACCOGLIENZA

La ludoteca è una stanza bellissima,

ampia e luminosa, piena di giocattoli, libri e disegni appesi alle pareti; le attività sono affidate ad animatori.

Clown specializzati, musicisti professionisti e animatori con cani addestrati svolgono quotidianamente attività nei reparti. Al Meyer esiste un servizio di Scuola dell'obbligo per tutti i bambini degenti. Nell'Ospedale operano Associazioni di Volontariato non profit.

RICHIESTA CARTELLE CLINICHE

Le cartelle cliniche possono essere richieste e ritirate direttamente all'Accettazione Amministrativa oppure, al momento della richiesta, si può optare per la spedizione al domicilio; per maggiori informazioni consultare il nostro sito.

AOU MEYER - NUMERI UTILI

CENTRALINO

☎ 055.56621

DIREZIONE AZIENDALE

☎ 055.5662322/319

URP

055.5662332

CUP AZIENDALE

☎ 055.5662900

RADIOLOGIA

☎ 055.5662529

LIBERA PROFESSIONE

☎ 055.5662947

FONDAZIONE DELL'OSPEDALE MEYER

☎ 055.5662316





Regione Toscana
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

buono più buono

come mangiare bene sano toscano



www.piramidealimentaretoscana.it

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

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

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

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



Regione Toscana, Giunta regionale
Info: www.regione.toscana.it/salute

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

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

e mail urp@regione.toscana.it
www.regione.toscana.it/urp