

CARTA DEI SERVIZI

AZIENDA USL TOSCANA CENTRO

2026

Gentile cittadina, gentile cittadino,

comunicare in ambito sanitario non significa soltanto trasmettere informazioni, ma costruire un ponte di fiducia. È una sfida strategica che la nostra Azienda affronta ogni giorno, consapevole che la salute è il diritto fondamentale su cui poggia la nostra comunità.

Oggi, nel 2026, la Carta dei Servizi dell'Azienda Usl Toscana Centro che avete tra le mani non è solo un manuale tecnico, ma il rinnovo di un patto concreto tra noi e voi.

Sono passati ormai diversi anni dalla nascita della nostra Azienda, nata dall'unione delle realtà di Empoli, Firenze, Pistoia e Prato. Quello che inizialmente era un complesso processo di riorganizzazione è oggi una realtà consolidata, una rete integrata che ha saputo fare tesoro delle eccellenze locali per trasformarle in uno standard di cura unico e di alta qualità. Non siamo una costruzione artificiale: siamo una presenza viva, profondamente radicata in un territorio che vanta una tradizione di assistenza secolare, dalle antiche radici di Santa Maria Nuova a Firenze fino alla filantropia storica degli ospedali di Empoli e Pescia.

La nostra Mission: **la persona al centro**. La nostra missione è chiara e non è mai cambiata: metterci al servizio di ogni persona per assicurarne il benessere individuale e la qualità della vita. Lo facciamo attraverso un'offerta assistenziale che sia globale, sicura e basata sulle migliori evidenze scientifiche. Ma la tecnica, da sola, non basta.

L'anima della nostra Azienda sono i professionisti — sanitari, tecnici e amministrativi — che ogni giorno mettono in campo non solo competenze, ma anche qualità umane e morali.

Nella nostra Vision, abbiamo dichiarato impegni precisi: vogliamo essere il vostro riferimento primario, affidabile e attento. Ogni giorno cerchiamo di essere presenti per voi e per i vostri familiari, con ascolto vero, informazioni chiare e un sostegno concreto nei momenti più delicati. Lo facciamo nel rispetto della storia, dei valori e delle convinzioni di ciascuno.

Sappiamo che la sanità cambia in fretta. Per questo siamo pronti a rivedere il nostro modo di lavorare, a migliorarci, a correggere ciò che non funziona. Per noi conta una cosa sola: la vostra salute, nel corpo e nella mente.

Un'alleanza per la salute. La Carta dei Servizi risponde a precisi obblighi normativi nazionali e regionali (come la legge regionale 40/2005 e la legge regionale 84/2015), ma per noi assume un valore molto più profondo.

È lo strumento che sintetizza il nostro rapporto relazionale con la comunità. In queste pagine troverete non solo l'elenco delle prestazioni, ma la dichiarazione esplicita degli impegni che ci assumiamo nei vostri confronti.

Crediamo fermamente in un sistema sanitario pubblico dove la partecipazione sia un valore decisivo. Per questo, il vostro sguardo e la vostra voce sono essenziali per aiutarci a semplificare i percorsi, migliorare il comfort delle strutture e garantire che ogni scelta organizzativa sia davvero vicina ai vostri bisogni.

Innovazione e territorio: lo sguardo verso il futuro. Oggi la sfida si gioca sulla capacità di fornire risposte integrate. Non esiste cura efficace senza una rete che unisca l'ospedale al territorio, i medici di medicina generale agli specialisti, i servizi sociali alla prevenzione. Stiamo lavorando per rendere l'accesso ai servizi sempre più equo e omogeneo in tutta l'Area Vasta Centro, valorizzando allo stesso tempo le specificità locali attraverso le Zone Distretto e le Società della Salute.

L'innovazione tecnologica e la digitalizzazione dei servizi, che troverete descritte in questa edizione, hanno un unico scopo: rendere il sistema più semplice, trasparente e accessibile. Vogliamo che possiate orientarvi con facilità, dalla prevenzione alla riabilitazione, certi di trovare un'assistenza personalizzata e sicura.

Il nostro impegno costante. Questa Carta è una risorsa viva. In queste pagine non trovate solo informazioni utili su servizi e percorsi. Abbiamo inserito anche indicazioni semplici per la vostra sicurezza e richiami concreti alla solidarietà e al rispetto della persona. Per noi non sono parole di circostanza. Sono il modo in cui vogliamo lavorare ogni giorno.

Chi opera in ospedale sa che davanti non ha un numero di pratica, ma una persona con una storia, una famiglia, timori e aspettative. La relazione di fiducia nasce da qui: dal riconoscersi, dall'ascolto, dalla chiarezza.

Vi chiediamo di leggere questo documento e di usarlo come punto di riferimento quando ne avete bisogno. E se qualcosa non è chiaro o può essere migliorato, fatecelo sapere attraverso l'Urp o i nostri canali digitali. Il vostro punto di vista ci aiuta a fare meglio. Una sanità più attenta e più sostenibile si costruisce anche così, passo dopo passo, insieme.

La salute è un percorso che facciamo insieme. Buona consultazione.

Il Direttore Generale Azienda Usl Toscana Centro
Ing. Valerio Mari

INDICE



Cap. 1 L'AZIENDA

Direzione Aziendale	6
Territorio e popolazione	7
Zone Distretto e Società della Salute	10
Ospedali	12
Principi fondamentali	13

Cap. 2 INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO

Ufficio Relazioni con il Pubblico	15
-----------------------------------	----

Cap. 3 ACCESSO E ACCOGLIENZA

Iscrizione al SSN <i>in aggiornamento</i>	
La mediazione linguistico- culturale	17
Fascicolo Sanitario Elettronico	18
Medico di Famiglia e Pediatra <i>in aggiornamento</i>	

Cap. 4 SERVIZIO DI EMERGENZA URGENZA

Emergenza Sanitaria	19
NUE 112	21
Il Pronto Soccorso	22
La continuità assistenziale (guardia medica)	23

Cap. 5 PREVENZIONE

Vaccinazioni	25
Viaggiare protetti	26
Sicurezza nei luoghi di lavoro	27
Igiene pubblica e nutrizione	27
Medicina dello sport	28
Sanità pubblica veterinaria e sicurezza alimentare	28
Gli screening oncologici	29

Cap. 6 DIAGNOSI E CURA

Visite ed esami - prenotazione e disdetta	31
Consultorio	32
Percorso Nascita	34
Salute mentale e dipendenze <i>in aggiornamento</i>	
Servizio Sociale	38
Cure Palliative	39
Assistenza Farmaceutica	40

Cap. 7 RIABILITAZIONE *in aggiornamento*

SICUREZZA DEL PAZIENTE: ALCUNE BUONE PRATICHE

Cap. 8 TUTELA E PARTECIPAZIONE

Segnalazioni-reclami-ringraziamenti	44
La partecipazione dei cittadini	45
Elenco associazioni protocolli intesa	46

Cap. 9 GLI STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI - 55

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

Donare il sangue	58
Codice Rosa	61
Mamma segreta	62
Le disposizioni anticipate di trattamento (DATI) <i>in aggiornamento</i>	

1 L'AZIENDA

L'Azienda UsI Toscana centro ingloba le ex Ausl di Firenze, Empoli, Prato e Pistoia.

L'Azienda con una superficie di 5.000 km² e 1.500.000 di assistiti ha oltre 15.000 dipendenti, 13 ospedali, 220 strutture territoriali, 8 Zone Distretto e 8 Società della Salute.



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

P.I. e C.F.: 06593810481

Pec: direzione.uslcentro@postacert.toscana.it

Indirizzo web: www.uslcentro.toscana.it



Il logo aziendale è il seguente:



LA DIREZIONE AZIENDALE

Il Direttore Generale: **Valerio Mari**

e-mail: direttore.generale@uslcentro.toscana.it

Il Direttore Sanitario: **Lorenzo Roti**

e-mail: direttore.sanitario@uslcentro.toscana.it

Il Direttore Amministrativo: **Valeria Favata**

e-mail: direttore.amministrativo@uslcentro.toscana.it

Il Direttore dei Servizi Sociali: **Rossella Boldrini**

e-mail: direttore.servizisociali@uslcentro.toscana.it

PEC: direzione.uslcentro@postacert.toscana.it



IL TERRITORIO E LA POPOLAZIONE

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



LA POPOLAZIONE

Nel territorio dell'Azienda vive poco meno della metà dei toscani. La densità abitativa ha il suo picco massimo nella piana tra Firenze, Prato e Pistoia.

All'inizio del 2025 risultano residenti 1.605.995 cittadini, pari al 43.9% degli abitanti in Toscana raggruppati in 72 comuni dei quali Firenze è quello più numeroso con 362.613 abitanti e il più piccolo San Godenzo con 1.040.

1 - Sintesi della popolazione distribuita per ambito territoriale (Fonte: dati WAB).

Ambito	Maschi	Femmine	Totale
Pistoiese	141.117	148.808	289.925
Pratese	128.022	131.635	259.657
Fiorentino	392.389	421.587	813.976
Empolese	119.02	122.726	241.746
AUSL Toscana Centro	780.548	824.756	1.605.304
Regione Toscana	1.781.954	1.875.762	3.657.716

La **tabella 2** offre una panoramica delle caratteristiche territoriali e demografiche dell'Azienda, suddivise per ex Aziende sanitarie con l'attribuzione dei servizi di assistenza.

2 - Fonte dati ISTAT 2025

Ambito	N.comuni	Ospedali	Popolazione	Assistiti	%assistiti
Pistoiese	20	3	289.925	280.042	174%
Pratese	7	1	259.657	245.934	153%
Fiorentino	30	6	813.976	785.066	489%
Empolese	15	3	241.746	230.893	144%
Totale	72	12	1.605.304	1.541.935	961%



La **tabella 3** mostra una struttura per età piuttosto simile tra i diversi ambiti territoriali, con una netta concentrazione nelle classi centrali. In tutti i territori la fascia 35-54 anni è la più numerosa (circa 27-30%), seguita dalla 15-34 (intorno al 19-20%).

Le quote di popolazione anziana (65 anni e oltre) risultano rilevanti, complessivamente intorno al 25-27%, con valori leggermente più elevati nell'AT Fiorentino e nel Mugello, che evidenziano un profilo un po' più invecchiato. L'ambito Pratese presenta invece una maggiore incidenza della fascia 15-34 anni, suggerendo una popolazione relativamente più giovane.

Le classi 0-14 anni restano contenute (circa 11-12% complessivi), confermando un quadro demografico caratterizzato da bassa natalità e progressivo invecchiamento, in linea con l'andamento regionale.

3 - Fonte dati ISTAT 2025

Ambito Territoriale Zone Distretto	Classi di Età - %								Popolazione
	0-4	5/14/2026	15-34	35-54	55-64	65-74	75-84	85+	
AT Pistoiese	30	82	192	269	159	122	97	48	289.925
della Val di Nievole	31	82	195	272	161	121	93	45	119.792
Pistoiese	30	82	190	268	158	122	100	50	170.133
AT Pratese	30	87	206	294	152	107	84	41	259.657
AT Fiorentino	32	81	200	266	156	117	98	52	813.976
del Mugello	31	83	203	255	160	128	95	45	63.19
Fiorentina Nord- Ovest	32	86	204	271	154	109	96	48	208.082
Fiorentina Sud-Est	31	80	193	253	161	127	104	51	180.999
Firenze	32	77	200	271	154	113	97	55	361.705
AT Empolese	33	85	203	276	158	112	89	44	241.746
AUSL Toscana Centro	31	83	200	272	156	115	94	48	1.605.304
Regione Toscana	30	80	194	268	159	121	98	48	3.657.716



LA POPOLAZIONE STRANIERA

La presenza di cittadini stranieri con regolare residenza nell'Azienda USL Toscana Centro raggiunge il 14,7%, valore in aumento rispetto agli anni precedenti.

Come si può vedere dalla **tabella 4**, la presenza straniera è più elevata nelle fasce centrali di età (16-59 anni) e tra i minori, mentre risulta molto contenuta tra gli anziani, soprattutto oltre gli 80 anni.

L'ambito Pratese si distingue nettamente per l'incidenza più alta in tutte le fasce, in particolare tra 0-15 anni e 16-59 anni.

Firenze ed Empoli presentano valori intermedi e piuttosto simili, mentre Pistoia registra le percentuali complessivamente più basse.

4 - Fonte dati ISTAT 2025

Percentuale popolazione straniera					
Ambito	0-15	16-59	60-79	80+	Totale
Pistoiese	157	138	46	16	106
Pratese	306	300	78	14	229
Fiorentino	174	185	64	12	138
Empolese	183	188	61	11	142

Personale dipendente	
Ruolo sanitario	13.484
Dirigenza	2.956
Comparto	10.528
Ruolo professionale	56
Dirigenza	48
Comparto	8
Ruolo tecnico	846
Dirigenza	1
Comparto	845
Ruolo amministrativo	1.308
Dirigenza	38
Comparto	1.27
Totale personale	15.694

IL PERSONALE

Le tabelle seguenti mostrano il personale dipendente, in base al ruolo (escluso personale universitario e personale comandato) e il personale convenzionato al 31/12/2025.

Personale in convenzione	
Medici medicina generale (MMG)	1.093
Pediatri libera scelta (PLS)	176
Specialisti ambulatoriali	610
Totale	1.879



ZONE DISTRETTO

La zona-distretto è l'ambito territoriale ottimale per valutare i bisogni sanitari e sociali delle comunità e per organizzare ed erogare i servizi delle reti territoriali sanitarie, socio-sanitarie e sociali integrate, nel rispetto delle zone disagiate, delle zone montane, di confine e insulari, della loro identità territoriale, delle esperienze socio-sanitarie maturate e consolidate, anche in ragione del rapporto fra dimensioni elevate del territorio e scarsa densità abitativa.

Tenendo conto delle risorse messe a disposizione dall'azienda usl e dai comuni, organizza e gestisce la continuità e le risposte territoriali della integrazione sociosanitaria, compresi i servizi per la salute mentale, per le dipendenze e per la non autosufficienza. Inoltre, la zona distretto, sulla base degli obiettivi e delle risorse messe a disposizione dall'azienda usl, nel rispetto degli atti di programmazione locale, governa, sulla base dei protocolli di cura e delle indicazioni dei bisogni espressi anche dalla medicina generale, i percorsi per le cure primarie, per la specialistica territoriale, per l'attività dei consultori e la continuità assistenziale ospedale- territorio.

Nell'ambito territoriale della zona-distretto l'integrazione socio-sanitaria è realizzata attraverso la Società della Salute o mediante la stipulazione della convenzione socio-sanitaria fra l'Ausl e i comuni.

L'Azienda USL Toscana centro è articolata **in 8 zone distretto**:

Empolese-Valdarno Inferiore, Firenze, Fiorentina nord ovest, Fiorentina sud est, Mugello, Pistoiese, Pratese, Val di Nievole.

SOCIETÀ DELLA SALUTE

Istituite in Toscana nel 2008 (dalla l.r. 60, recante modifiche alla l.r. 40/2005), sono soggetti pubblici senza scopo di lucro, costituiti per adesione volontaria dei Comuni di una stessa zona-distretto e dell'Azienda USL territorialmente competente, per l'esercizio associato delle attività sanitarie territoriali, socio-sanitarie e sociali integrate.

Le Società della salute, integrando i servizi e le attività di Comuni e Aziende sanitarie, lavorano per **offrire alle persone risposte unitarie ai bisogni sociosanitari e sociali** e diventano l'unico interlocutore e porta di accesso ai servizi territoriali.

Sulla base di dati sullo stato di salute della popolazione locale, le SdS descrivono gli obiettivi e programmano gli interventi sociosanitari territoriali per raggiungerli. La conoscenza delle caratteristiche epidemiologiche di un territorio e la partecipazione sono essi stessi fattori importanti per la salute del singolo e della comunità.

Si **occupano di stili di vita e di promozione della salute** e sulla base di dati sullo stato di salute della popolazione locale, **descrivono gli obiettivi e programmano gli interventi sociosanitari territoriali**, nonché di quelle del sistema integrato di interventi e servizi sociali di competenza degli enti locali, per raggiungerli.



Nell'Azienda USL Toscana centro le zone distrette con Società della Salute sono:

Empolese Valdarno Valdelsa

Castelfranco di Sotto, Montopoli in Val d'Arno, San Miniato, Santa Croce sull'Arno, Capraia e Limite, Castelfiorentino, Cerreto Guidi, Certaldo, Empoli, Fucecchio, Gambassi Terme, Montaione, Montelupo Fiorentino, Montespertoli, Vinci

Fiorentina Nord-Ovest

Calenzano, Campi Bisenzio, Lastra a Signa, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa, Vaglia

Fiorentina Sud-Est

Bagno a Ripoli, Barberino Tavarnelle, Fiesole, Figline e Incisa Valdarno, Greve in Chianti, Impruneta, Londa, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull'Arno, Rufina, San Casciano in Val di Pesa, San Godenzo

Firenze

Firenze

Mugello

Barberino di Mugello, Borgo San Lorenzo, Dicomano, Firenzuola, Marradi, Palazzuolo sul Senio, Scarperia e San Piero, Vicchio

Pistoiese

Abetone Cutigliano, Agliana, Marliana, Montale, Pistoia, Piteglio, Sambuca Pistoiese, San Marcello Piteglio, Serravalle Pistoiese, Quarrata.

Pratese

Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Prato, Vaiano, Vernio

Valdinievole

Buggiano, Chiesina Uzzanese, Lamporecchio, Larciano, Massa e Cozzile, Monsummano Terme, Montecatini Terme, Pescia, Pieve a Nievole, Ponte Buggianese, Uzzano.



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

SAN GIOVANNI DI DIO, FIRENZE Via Torregalli 3 - Firenze direzionesanitaria.sgd@uslcentro.toscana.it Telefono: 055-545454	SANTA MARIA ANNUNZIATA, BAGNO A RIPOLI Via dell'Antella, 58 - 50012 - Ponte a Niccheri direzionesanitaria.sma@uslcentro.toscana.it Telefono: 055-545454
SANTA MARIA NUOVA, FIRENZE Piazza S.Maria Nuova, 1 - 50123 Firenze direzionesanitaria.smn@uslcentro.toscana.it Telefono: 055-545454	PIERO PALAGI, FIRENZE Viale Michelangiolo, 41 direzionesanitaria.palagi@uslcentro.toscana.it Telefono: 055-545454
SERRISTORI, FIGLINE VALDARNO P.zza XXV Aprile, 10 Figline Incisa Valdarno (FI) direzionesanitaria.serristori@uslcentro.toscana.it Telefono: 055-545454	NUOVO OSPEDALE DEL MUGELLO, BORG SAN LORENZO Viale Resistenza, 60 - Borgo San Lorenzo (FI) direzionesanitaria.mugello@uslcentro.toscana.it Telefono: 055-545454
SAN JACOPO PISTOIA Via Ciliegiole, 97 - Pistoia direzionesanitaria.sj@uslcentro.toscana.it Telefono: 055-545454	SS. COSMA E DAMIANO, PESCIA Via C. Battisti 2 - 51017 Pescia (PT) direzionesanitaria.sscd@uslcentro.toscana.it Telefono: 055-545454
LORENZO PACINI, SAN MARCELLO PISTOIESE Via Marconi 160 - San Marcello Pistoiese direzionesanitaria.pacini@uslcentro.toscana.it Telefono: 055-545454	NUOVO OSPEDALE SANTO STEFANO Via Suor Niccolina Infermiera, 20, Prato direzionesanitaria.ss@uslcentro.toscana.it Telefono: 055-545454
OSPEDALE SAN GIUSEPPE DI EMPOLI Viale Boccaccio Empoli direzionesanitaria.sg@uslcentro.toscana.it Telefono: 0571 7051	S. PIETRO IGNEO, FUCECCHIO Piazza Spartaco Lavagnini 5 - Fucecchio direzionesanitaria.spi@uslcentro.toscana.it Telefono: 0571 7051
OSPEDALE DEGLI INFERMI, SAN MINIATO Piazza XX Settembre, 6 - San Miniato direzionesanitaria.infermi@uslcentro.toscana.it Telefono: 0571 7051	

PRINCIPI FONDAMENTALI



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

UMANIZZAZIONE E CENTRALITÀ DELLA PERSONA

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

EQUITÀ

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

UGUAGLIANZA

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

CONTINUITÀ DELLE CURE

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

TRASPARENZA

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

DIRITTO DI SCELTA

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

EFFICACIA/EFFICIENZA

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



APPROPRIATEZZA

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

MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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

PARTECIPAZIONE

L'Azienda si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva e il coinvolgimento dell'utente. È garantito il diritto della persona a collaborare, con osservazioni, suggerimenti, reclami, alla erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalle strutture. L'Azienda nel riconoscere la centralità del cittadino ne garantisce la partecipazione tramite le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

ACCOGLIENZA

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



INFORMAZIONE

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

PARTECIPAZIONE

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

TUTELA

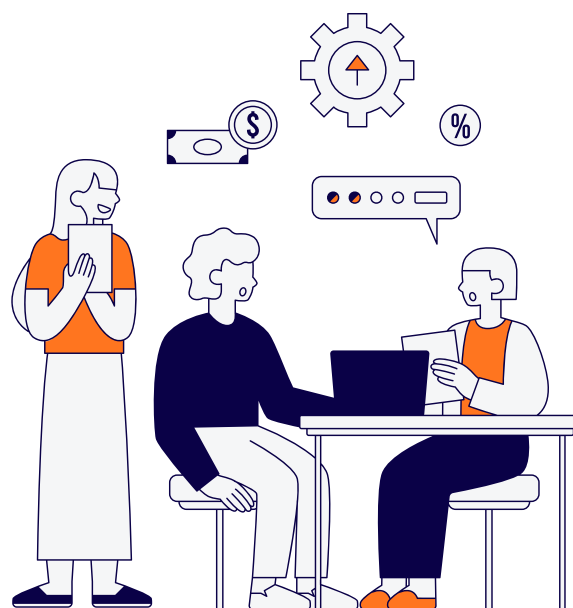
Contribuisce alla **stesura della carta dei servizi** pubblici sanitari, quale strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti e ne cura la sua divulgazione; **raccoglie reclami e segnalazioni** da parte del cittadino su disservizi ed inefficienze, come previsto dallo specifico regolamento adottato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

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



Il cittadino può contattare l'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico - per:

- avere informazioni sulle modalità di accesso, orari e sedi dei servizi dell'Azienda o avanzare segnalazioni attraverso i contatti e-mail e PEC dell'URP - urp@uslcentro.toscana.it; urp.uslcentro@postacert.toscana.it - per avere informazioni anche chiamando il numero unico aziendale 055 54 54 54 e premendo il tasto 1 (dal lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 18.00, il sabato e prefestivi dalle ore 8.00 alle 13.00. Si accede al servizio tramite linea fissa o cellulare);
- trovare materiale informativo sui servizi e sulle iniziative di salute;
- cercare aiuto quando si incontrano difficoltà nell'accedere ai servizi o durante il percorso all'interno dei servizi aziendali;
- fare proposte, osservazioni, dare suggerimenti per migliorare i servizi;
- presentare ringraziamenti, fare segnalazioni, avanzare reclami attraverso la mail urp@uslcentro.toscana.it o la Posta Elettronica Certificata urp.uslcentro@postacert.toscana.it





LA MEDIAZIONE LINGUISTICO – CULTURALE

La mediazione è un servizio pensato per **abbattere le barriere linguistiche e culturali** che in ambito sanitario possono provocare fraintendimenti pericolosi o comunque ritardi nella elaborazione della diagnosi e nella individuazione della terapia.

Essa rientra nel processo di condivisione del percorso di aiuto e tutela svolgendo anche un ruolo di promozione alla salute a livello delle comunità di migranti.

Attraverso la mediazione l'Azienda USL Toscana centro intende:

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



Fascicolo Sanitario Elettronico

LA TUA SALUTE SEMPRE AGGIORNATA E DISPONIBILE



CHE COSA È

Il Fascicolo Sanitario Elettronico è una raccolta on line di dati e informazioni sulla tua storia clinica e di salute. Un punto di accesso unico, comodo, sicuro, aggiornato e sempre disponibile alla tua storia sanitaria.



A COSA SERVE

Con il Fascicolo Sanitario Elettronico puoi consultare:

- ▶ le tue vaccinazioni
- ▶ i referti degli esami del sangue e di radiologia
- ▶ i tuoi ricoveri, la lettera di dimissione e gli accessi al pronto soccorso
- ▶ le tue prescrizioni specialistiche, farmaceutiche e relativi farmaci erogati
- ▶ eventuali esenzioni per patologia
- ▶ il tuo taccuino da personalizzare con i dati e le informazioni sanitarie

Con il tuo consenso i professionisti del Servizio Sanitario possono accedere ai dati del tuo Fascicolo nei momenti di cura e nelle situazioni di emergenza.



COME SI ACCEDE



Vai all'indirizzo **fascicolosanitario.regione.toscana.it** e accedi con la Tessera Sanitaria attivata, con carta d'identità elettronica o con credenziali SPID. Se preferisci smartphone e tablet, puoi scaricare gratuitamente la **APP Toscana Salute** dagli store Android ed iOS.

Possono accedere al tuo fascicolo anche:

- ▶ le persone di fiducia da te delegate;
- ▶ i genitori, se sei minorenne;
- ▶ il tuo eventuale tutore.

Come rilasciare la delega

- ▶ nella sezione "deleghe" del fascicolo sanitario
- ▶ nel servizio "deleghe" della App Toscana Salute
- ▶ presso gli sportelli dedicati delle Aziende Sanitarie
- ▶ utilizzando i totem PuntoSi presenti sul territorio

DAI IL CONSENSO



Per utilizzare il tuo Fascicolo al meglio, basta il tuo consenso.

Con il **consenso alla consultazione** i professionisti del Servizio Sanitario Nazionale e dei servizi socio-sanitari regionali possono consultare il tuo Fascicolo sanitario ed avere un quadro il più possibile completo sul tuo stato di salute.

Chi accede al tuo fascicolo deve sempre specificare il motivo. Ogni accesso è tracciato e reso visibile sul tuo fascicolo.

Come rilasciare il consenso

Ci sono tanti semplici modi:

- ▶ al primo accesso su **fascicolosanitario.regione.toscana.it**
- ▶ presso gli sportelli dedicati delle Aziende Sanitarie
- ▶ utilizzando i totem PuntoSi presenti sul territorio
- ▶ attraverso la App Toscana Salute

4 EMERGENZA SANITARIA

Il servizio di emergenza sanitaria si attiva attraverso il numero unico per le emergenze 112 (uno, uno, due)



Attraverso il 112, in caso di emergenza sanitaria, si è indirizzati alla Centrale Operativa del Soccorso Sanitario competente per territorio che, una volta confermata la localizzazione dell'evento, individua la sintomatologia prevalente, assegna un codice di priorità, decide il/i mezzo/i di soccorso adeguato/i e, unitamente al personale intervenuto sul posto, indirizza il paziente verso l'ospedale più idoneo alla patologia della persona soccorsa.

Nella Centrale Operativa del Soccorso Sanitario opera personale sanitario (medici ed infermieri) e personale tecnico, adeguatamente formato e che dispone di tecnologie all'avanguardia necessarie a permettere lo svolgimento ottimale dei soccorsi.

Per una corretta gestione del soccorso la Centrale Operativa può avvalersi del supporto di Vigili del Fuoco, Carabinieri, Polizia di Stato, Polizia Locale, Capitaneria di Porto - Guardia Costiera e Soccorso Alpino.

QUANDO DEVO CHIAMARE PER IL SOCCORSO SANITARIO?

La prontezza al primo posto. Possiamo infatti salvare una vita chiamando prontamente il numero unico per le emergenze 112, se qualcuno presenta dolori improvvisi al torace o difficoltà a respirare o una perdita di coscienza o un qualsiasi problema neurologico acuto come ad esempio la difficoltà a parlare o a muovere uno o più arti. Il 112 è inoltre il numero da comporre dopo eventi traumatici (es. incidente stradale con feriti).

COME DEVO COMPORTARMI DURANTE E DOPO LA CHIAMATA?

Durante la telefonata è necessario **rispondere con precisione** alle domande dell'operatore. Per un corretto soccorso è infatti indispensabile fornire informazioni importanti, ricordando comunque che la prima cosa da riferire è l'esatta localizzazione dell'evento.

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 Soccorso Sanitario mantenga il contatto telefonico per chiedere maggiori informazioni sull'accaduto e guidare gli eventuali interventi di chi si trova sul posto. **Non riagganciare il telefono** fino a quando non sarà l'operatore a dirlo.

Lasciare libero il telefono utilizzato per chiamare i soccorsi poiché si potrebbe essere ricontattati in qualsiasi momento dalla Centrale Operativa del Soccorso Sanitario per ulteriori chiarimenti e/o istruzioni.



COM'È ORGANIZZATO IL SOCCORSO SANITARIO

Nella nostra Regione sono attive 6 Centrali Operative per la gestione delle chiamate relative al servizio emergenza-urgenza. Le Centrali Operative del Soccorso Sanitario, che fanno riferimento all'Azienda USL Toscana centro, operano secondo la seguente competenza territoriale:

Centrale operativa Pistoia/Empoli

Competenza territoriale: provincia di Pistoia e comuni di Capraia e Limite, Cerreto Guidi, Certaldo, Castelfiorentino, Empoli, Fucecchio, Gambassi Terme, Montaione, Montelupo Fiorentino, Montespertoli, Vinci, in provincia di Firenze e comuni di Castelfranco di Sotto, Montopoli in Val D'Arno, San Miniato e Santa Croce sull'Arno, in provincia di Pisa.

Centrale operativa Firenze/Prato

Competenza territoriale: Provincia di Firenze (esclusi i Comuni di Capraia e Limite, Cerreto Guidi, Certaldo, Castelfiorentino, Empoli, Fucecchio, Gambassi Terme, Montaione, Montelupo Fiorentino, Montespertoli, Vinci) e Provincia di Prato.

Il servizio regionale di emergenza sanitaria è articolato su più livelli di risposta: elisoccorso, automediche, ambulanze medicalizzate, ambulanze infermieristiche, ambulanze di primo soccorso.

Le associazioni di volontariato e i comitati della Croce Rossa Italiana sono parti integranti del servizio sanitario regionale per lo svolgimento dell'attività di trasporto sanitario e mettono a disposizione i mezzi di soccorso e il personale soccorritore non sanitario.



RETI CLINICHE TEMPO DIPENDENTI

Il Servizio di emergenza sanitaria garantisce una risposta appropriata e tempestiva nelle patologie tempo dipendenti quali il trauma maggiore, l'ictus, l'infarto del miocardio, l'insufficienza respiratoria e l'arresto cardiaco. La risposta ottimale a questi eventi è garantita da specifiche reti cliniche polispecialistiche che si integrano con il Sistema del Soccorso Sanitario extra-ospedaliero::

- trauma maggiore
- emergenza cardiologica
- ictus.



SERVIZIO DI ELISOCCORSO

Il servizio regionale di elisoccorso, attivato in data 29 luglio 1999, è parte integrante del sistema di emergenza sanitaria ed è organizzato in tre basi operative, una per ciascuna area vasta. Per l'Azienda USL Toscana centro, la base operativa è a Firenze, presso l'Ospedale Santa Maria Annunziata-elicottero Pegaso 1.

Il servizio si attiva attraverso il sistema di emergenza sanitaria 112 (uno, uno, due)



Gli elicotteri effettuano sia interventi primari - dal luogo dell'incidente al presidio ospedaliero - che secondari - trasporto del paziente da un presidio ospedaliero ad un altro -, ma possono anche effettuare voli di ricerca e soccorso, trasporto di farmaci, organi e di persone e materiali in caso di calamità.

Oltre all'attività di trasporto sanitario, cosiddetta HEMS - Helicopter Emergency Medical Service - gli elicotteri effettuano anche attività di elisoccorso con tecniche particolari, quali l'uso del verricello, sulla base di una specifica convenzione tra la Regione Toscana ed il Soccorso Alpino e Speleologico Toscano del CAI.

Da aprile 2009 è attiva presso la Centrale Operativa 118 di Firenze - Prato, la Centrale Unica regionale "Toscana Soccorso", riferimento esclusivo per la ricezione della richiesta di intervento e il coordinamento delle missioni di elisoccorso.

La base operativa di Firenze effettua attività esclusivamente diurna.

L'equipaggio dell'elisoccorso è composto da un pilota, un copilota, un medico, un infermiere e un tecnico di elisoccorso messo a disposizione dal Soccorso Alpino e Speleologico Toscano.

NUE 112

Il **Nue 112** (Numero unico di emergenza 112) è il servizio che permette, digitando un unico numero, l'1 1 2 (uno, uno, due), di richiedere l'intervento della Polizia di Stato, dei Carabinieri, dei Vigili del Fuoco o del Soccorso Sanitario, senza più dover comporre gli attuali numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118).

Il numero è gratuito da telefonia fissa e mobile.

I SERVIZI

Con il Nue 112 è possibile richiedere soccorso non solo con una telefonata: tra i servizi previsti c'è infatti l'e-call, cioè la chiamata di emergenza automatica che parte da autoveicoli oggetto di incidente omologati a partire da aprile 2018.

Sono disponibili inoltre servizi quali la **traduzione multilingua**, il supporto all'utente ipovedente o ipoudente e l'**App Where Are U**: un'App per l'emergenza collegata alla Centrale Unica di Risposta del NUE 112 Toscana, che permette di effettuare una chiamata di emergenza con il contestuale invio della posizione del chiamante.



IL PRONTO SOCCORSO



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

QUANDO NON ANDARE AL PRONTO SOCCORSO

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

Pertanto, non rivolgersi al PS:

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

COME SI ACCEDE AL PRONTO SOCCORSO

Si può accedere al pronto soccorso o direttamente o con l'ambulanza chiamando il 112.



Ogni visita inutile al Pronto Soccorso è un ostacolo a chi ha urgenza. Un corretto utilizzo delle strutture sanitarie evita disservizi per le strutture stesse e per gli altri utenti. Il buon funzionamento del Pronto Soccorso **dipende da tutti.**

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

1. EMERGENZA ► ASSISTENZA IMMEDIATA
2. URGENZA ► INDIFFERIBILE
3. URGENZA ► DIFFERIBILE
4. URGENZA ► MINORE
5. NON URGENZA

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

LA CONTINUITA' ASSISTENZIALE (GUARDIA MEDICA)



Il servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica) è finalizzato a fornire assistenza medica di primo livello a tutta la popolazione, in situazioni che presentano caratteristiche di non differibilità, ovvero quando il paziente non può attendere il rientro in servizio del medico curante senza danno o rischio per la propria salute (ore notturne o nei giorni festivi o prefestivi).

MODALITA' DI ACCESSO

Il Servizio si attiva telefonando al numero unico di centralino: 116117

Nei casi di urgenza/emergenza in cui è a rischio nell'immediato la vita dovrà essere attivato lo specifico servizio di emergenza – 112

Il Servizio di Continuità Assistenziale è attivo:

- tutti i giorni dalle ore 20:00 alle ore 08:00
- il sabato, domenica, festivi e prefestivi dalle ore 08:00 alle ore 20:00.

Il servizio risponde ai bisogni dei cittadini attraverso:

- consulenze telefoniche,
- visite ambulatoriali,
- visite domiciliari.



ATTIVITÀ PRESTATE DAL SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

- prescrizione di farmaci indicati per terapie non differibili nella quantità sufficiente a coprire un ciclo di terapia massimo di tre giorni. Ciò a garanzia, per i pazienti, di una rapida presa in carico da parte del proprio curante nei giorni successivi all'intervento del medico di Continuità Assistenziale.
- rilascio di certificati di malattia, se necessario per un periodo massimo di tre giorni.
- rilascio di certificati di riammissione al lavoro per lavoratori alimentaristi.
- proposta di ricovero.
- effettuazione di constatazioni di decesso

ATTIVITÀ NON PRESTATE DAL SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

- richiesta di esami di laboratorio e strumentali e di visita specialistica, se non in casi particolari di stretta necessità.
- richiesta di ricovero programmato
- richiesta di trasporto sanitario ordinario in ambulanza programmato
- rilascio di Certificati medici non obbligatori.
- somministrazione di farmaci che non seguono l'atto medico
- vaccinazioni
- misurazione della pressione Arteriosa per semplice monitoraggio
- ripetizioni di prescrizione per terapie croniche differibili o non salvavita



Il servizio è gratuito per:

- cittadini residenti o con domicilio sanitario in Toscana
- cittadini senza fissa dimora
- cittadini stranieri in possesso di codice STP (straniero temporaneamente presente) o ENI (europeo non iscritto, solo per indigenti e per cure urgenti) solo esibendo l'attestato
- cittadini dell'Unione Europea in possesso di TEAM (tessera europea di assicurazione malattia) occasionalmente presenti

Il servizio è a pagamento per:

- cittadini non residenti e senza domicilio sanitario in Toscana.
- cittadini stranieri non comunitari soggiornanti in Italia e non iscritti al SSN (servizio sanitario nazionale)
- cittadini comunitari senza TEAM (tessera europea di assicurazione malattia).

Il costo della visita è così definito: visita ambulatoriale 20,00 euro; visita domiciliare 30,00 euro

5 LA 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 Azienda Sanitaria.

In particolare svolge attività di:

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

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



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

VACCINAZIONI

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

Gli esiti di queste malattie sono talora mortali o invalidanti e determinano quindi un rischio molto alto per la salute individuale e collettiva. In Italia ci sono **vaccinazioni obbligatorie e vaccinazioni non obbligatorie ma raccomandate**.

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

Con la vaccinazione si possono combattere, quindi, malattie infettive pericolose per i bambini che possono essere anche mortali o invalidanti. Per questo il Servizio Sanitario della Toscana raccomanda la vaccinazione a tutti i bambini, secondo il calendario vaccinale.



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

PARLANE CON IL TUO PEDIATRA E IL TUO MEDICO DI FAMIGLIA

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

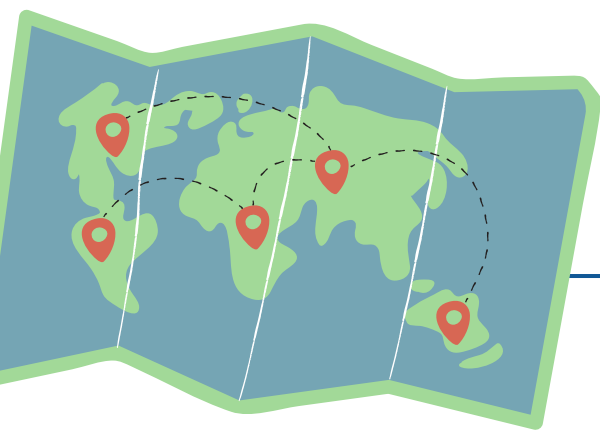
VIAGGIARE PROTETTI

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

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

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

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



PREVENZIONE IGIENE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

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

- Controllo e vigilanza nei luoghi di lavoro
- Assistenza
- Formazione e informazione

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



IGIENE PUBBLICA E NUTRIZIONE

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

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

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



MEDICINA DELLO SPORT

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

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



SANITA' PUBBLICA VETERINARIA E SICUREZZA ALIMENTARE

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

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





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

La diagnosi precoce permette di curare un tumore ancora in fase iniziale; ogni anno infatti vengono svolte campagne di screening oncologico, rivolte ad alcune fasce della popolazione, che possono individuare piccoli tumori o alterazioni, prima della comparsa del tumore vero e proprio. Per questo motivo lo screening è offerto a persone sane, che non presentano disturbi, in fasce di età considerate potenzialmente a rischio di insorgenza e funziona "a chiamata": le persone sono invitate per lettera a partecipare gratuitamente allo screening e l'adesione è spontanea.

L'esito dello screening può essere negativo e non avere alcun seguito, oppure richiedere ulteriori indagini diagnostiche. Anche le eventuali indagini di approfondimento sono gratuite.



SCREENING PER I TUMORI DELLA MAMMELLA

È rivolto alle donne di età 45 - 74 anni. Il test impiegato per lo screening del tumore della mammella è la mammografia, cioè una radiografia delle mammelle.

L'esame mammografico di solito non è doloroso, può provocare solo un leggero fastidio dovuta alla compressione, necessaria per la buona qualità dell'esame. La mammografia non comporta rischi per la salute, dato che le dosi di radiazioni emesse sono molto basse.

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



SCREENING PER I TUMORI DELLA CERVICE UTERINA

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

- Pap test per le donne di età compresa tra i 25 e i 29 anni. Il test deve essere ripetuto ogni 3 anni
- Test HPV per le donne di età compresa tra i 30 e i 64 anni. Il test deve essere ripetuto ogni 5 anni



SCREENING PER I TUMORI DEL COLON RETTO

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

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

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

6 DIAGNOSI E CURA

VISITE ED ESAMI – PRENOTAZIONE E DISDETTA

Per **PRENOTARE visite ed esami** presso l'Azienda USL Toscana Centro:



TELEFONICAMENTE

contattando il Call Center CUP al numero unico 055 54 54 54 dal lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 18.00, il sabato e prefestivi dalle ore 8.00 alle 13.00



ONLINE

- utilizzare il portale regionale **Prenota Sanità Toscana** (per accedere è necessario autenticarsi tramite **SPID** oppure avere a disposizione codice fiscale; numero tessera sanitaria; numero impegnativa del medico prescrittore). Il sito della Regione Toscana permette la prenotazione di visite ed esami diagnostici, per la prenotazione degli esami del sangue riferirsi invece al sito **Zero Code** con le stesse modalità di autenticazione
- utilizzare l'**App Toscana Salute**, disponibile per dispositivi IOS e Android;
- utilizzare l'**App Open Toscana**.



DI PERSONA

- recarsi presso uno degli sportelli CUP territoriali più vicini alla propria abitazione;
- rivolgersi alle farmacie aderenti al servizio CUP.

Per **DISDIRE visite ed esami** presso l'Azienda USL Toscana Centro:

- sul portale prenota.sanita.toscana.it
- sull'applicazione Toscana Salute
- per mail all'indirizzo disdettecup@uslcentro.toscana.it
- tramite Sportello CUP o Call Center



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

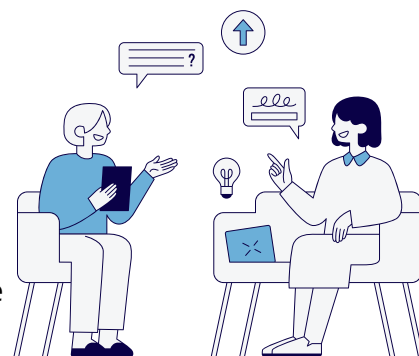
Si dividono in Consultorio Familiare e Consultorio Giovani.

All'interno del Consultorio operano vari professionisti: ostetrica, ginecologa, psicologa, assistente sociale, assistente sanitaria, pediatra e altri.

CONSULTORIO FAMILIARE

L'attività del Consultorio Familiare è orientata a:

- la **tutela della salute della donna di ogni età**, e in particolare durante la gravidanza e i primi mesi di maternità
- la **tutela della salute e della qualità della vita del bambino** durante l'infanzia e nell'adolescenza
- lo sviluppo di **scelte consapevoli e responsabili** riguardo alla procreazione e alla genitorialità
- **procreazione responsabile**
 - visite, consulenze, informazione e sostegno
 - prescrizione contraccettivi ed accertamenti diagnostici pertinenti
 - inserimento, rimozione, controlli I.U.D.
 - sterilità e poliabortività
 - visite, consulenze, informazione e sostegno
 - prescrizione di presidi farmaceutici ed accertamenti diagnostici pertinenti
 - raccordo con i Centri Regionali di riferimento
- **tutela della gravidanza**
 - visite, consulenze, informazione e sostegno in tutto il percorso nascita dalla visita preconcezionale fino al primo anno di vita del bambino
 - corsi di preparazione alla nascita e sostegno alla genitorialità
 - gravidanza fisiologica seguita dall'ostetrica
 - gravidanza a medio rischio seguita dal ginecologo
 - sostegno nel puerperio e per l'allattamento
- **Menopausa**
 - visite, consulenze, informazione e sostegno
- attività di **screening** come previsto dalla programmazione regionale
- **consulenze** e informazioni
- visita senologica compreso insegnamento autopalpazione
- prescrizione di accertamenti diagnostici
- **Interruzione volontaria di gravidanza** (IVG). L'interruzione di gravidanza è su base volontaria fino al 90° giorno ed è completamente gratuita. Nei Consultori si attua la certificazione che attesta la volontà della donna a interrompere e vengono fornite le indicazioni sulla sede e il giorno in cui recarsi alla preospedalizzazione e modalità di svolgimento del percorso.
- **Codice rosa**: una rete contro la violenza



Presso alcune sedi consultoriali è presente un **mediatore linguistico culturale** (MLC) in giorni e orari fissi per le lingue cinese, arabo, urdu, bengalese.

Per ulteriori barriere linguistiche gli operatori possono ricorrere all'interpretariato telefonico.



CONSULTORIO GIOVANI

Il Consultorio Giovani è uno spazio dedicato ai giovani dai 13 ai 25 anni.

È il "luogo centrale" per le tematiche degli adolescenti e dei giovani (Il corpo che cambia, Io e il mio progetto personale, La sessualità, La relazione con la famiglia, L'amicizia, L'innamoramento, Divertimenti e rischi, Le scelte consapevoli, La contraccezione, La prevenzione).

Al suo interno operano figure professionali (ostetrica – ginecologa – psicologa -assistente sociale) qualificate ad accogliere, ascoltare, comprendere e rispondere ai bisogni di questa fase evolutiva offrendo consulenze, prestazioni sanitarie ed accompagnamento nei percorsi di salute specifici.

L'accesso è **LIBERO**, il servizio è **GRATUITO** e non è legato alla residenza.

Per i ragazzi di età inferiore ai 18 anni non è necessaria la presenza di un genitore.





Consultorio

GIOVANI

È UNO SPAZIO DEDICATO AI GIOVANI DAI 13 AI 25 ANNI DOVE TANTE DOMANDE POSSONO TROVARE RISPOSTA...

SU QUALI
TEMATICHE?



SESSUALITÀ E AFFETTIVITÀ
CONTRACCEZIONE
DISAGIO
MALATTIE SESSUALMENTE TRASMISSIBILI
INTERRUZIONE VOLONTARIA DELLA GRAVIDANZA
GRAVIDANZA
IDENTITÀ SESSUALE
MOLESTIE E DISCRIMINAZIONI

IL PERCORSO NASCITA



il punto di riferimento per il percorso nascita è il consultorio.

IL LIBRETTO RICETTARIO DI GRAVIDANZA

In un'ottica di prevenzione e tutela della gravidanza e della maternità la Regione Toscana ha da tempo elaborato un protocollo di prestazioni da assicurare alla donna in gravidanza, offrendo uno standard di accertamenti in assenza di rischio specifico e di patologie definite. Si è così creato un **protocollo regionale di indagini di laboratorio e strumentali** per la gravidanza fisiologica, definite e scadenzate nell'arco dei nove mesi, in modo che il processo sia costantemente seguito.

Tutte queste prestazioni **sono gratuite**, a carico del SSN. Alcune di queste indagini possono essere prenotate dall'ostetrica in occasione del ritiro del libretto di gravidanza. L'incontro è anche occasione per la presentazione dei servizi dedicati al Percorso Nascita e per la valutazione del rischio: questo permette di personalizzare l'assistenza, delineando il percorso più appropriato per ogni donna/coppia, già in fase precocissima di gravidanza.

hAPPymamma è un'applicazione mobile multilingue sul percorso nascita promossa dalla Regione Toscana per facilitare le donne nell'accesso e nell'utilizzo dei servizi per la gravidanza, il parto ed il puerperio fino a un anno di vita del bambino.

Tramite happymamma è anche possibile gestire il proprio libretto di gravidanza in formato digitale.



Per ritirare il libretto di gravidanza occorre **prenotare un incontro con l'ostetrica**.

L'incontro è prenotabile:

- per le zone di Firenze, Prato e Pistoia tramite CUP: 055 545454 da lunedì a venerdì dalle ore 7.45 alle 18.30 e il sabato dalle ore 7.45 alle 12.30;
- per la zona di Empoli ai numeri: 0571 705477 da lunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle 19.30 e il sabato dalle ore 7.30 alle 13.00.

Cosa portare all'incontro

E' necessario portare il risultato positivo del test di gravidanza eseguito in laboratorio, o una ecografia ostetrica; il documento di identità e la tessera sanitaria (in alternativa STP per straniera senza tessera sanitaria). Per le donne italiane non residenti in Toscana è necessario richiedere il domicilio sanitario; in assenza di residenza e/o domicilio sanitario non è possibile consegnare il libretto e gli esami dovranno essere prescritti dal medico sul proprio ricettario.



Si consiglia di scaricare l'app hAPPymamma prima di recarsi all'appuntamento per il ritiro del libretto. Per usare tutte le funzionalità personalizzate della app sul percorso nascita, si prega di avere a disposizione le credenziali SPID o di portare la tessera sanitaria attivata (Carta Nazionale dei Servizi - CNS) .



IL CONTROLLO DEL BENESSERE MATERNO E FETALE IN GRAVIDANZA

Il nostro obiettivo, ripreso dalle raccomandazioni dell'OMS è di offrire a ogni donna un'esperienza positiva della gravidanza, che comprenda la tutela dell'integrità fisica e socioculturale, i controlli necessari per una gravidanza sana per madre e neonato, l'accompagnamento in una serena transizione verso il travaglio ed il parto, il raggiungimento di un'esperienza di maternità positiva (che comprende autostima, competenza ed autonomia).

Per personalizzare l'assistenza e offrire a ogni donna il percorso a lei più indicato, è prevista la compilazione della Scheda di valutazione del rischio: se presenti eventuali fattori di rischio la donna viene indirizzata al percorso medico, se la gravidanza si presenta fisiologica viene seguita dall'ostetrica.

I CORSI DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA NASCITA

I Corsi accompagnamento alla nascita (CAN) **offrono sostegno e informazioni alle donne, ai loro partner e alle loro famiglie**, per aiutarli a gestire nel modo migliore, in accordo con le proprie necessità, cultura e valori, il momento di transizione che la nascita di un figlio rappresenta.

I CAN forniscono informazioni scientificamente corrette riguardo la gravidanza, il parto, l'allattamento, la genitorialità e l'accudimento del bambino.

Contemporaneamente, attraverso il lavoro corporeo, offrono suggerimenti pratici e propongono possibili strategie per favorire il miglior adattamento alle modificazioni indotte dalla gravidanza e per la gestione del travaglio/parto.

Obiettivo del CAN quindi è quello di favorire la consapevolezza della donna e della coppia, all'interno di un percorso di crescita personale che li avvii alla piena acquisizione del nuovo ruolo genitoriale.

L'ostetrica è la figura di riferimento per il corso di accompagnamento alla nascita (CAN), cui partecipano anche altre figure professionali, tra cui i Pediatri di Famiglia.



Ricordati di comunicare al tuo consultorio di riferimento l'interesse alla partecipazione per prenotare il posto nel gruppo all'epoca adeguata (inizio incontri intorno alla 24° settimana).



DOVE PARTORIRE

Tutti i punti nascita della USL Toscana Centro, pur nelle proprie specificità, rispondono a una comune e condivisa impostazione:

- i protocolli assistenziali
- l'attenzione ad alcune tematiche fondamentali come il sostegno all'allattamento materno e la vicinanza costante madre/bambino (rooming in)
- la formazione del personale

In tutti i punti nascita è possibile ricorrere a metodiche di contenimento del dolore non farmacologiche (utilizzo dell'acqua, massaggi, posizioni libere, ecc) o farmacologiche (analgesia epidurale).

I PUNTI NASCITA

NUOVO OSPEDALE DEL MUGELLO, BORGO SAN LORENZO

Viale Resistenza, 60 - Borgo San Lorenzo (FI)
direzionesanitaria.mugello@uslcentro.toscana.it
Telefono: 055-545454

SANTA MARIA ANNUNZIATA, BAGNO A RIPOLI

Via dell'Antella, 58 - 50012 - Ponte a Niccheri
direzionesanitaria.sma@uslcentro.toscana.it
Telefono: 055-545454

SAN GIOVANNI DI DIO, FIRENZE

Via Torregalli 3 - Firenze
direzionesanitaria.sgd@uslcentro.toscana.it
Telefono: 055-545454

NUOVO OSPEDALE SANTO STEFANO

Via Suor Niccolina Infermiera, 20, Prato
direzionesanitaria.ss@uslcentro.toscana.it
Telefono: 055-545454

OSPEDALE SAN GIUSEPPE DI EMPOLI

Viale Boccaccio Empoli
direzionesanitaria.sg@uslcentro.toscana.it
Telefono: 0571 7051

SAN JACOPO PISTOIA

Via Ciliegiole, 97 - Pistoia
direzionesanitaria.sj@uslcentro.toscana.it
Telefono: 055-545454

Al momento del ricovero ricordare di portare con sé la cartellina della gravidanza, contenete tutti gli esami svolti e i referti delle visite, oltre a un documento di riconoscimento valido e la tessera sanitaria (o STP).



LA CONTINUITÀ TRA IL CONSULTORIO E L'OSPEDALE

Le donne seguite nel percorso ostetrico consultoriale, possono accedere in continuità al percorso ostetrico a basso rischio ospedaliero: l'assistenza è garantita dal personale ostetrico, con la possibilità di accedere alla consulenza medica, o al percorso condiviso, in qualunque momento di dubbio sul permanere della fisiologia.

DENUNCIA/DICHIARAZIONE DI NASCITA

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

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

IL RIENTRO A CASA

Il periodo dopo il parto è una fase speciale della vita della donna, del bambino e della coppia che coinvolge molteplici aspetti: una complessità nella quale è facile che emerga il bisogno di conferme, confronto e sostegno, che possono trovare accoglienza e risposte nella figura dell'ostetrica.

I punti nascita offrono un appuntamento presso il consultorio di riferimento a tutte le madri in dimissione, è probabile quindi che il primo appuntamento per una visita puerperale neonatale vi venga offerta senza bisogno che siate voi a richiederla: se così non fosse però vi invitiamo a contattare direttamente il consultorio e concordare un appuntamento con l'ostetrica per un primo incontro.

Le attività nel dopo parto che si possono trovare in consultorio:

- visite puerperali neonatali per la valutazione del benessere fisico della madre e del bambino nei primi giorni dopo la dimissione
- incontri di gruppo post parto, in continuità con il Corso di Accompagnamento alla Nascita
- uno spazio ad accesso libero per ogni problematica della mamma e del neonato
- uno spazio singolo dedicato al sostegno dell'allattamento
- la visita di controllo post-partum a 40 giorni dal parto circa
- incontri di rieducazione del pavimento pelvico (in base al risultato del questionario di valutazione eseguito in ospedale prima della dimissione)



SERVIZIO SOCIALE



Il Servizio Sociale è una professione che promuove il cambiamento e lo sviluppo sociale, l'autonomia e l'inclusione al fine di migliorare il benessere delle persone, delle famiglie e della comunità. È dedicato alla presa in carico delle situazioni di bisogno sociale e sociosanitario. L'attività professionale comprende attività monoprofessionali dell'assistente sociale e integrate con altre professioni sociosanitarie ed educative.

Sono svolte attività di valutazione e progettualità personalizzata, colloqui informativi-orientativi per le persone e le famiglie, valutazione e presa in carico del bisogno sociale o sociosanitario.



Il **Segretariato Sociale** è una delle funzioni fondamentali del Servizio sociale, quale porta di accesso ai servizi territoriali, in base alla residenza anagrafica dell'eventuale beneficiario.

Il Segretariato Sociale svolge funzioni di ascolto, orientamento, accompagnamento e attivazione dei servizi sociali territoriali per favorire l'accoglienza e la presa in carico dei bisogni delle persone in situazione di fragilità.

Ogni zona è organizzata con modalità e orari ([cerca la Società della Salute competente in base al tuo comune di residenza](#)).

- [Punti Unici di Accesso](#) (cerca nel portale della Regione Toscana)
- [Informazioni sulle Società della Salute](#) (cerca la Società della Salute in base al tuo comune di residenza)

LE CURE PALLIATIVE



Le cure palliative sono la cura attiva e globale prestata al paziente quando la malattia non risponde più alle terapie aventi come scopo la guarigione. Il controllo del dolore e degli altri sintomi, dei problemi psicologici, sociali e spirituali assume importanza primaria.

Le cure palliative hanno carattere interdisciplinare e **coinvolgono il paziente, la sua famiglia e la comunità in generale**. Prevedono una presa in carico del paziente che si preoccupi di garantire i bisogni più elementari ovunque si trovi il paziente, a casa, o in ospedale. Le cure palliative rispettano la vita e considerano il morire un processo naturale. Il loro scopo non è quello di accelerare o differire la morte, **ma quello di preservare la migliore qualità della vita possibile per la persona fino alla fine**. (European Association for Palliative Care – EAPC, 1998)

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

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

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

L'HOSPICE

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

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

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

L'ASSISTENZA FARMACEUTICA



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

I farmaci erogati dal Servizio Sanitario sono così differenziati:

- **Classe A:** impiegati per patologie gravi, croniche e acute, sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale, e totalmente gratuiti per il cittadino. Sono prescritti, su ricetta "rossa", dal medico di famiglia o pediatra, dai medici di guardia, di pronto soccorso, specialisti ambulatoriali e ospedalieri.
- **Classe C:** si usano per patologie di lieve entità, sono a carico del cittadino e necessitano di ricetta medica. Della classe C fanno parte anche farmaci acquistabili senza prescrizione, usati per disturbi lievi:
 - SOP (Senza Obbligo di Prescrizione): in etichetta c'è scritto "Medicinale non soggetto a prescrizione medica"
 - OTC (da banco: dall'inglese Over The Counter, sopra il banco): in etichetta si legge "Medicinale di automedicazione"
- **Classe H:** gratuiti per il cittadino, ad esclusivo uso ospedaliero. In particolari casi vengono consegnati dalle farmacie ospedaliere per utilizzo extraospedaliero.

LA SICUREZZA DEL PAZIENTE E LA QUALITÀ DELLE CURE: ALCUNE BUONE PRATICHE



LE MANI PULITE

I pazienti ospedalieri per il loro stato fisico **sono soggetti a maggior rischio di infezioni da germi**. Il primo ed anche più semplice modo per evitare il diffondersi delle infezioni è che il personale ospedaliero, i pazienti ed i visitatori pratichino una **buona igiene delle mani**.

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

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

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

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

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

PREVENZIONE DELLE CADUTE IN OSPEDALE



CONSIGLI per ridurre il rischio di CADUTE

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

LA SICUREZZA DEL PAZIENTE E LA QUALITÀ DELLE CURE: ALCUNE BUONE PRATICHE

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

- darti tutte le informazioni per la prevenzione delle cadute e aiutarti a rendere la stanza di degenza un luogo sicuro
- valutare con te il rischio di caduta del tuo familiare/assistito e realizzare un programma di prevenzione personalizzato
- aiutarti a non sentirti “solo” nell’assistenza del tuo familiare/assistito
- rivolgiti con fiducia al personale sanitario e usa il campanello di chiamata quando non ti senti sicuro di “farcela da solo” ad alzare, muovere, assistere, cambiare il tuo familiare/assistito.

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

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

LA COMUNICAZIONE EFFICACE



Suggerimenti per tutti i pazienti:

- chiedi se hai domande da fare o se hai dubbi da chiarire
- fatti conoscere le tue abitudini e se hai particolari necessità in modo che possiamo venire incontro
- prendi nota durante la tua permanenza in struttura o in ambulatorio delle cose che possono esserci di aiuto a migliorare la nostra assistenza ai tuoi bisogni
- ascolta con attenzione quello che ti viene detto o chiesto e se non hai capito bene chiedi che ti sia spiegato un’altra volta
- puoi delegare altri a gestire le tue informazioni/notizie comunicandoci i nomi ed i recapiti di coloro che vuoi siano informati
- controlla sempre i tuoi dati personali sui documenti che ti vengono chiesti o consegnati
- chiedi e fai domande sul motivo che ti ha portato ad aver bisogno della nostra struttura
- comunicaci senza timore le tue preoccupazioni
- prima di lasciare la struttura/ambulatorio, ricordati di chiedere cosa fare a casa, ascolta attentamente le indicazioni che il personale ti darà
- se hai consegnato della documentazione personale ricordati di fartela restituire e controlla di non aver dimenticato oggetti, o altro
- conosci i farmaci e la terapia che dovrai prendere a casa e degli esami che dovrai eseguire e se hai dubbi chiedi

LA SICUREZZA DEL PAZIENTE E LA QUALITÀ DELLE CURE: ALCUNE BUONE PRATICHE

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE LA SICUREZZA



- partecipa attivamente all'assistenza sanitaria che ti riguarda
- parla francamente se hai domande o preoccupazioni
- tieni una lista delle medicine che prendi
- assicurati di conoscere le medicine che prendi
- assicurati di ottenere i risultati di qualsiasi esame o procedura
- se hai bisogno di andare in ospedale , informati dal tuo medico o da un altro operatore sanitario sulle tue possibilità di scelta
- se hai bisogno di un intervento chirurgico o una procedura , assicurati di avere compreso bene quello che succederà
- assicurati che tu stesso, il tuo medico e il chirurgo concordiate esattamente su quello che verrà compiuto durante l'intervento.
- prima di lasciare l'ospedale , chiedi al medico di spiegarti il piano di cure che userai a casa
- ricordati di visitare il tuo medico di famiglia appena possibile dopo che sei stato dimesso dall'ospedale.

ASSUMERE FARMACI IN SICUREZZA



Assumere farmaci in modo consapevole

- la migliore medicina è un sano stile di vita
- ricordare che i farmaci hanno effetti anche nocivi
- avvertire sempre il medico o il farmacista di eventuali effetti collaterali
- assumere i farmaci in accordo con il medico e chiedere informazioni al farmacista
- leggere con attenzione il foglietto illustrativo
- usare i farmaci seguendo le dosi consigliate, senza prendere iniziative
- tenerli lontani dalla portata dei bambini, conservarli come indicato e, se sono scaduti, gettarli negli appositi contenitori
- diffidare delle cure passaparola
- per migliorare nello sport è bene stare lontani dalle sostanze chimiche

SEGNALAZIONI-RECLAMI-RINGRAZIAMENTI

L'Azienda assicura la tutela dei diritti dei cittadini che intendono presentare un reclamo, una proposta, un'osservazione, un elogio relativamente ai servizi o alle prestazioni sanitarie erogate. A tale scopo sono state istituite specifiche procedure di gestione, per rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e di insoddisfazione.

Il reclamo può essere presentato dall'interessato, parenti o affini, associazioni di volontariato e tutela, nel rispetto delle norme dettate GDPR (Regolamento UE 2016/679) e dal Codice della Privacy (D.lgs. 196/2003), aggiornato dal D.lgs. 101/2018.



MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO, SEGNALAZIONE E RINGRAZIAMENTO

I cittadini possono sporgere **RECLAMO**, fare una **SEGNALAZIONE** per qualsiasi disservizio attraverso le seguenti modalità:

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

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

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

MODALITÀ E TEMPI DI RISPOSTA IN CASO DI RECLAMO

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

Se il cittadino non è soddisfatto della risposta potrà:

- presentare ricorso alla Commissione Mista Conciliativa (CMC),
- per gli aspetti organizzativi e/o relazionali;
- presentare ricorso all'ufficio del Difensore Civico della Toscana
- per gli aspetti tecnico professionali.



LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

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

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

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

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

COME ADERIRE AL PROTOCOLLO D'INTESA

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

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

- per posta elettronica certificata all'indirizzo urp.uslcentro@postacert.toscana.it;
- per mail all'indirizzo urp@uslcentro.toscana.it

ELENCO ASSOCIAZIONI PROTOCOLLO DI INTESA CON LA USL TOSCANA CENTRO

**ABIO Pistoia ODV- Associazione per il Bambino in Ospedale**

Via Padre Antonelli 307- 51100 Pistoia - Tel. 353/ 425989
abiopistoia@gmail.com

ACAT Pistoia- Associazione dei Club Alcolologici Territoriali

Via Giacometti 15 c/o Borelli- 51100 Pistoia - Tel. 339/8188354
acatpt@tiscali.it
acatodv@pec.it

Accademia Medica Pistoiese Filippo Pacini ODV

Via G. Matteotti 35- 51100 Pistoia - Tel. 338/ 6941642
gseghier@tin.it
amfilippopacini@pec.it

ADA- Associazione per i diritti degli anziani

Via V. Corcos 15- 50142 Firenze - Tel. 055/ 4223306
associazioneada2@gmail.com
associazioneada2@certificazioneposta.it

Adiconsum Toscana APS- Associazione Difesa Consumatori e Ambiente

Via C. Del Prete 135 - 50127 Firenze - Tel. 055/4379684-3269042
toscana@adiconsum.it
toscana@pec.adiconsum.it

AIMA Prato

Via del Palco 67 Prato (Po) - Tel. 329/5833776
aimaprato@gmail.com
aimaprato@pec.it

Aias Firenze APS- Associazione Italiana per l'Assistenza agli Spastici

Via R. Leoncavallo 20- 50127 Firenze - Tel. 055/ 3215145
aiafi02@libero.it
aiafirenze@pec.it

Ail Pistoia ODV- Associazione Italiana contro le Leucemie linfomi e mielomi

Via Bindi 16- 51100 Pistoia - Tel. 347/ 8710145
ailpistoia@hotmail.com
ailpistoia@pec.it

A.I.P.D.-Associazione Italiana Persone Down

Via Valentini 23/A 59100 Prato Tel. 334/ 7025355
presidenza@aipdprato.it
aipdprato@pec.it



**AISLA Firenze APS- Associazione Italiana Sclerosi Laterale Amiotrofica
sez. prov.le di Firenze**

Piazza Elia Dalla Costa 33- 50126- Firenze - Tel. 348/ 1880933
segreteria@aislafirenze.it
aisla@onlus-pec.it

**AISLA Pistoia APS - Associazione Italiana Sclerosi Laterale Amiotrofica
sez. prov.le di Pistoia**

Via Vergiolesi 34- 51100 Pistoia - Tel. 335/7456041
dany1954@virgilio.it
aisla@onlus-pec.it

**AISLA Prato APS- Associazione Italiana Sclerosi Laterale Amiotrofica
sez. prov.le di Prato**

Via E. Morante, 4- 59100 Prato
presidenza@aisla.it
aisla@onlus-pec.it

**AISM Firenze- Associazione Italiana Sclerosi Multipla-
sez. Prov.le Firenze**

Via di Rocca Tedalda, 273- 50136 Firenze - Tel. 055/691033-366/ 5889418
aismfirenze@aism.it
aismfirenze@pec.it

AISM Pistoia- Associazione Italiana Sclerosi Multipla- sez. Prov.le Pistoia

Via Del Seminario, 7- 51100 Pistoia
aismpistoia@aism.it

A.I.S.Me- Associaizione Italiana per la Salute Mentale

Via E. Forlanini 164- 50127 Firenze - Tel. 055/413049-338/ 9123711
aisme.sh@gmail.com
aismesh@vedapec.it

Albatros ODV

Via Pistoiese 142-51011 Buggiano (Pt) Tel. 328/ 8395844
albatrosoonlus@virgilio.it
albatrosbug@pec.it

Amica dell'Anziano- Santa Margherita

Via F. Ferrucci 54/A- 59100 Prato - Tel. 0574/ 42086
pratobadante@gmail.com
associazionesantamargherita@legalmail.it



Amici del Ceppo

Piazza Giovanni XXIII 14- 51100 Pistoia - Tel. 338/ 1006594
isa.giglio@tiscalinet.it

ANMIC Pistoia- Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili

Via A. frosini 38/40- 51100 Pistoia - Tel. 0573/ 28136
anmicpistoia@gmail.com
anmicpistoia@pec.it

A.N.T.E.A.S. VALDINIEVOLE ODV- Associazione nazionale tutte le età attive per la solidarietà

Via Del Loreto 6- 51017 Pescia (Pt) - Tel. 0572/ 47158
antea_pescia@yahoo.it
antea.valdinievole@pec.it

APD - Assistenza Persone in Difficoltà APS

Corso Amendola 31/33- 51100 Pistoia - Tel. 0573/ 26295
pistoiaapd@gmail.com
a.p.d.aps@pec.it

ASSOCIAZIONE MOVIMENTO CRISTIANO LAVORATORI

Via Borgognoni 70 Pistoia (Pt) - Tel. 335/8161272
luca.tognozzi@gmail.com

A.S.TOS – Associazione Stomizzati Toscani

Via Cosimo Il Vecchio 1- 50139 Firenze - Tel. 338/ 7664951
info@astos.it
astos@pec.astos.it

ATE- Associazione Toscana Emofilici

Via del Campofiore 102- 50136 Firenze - Tel. 375/ 6641339
info@ateodv.org

ATISB- Associazione Toscana Idrocefalo e Spina Bifida APS

Via delle Montalve 6 50141 Firenze - Tel. 328/ 6140064
info@atisb.it
atisb@pectb.it

ATTIVAMENTE A-.P.S

Viale Montegrappa 171 Prato (Po) - Tel. 335/ 7258658
associazione@attivamente.life
postmaster@pec.attivamente.life



AUSER- Volontariato Territoriale Empolese/Valdelsa

Piazza G. Garibaldi 17- 50053 Empoli (Fi) - Tel. 0571/ 703218
auserterritorialeempoli@gmail.com
auserempoli@pec.it

AUSER- Volontariato Valdinievole O.D.V

Via F.lli Cervi 6- 51010 Massa e Cozzile (Pt) - Tel. 340/ 9411075
auser.traversagna@gmail.com
auservaldinievole@pcert.postecert.it

AUTISMO TOSCANA

Via delle ginestre 9 50054 Fucecchio (Fi) - Tel. 0571 261812
info@autismotoscana.it

AVO Firenze- Associazione dei volontari ospedalieri Firenze

Via Dei Malcontenti 6- 50122 Firenz - Tel. 055/7093563
avofirenze@gmail.com
avofirenze@pec.it

AVO Mugello O.D.V.

Viale della Resistenza 60-c/o Ospedale del Mugello - Tel. 333/ 2408125
avomugellobsl@gmail.com
avomugello@pec.it

Bottega del Tempo APS

Via della Torretta 14- 50137 Firenze - Tel. 328/ 4528195
botteгатempo@gmail.com
botteгаdeltempo@poste-certificate.it

Camminare Insieme Onlus

Via Tosco Romagnola Nord 31- 50056- Camaioni (Firenze) Tel. 0571/1820120-339/ 5844362
direzione@pegasoverde.it
pietrantonio.megale@peceasv.it

Centro di Formazione, Ricerca e Comunicazione sull'educazione alimentare, sensoriale del gusto

Via San Jacopo 27- 59100 Prato
info@centroeducazionegusto.it
centroeducazionegusto@pec.it

Clowncare- M'illumino d'immenso

Via I.Baccini 11- 50141 Firenze - Tel. 338/ 4752242
info@clowncare.it
clowncare@pec.it



Cieli Aperti APS

Via Lazzerini 1- 59100 Prato - Tel. 0574/ 607226

info@cieliaperti.it

cieliaperti@c-posta.it

Cittadini per la salute di Empoli

Via E. Lari 45 50053 Empoli (Fi) - Tel. 3356495772

alessandrobini40@gamil.com

CFU ITALIA – Comitato Fibromialgici Uniti

Via Gramsci 21 Castenaso (Bo)

cfuitalia@gmail.com

cfuitalia@pec.cfuitalia.it

Coordinamento Toscano dei Gruppi di Auto aiuto

Via Dei Serragli 3- 50124 Firenze - Tel. 347/ 0460767

info@autoaiutotoscana.org

coordinamentotoscanoautoaiuto@legalmail.it

Cittadinanzattiva Toscana APS

Sedi operative di:

- Firenze, Borgo Ognissanti - firenze.cittadinanzattiva@gmail.com
firenze.cittadinanzattiva@gmail.com
- Prato c/o Nuovo ospedale Via Suor Niccolina 20 Tel. 0574/ 802759
info@centrodirittimalato.prato.it
- Pistoia c/o Ospedale San Jacopo Via Ciliegiole 97 Tel. 328/ 4910046
tribunaledelmalato.pistoia@gmail.com

PEC: cittadinanzattivatoscana@legal.email.it

CNA SOCIALE A.P.S.

Via A. Zarini 350/c Prato (Po) - Tel. 0574/ 578589

segreteria@cnaoscanacentro.it

cnaoscanacentro@cert.cna.it

Diabetici Pistoia

Via Macallé Pistoia (Pt) - Tel. 371/ 1936649

info@diabetepistoia.it

Di.A.Psi.Gra Prato

Via D. Bessi 5- 59100 Prato - Tel. 335/ 1559871

diapsigraprato@gmail.com



Ente Camposampiero ODV

Via Antonelli 307- 51100 Pistoia - Tel. 349/ 7075304

luca.traversari@alice.it

luca.traversari@pec.eppi.it

Federconsumatori

Via Tavanti 3- 50134 Firenze -Tel. 055/217195

fct.toscana@federconsumatoritoscana.it

FONDAZIONE TUTTO È VITA E.T.S.

Via Ciliegiole 33 Pistoia (Pt) - Tel. 055/417536

presidenza@tuttovita.it

tuttovita@pec.it

FIDAS- Gruppo Donatori Sangue Misericordia Capalle

Via S. Giulitta 8 Campi Bisenzio (Fi) - Tel. 338/ 6237275

gruppo.capalle@gmail.com

Genitori ragazzi disabili Certaldo ONLUS

Via G. Matteotti 45- 50052 Certaldo (Fi) - Tel. 320/ 0973725

bcinzy@yahoo.it

GIOVANI E BAMBINI CON DIABETE

Via del Padule 24 Scandicci (Fi) - Tel. 347/5455472

associazione@atbgd-onlus.org

pec@pecatbgd-onlus.org

Il Sole ADP

Piazza D. Alighieri 16- 51100 Pistoia - Tel. 0573/ 563694-334/ 6019341

segreteria@ilsoleadp.it

Incontriamoci sull'Arno

Via Borgo San Frediano 29- 50124 Firenze - Tel. 055/7711820-377/ 1098460

info@incontriamocisullarno.it

I ragazzi di Cerbaiola

Viale Boccaccio 67 Empoli (Fi) - Tel. 334/ 1435146

iragazzidicerbaiola@pec.it

LILT Lega Italiana per la lotta ai tumori- Firenze

Viale Giannotti 23 Firenze (Fi)

info@legatumorifirenze.it



L'INCONTRARIO – SAN LORENZO HAND MADE

Piazza San Pietro 3 Pistoia (Pt) - Tel. 0573/ 1780937
info@lincontrario.it
romina.breschi@mpspec.it

Nuova Aurora Onlus

Via Della Grillaia 1- 50124 Firenze - Tel. 333/ 1653640
nuovaaurora92@gmail.com
associazionenuovaaurora@pec.it

La Forza di Nemo

Via Manin 22 Montecatini T.me (Pt) - Tel. 0572/ 909050
segreteria@laforzadinemo.com
uildm.montecatiniterme@pec.it

ASSOCIAZIONE MALATI DI PARKINSON

Vicolo dei Pazzi 16 Pistoia (Fi) - Tel. 334/ 3508184
info@associazionemalatiparkinson.it
associazionemalatiparkinson@pec.it

Oltre l'orizzonte

Via Macallé 19 Pistoia (Pt) - Tel. 328/ 9081569
oltreorizzonte.pt@gmail.com

Noi e il parkinson

Via Mozza sul gorone 1 Prato (Po) - Tel. 0574/ 444004
amministrazione@noieilparkinson.org
neip@pec.noieilparkinson.org

PALINURO A.P.S.

Via Venezan 1 Milano - Tel. 350/ 9084589
info@associazionepalinuro.com
palinuro@pec.associazionepalinuro.com

Pallium Onlus Associazione scientifica

Via P. Alpino 61 Firenze - Tel. 055/ 2001292
info@palliumonlus.org
palliumonlus@pec.it

Progetto Itaca Firenze O.D.V

Corso Italai 32 Firenze (Fi) - Tel. 055/ 0672779
info@progettoitacafirenze.org
progettoitacafirenze@pec.it



Raggi di speranza in stazione odv

Via Vittorio Veneto 2 Pistoia (Pt) -Tel. 342/1617202

raggi.stazione@gmail.com

raggi.stazione@pec.it

Senza barriere Onlus

P.zza Gramsci 17 Castelfiorentino (Fi) - Tel. 339/2791581

senzabarriereonlus@gmail.com

Solidarietà e rinnovamento

Via delle Pappe 16 Pistoia (Pt) -Tel. 347/ 1183963

angelanistico@tiscali.it

solidarietaerinnova@pec.it

Spalti Onlus

C.so Gramsci 29 Pistoia (sede legale) -Via Abbi Paziienza11 Pistoia(sede operativa)

Tel. 329/ 6890286

associazionespalti@gmail.com

associazionespalti@pec.it

TO GROOVE

Via Porta San marco 244 Pistoia (Pt) - Tel. 338/ 3894309

togroovepistoia@gmail.com

togroovepistoia@pec.it

UICI Prato

Via G. Garibaldi 47 Prato (Po) - Tel. 0574/ 24243

uicpra@uici.it

Uici Pistoia

Via Ferrucci 15 Pistoia (Pt - Tel. 0573/ 22016

uicpt@uici.it

uicipistoia@pec.it

Uisp Empoli

Via XI febbraio 28/a Empoli (Fi) - Tel. 0571/ 711533

empolivaldelsa@uisp.it

uispempoli@postace.it

Uisp Firenze

Via F. Bocchi 32 Firenze (Fi) - Tel. 055/6583505

firenze@uisp.it



VIPPO- VIVIAMO IN POSITIVO

Via E. Boni 13 Prato (Po) -Tel. 348/ 4781573
vippo-odv@pec.it

Voglia di vivere O.D.V.

Via G. Gentile 40 Pistoia (Pt) -Tel. 0573/ 964345
vogliadivivere@vdpistoia.org
vogliadiviverepistoia@pcert.postecert.it

9 GLI IMPEGNI

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



TEMPI E ACCESSIBILITÀ	14	Per pazienti fragili o con bisogni complessi garantire esistenza nel presidio ospedaliero di protocolli di dimissioni che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali
	15	Garantire in caso di intervento programmato un percorso dedicato in cui un cittadino possa usufruire nell'arco di un giorno di tutte le prestazioni diagnostiche e ambulatoriali richieste
	16	Facilitazione delle modalità di prenotazione
	17	Garantire per l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche il tempo massimo previsto dai provvedimenti regionali e l'attivazione del percorso di tutela
	18	Nel caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata garantire all'assistito il rilascio di un bonus e la possibilità di fruire comunque della prestazione l'esecuzione della stessa nei tempi massimi dichiarati dall'azienda
	19	Facilitare modalità ritiro referti e garantire, per la consegna dei referti, il rispetto dei 5gg, salvo tipologie di esami dichiarati e garantire l'alimentazione del FSE
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	20	Garantire la pubblicità della modalità di consegna copia della cartella clinica, comprensiva dei tempi massimi
	21	Comfort dei servizi comuni (comfort generale della struttura)
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	22	Garantire la possibilità di prenotare la scelta tra due o più menù, per i pazienti a dieta libera, e garantire peculiarità alimentari per motivi di salute, culturali, etnici
	23	Migliorare accesso fisico alle strutture da parte di portatori di handicap o cittadini fragili, abbattendo le barriere architettoniche
STRUTTURA E LOGISTICA	24	Garantire la semplificazione di procedure amministrative/sanitarie complesse



TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA	25	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 30 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi
	26	Utilizzare i risultati delle indagini di qualità percepita per migliorare la qualità dei servizi
	27	Garantire il coinvolgimento del Comitato di Partecipazione Aziendale nei processi aziendali secondo gli indirizzi regionali

DONARE IL SANGUE

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

PERCHÉ DONARE

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

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

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

DONARE SANGUE È

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



Si possono donare il plasma, il sangue intero e le piastrine. In Toscana migliaia di persone vivono grazie alla donazione di plasma, sangue e piastrine.

La donazione è un gesto anonimo, volontario, gratuito e consapevole.

DONARE ORGANI E TESSUTI



In Toscana il rapporto tra donatori di organi e abitanti è molto elevato e si mantiene nel tempo superiore a quello nazionale di riferimento. Questo dato si traduce in opportunità di cura per i cittadini toscani ed anche per coloro che provengono da fuori regione, attraverso un'efficiente rete di Coordinamento.

L'Organizzazione Toscana Trapianti (OTT), istituita nel 2003, è la struttura organizzativa che presiede alle attività di donazione e trapianto di organi, tessuti e cellule della Regione.

PERCHÉ DONARE

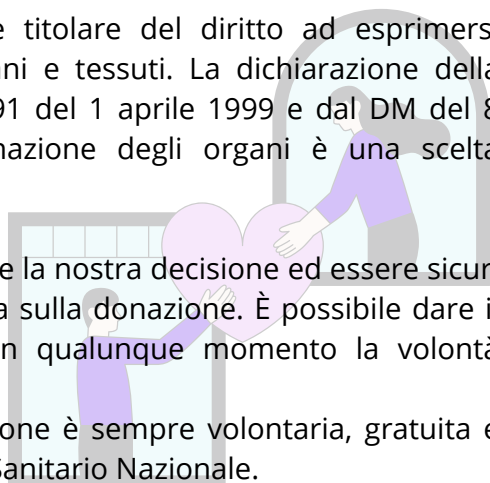
Decidere di donare i propri organi e tessuti dopo la morte è un gesto di grande solidarietà. Donare significa salvare una vita: chi è in attesa di un organo può contare solo sulla donazione per continuare a vivere. Donare significa anche consentire condizioni di vita migliori a chi è obbligato a terapie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

UNA SCELTA CONSAPEVOLE

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

Possiamo informarci, parlarne in famiglia per condividere la nostra decisione ed essere sicuri che sia rispettata. La legge garantisce la libertà di scelta sulla donazione. È possibile dare il consenso o il diniego alla donazione e modificare in qualunque momento la volontà espressa.

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



DONAZIONE DA VIVENTE DI ORGANI E TESSUTI

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

Ciascuno di noi può esprimere il proprio consenso

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

DONARE IL SANGUE DEL CORDONE OMBELICALE



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

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

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

DIVENTARE DONATRICE

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

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

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

La donazione può essere:

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

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

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

DOVE DONARE

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



UN PERCORSO SPECIALE PER CHI SUBISCE VIOLENZA.

Il Codice Rosa è una rete clinica riservata a tutte le vittime di violenza, in particolare donne, bambini e persone discriminate. Quando è rivolta a donne che subiscono violenza di genere si parla di **Percorso Donna**, mentre per le vittime di violenza causata da vulnerabilità o discriminazione si parla di **Percorso per le vittime di crimini d'odio**.

Il percorso Codice Rosa può essere attivato in tutte le porte di accesso al servizio sanitario: in area emergenza – urgenza (118 e Pronto Soccorso), nei reparti di degenza, negli ambulatori, nei Consultori e più in generale nei servizi territoriali sociosanitari.

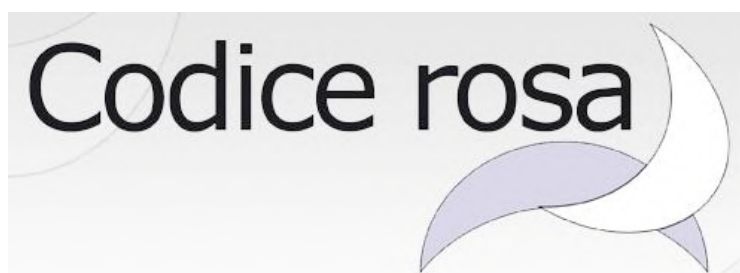
È un percorso che garantisce cura e tutela alle persone vittime di violenza, assicurando un intervento pronto e tempestivo. Attraverso una stretta collaborazione tra strutture ospedaliere e servizi territoriali, accompagna la persona in un cammino assistenziale continuo, integrando interventi sanitari, sociali e psicologici.

La Rete è composta da tutti i servizi sanitari e socio-sanitari coinvolti nell'assistenza alle persone vittime di violenza. Opera attraverso percorsi specifici, definiti in base ai bisogni individuali e alla valutazione delle esigenze di tutela e protezione, **nel pieno rispetto delle scelte e dell'autodeterminazione della persona**.

La Rete Codice Rosa, nominata con atto della Direzione Generale, è organizzata per garantire la qualità delle risposte a supporto dell'emersione della violenza ed opera in sinergia con Enti, Istituzioni ed in primo luogo con i Centri Antiviolenza.

La Rete Codice Rosa per la cura e la tutela delle persone vittime di violenza prevede:

- **percorsi tempestivi:** per riconoscere subito i segnali di violenza, favorire l'emersione dei casi e offrire un aiuto immediato;
- **percorsi dedicati:** con interventi specifici in base al tipo di violenza e ai vari target: donne, minori e persone vulnerabili;
- **percorsi integrati:** con il coordinamento tra i vari servizi sanitari e la collaborazione con i vari soggetti istituzionali delle Reti antiviolenza, per garantire protezione, cura e continuità nell'assistenza.





Regione Toscana



NON ABBANDONARLO, PARLA CON NOI

**DON'T ABANDON THEM,
TALK TO US**

**NO LO ABANDONES,
HABLA CON NOSOTROS**

**NE L'ABANDONNEZ PAS,
PARLEZ AVEC NOUS**

**NU-L ABBANDONA,
VORBEȘTE CU NOI**

**MOS E BRAKTIS,
FOL ME NE**

请勿遗弃婴儿, 即刻与我们联系

**Se aspetti un bambino ma non puoi
prenderti cura di lui, non abbandonarlo.**

Chiama lo **055/4383001** dal lunedì al venerdì
dalle 9:00 alle 14:00 oppure consulta il sito
www.regione.toscana.it/mammasegreta

- **If you are expecting a baby but cannot take
care of them, do not abandon them.**

For information call (+39) **055/4383001** from
Monday to Friday 9:00 - 14:00 or go to the
website
www.regione.toscana.it/mammasegreta

- **Si vous attendez un bébé mais que vous ne
pouvez pas vous en occuper, ne l'abandonnez
pas.**

Appelez le **055/4383001** du lundi au vendred
di de 9 h 00 à 14 h 00 ou consultez le site
www.regione.toscana.it/mammasegreta

- **Si estás esperando un bebé y no puedes
ocuparte de él, no lo abandones.**

llama al **055/4383001** de lunes a viernes de
9:00h a 14:00h o visita la página web
www.regione.toscana.it/mammasegreta

- **Dacă aștepti un copil dar nu ești în măsură
să ai grijă de el, nu-l abandona.**

Sună la **055/4383001** de luni până vineri
9:00 - 14:00 sau consultă site-ul
www.regione.toscana.it/mammasegreta

- **Në qoftë se je duke pritur një fëmijë, por
nuk mund të kujdesesh për të, mos e
braktis.**

Thirr numrin **055/4383001**, nga e hëna deri
të premten, në orën 9:00 - 14:00, ose kon-
sulto faqen e internetit
www.regione.toscana.it/mammasegreta

- **若您已怀孕但无照顾婴儿的能力, 请不要遗弃
婴儿。**

请拨打热线**055/4383001** (工作时间: 周一至周
五9:00~14:00) 或访问网站
www.regione.toscana.it/mammasegreta

Istituto
degli
Innocenti



Centro Regionale
per l'Infanzia