

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara



2016

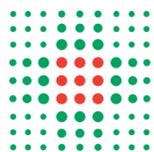
Azienda unità sanitaria locale

FERRARA

GUIDA PRATICA DEL CITTADINO

Carta dei servizi





Fascicolo Sanitario

● ● ● ● **e l e t t r o n i c o**

La propria storia clinica consultabile on line in forma protetta e riservata
Per migliorare la conoscenza e i processi di cura

COS'È

Il **Fascicolo sanitario elettronico** (FSE) è la raccolta on line di dati e informazioni sanitarie che costituiscono la storia clinica e di salute di una persona. Dal FSE, inoltre, è possibile accedere ai servizi sanitari on line messi a disposizione della Regione Emilia-Romagna.

Soltanto tu puoi accedere al tuo FSE, e soltanto tu puoi delegare altri utenti FSE di tua fiducia (fino a cinque) alla condivisione di contenuti e funzionalità del tuo fascicolo.

Si può costruire e consultare sul sito **www.fascicolo-sanitario.it**

PER INFORMAZIONI:

le sedi dell'Azienda Usl

a cui rivolgersi per la costruzione
del Fascicolo sono consultabili su:

<http://support.fascicolo-sanitario.it>

e-mail del servizio di assistenza

assistenza@fascicolo-sanitario.it

Guida ai servizi del Servizio sanitario regionale

<http://guidaservizi.saluter.it>

Informazioni del Fascicolo Sanitario elettronico

Numero Verde  **800 448 822**

(da lunedì a venerdì 8.30-18, sabato 8.30-12.30)

Informazioni del Servizio Sanitario Regionale

Numero Verde  **800 033 033**

(feriali 8.30-17.30, sabato 8.30-13.30)

Editore:  **italiaonline™**

Via del Bosco Rinnovato, 8 - Palazzo U4 - Milanofiori Nord, 20090 Assago (MI)

Guida pratica del cittadino

Pubblicazione periodica registrata al Tribunale di Torino n. 5812/2004

Direttore responsabile: Alberto Pastorella.

Finito di stampare: settembre 2016

presso Satiz - TORINO

Progetto grafico e redazione: *Italiaonline*.

Testi e immagini a cura di: Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'AUSL di Ferrara.

Si ringraziano per la collaborazione tutte le articolazioni aziendali che hanno collaborato alla stesura dei testi.

Le informazioni contenute nella Guida pratica del cittadino sono aggiornate ad agosto 2016.

Nel corso dell'anno potrebbero intervenire variazioni rispetto a quanto riportato.

Presentazione

La Carta dei servizi è la guida fondamentale alla comprensione dei servizi sanitari erogati dalla nostra Azienda Sanitaria.

In un contesto caratterizzato da cambiamenti organizzativi in costante evoluzione, dove l'attenzione ai bisogni ed alle problematiche dell'utenza richiede interventi sempre diversificati, la Carta dei Servizi intende porsi quale strumento agevole, comprensibile, verificabile, ad uso del cittadino, per la conoscenza generalizzata, ma completa, di tutti i servizi offerti da questa Azienda Sanitaria.

Riteniamo sia un dovere rendere accessibili le prestazioni erogate a tutti i cittadini in termini di informazione trasparente e chiara al fine di tutelarli, aggiornarli e renderli partecipi attivamente alla realizzazione delle politiche sanitarie integrate, coinvolgendo anche gli altri attori del panorama socio-assistenziale, quali l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara, le Amministrazioni comunali, i Comitati Consultivi Misti dal lato dei cittadini, le Associazioni di volontariato e tutela, i medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta.

Per rendere più facile e comprensibile la consultazione, la nuova Carta dei Servizi 2016-2018 è stata organizzata in quattro parti:

- ◆ parte I **L'AZIENDA USL DI FERRARA:** carta di identità dell'Azienda USL di Ferrara;
- ◆ parte II **COMPITI, ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E SEDI:** informazioni sulle sedi, servizi e modalità di accesso;
- ◆ parte III **IMPEGNI DI QUALITÀ:** standard, indicatori e impegni di qualità assunti dall'Azienda e legati all'ambito dell'accoglienza, al contenimento dei tempi di attesa per le prestazioni, all'assistenza e alla degenza, all'impegno comune dell'Azienda e dei cittadini;
- ◆ parte IV **LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE:** meccanismi di tutela e partecipazione: gli Uffici Relazioni con il Pubblico, i Comitati Consultivi Misti, la Commissione Mista Conciliativa, la tutela dei dati personali, il consenso alle prestazioni sanitarie, l'accesso agli atti amministrativi.

La guida è inoltre consultabile sul nostro sito web www.ausl.fe.it ampliata e corredata da approfondimenti e arricchimenti sempre aggiornati, per consentire una fruizione semplice ed immediata di tutte le informazioni pubbliche.

I protagonisti della realizzazione di questa Carta sono tutti i professionisti che lavorano nei servizi ospedalieri e territoriali, le cui professionalità, capacità umane e competenze sono al vostro servizio per la tutela della vostra salute.

L'Azienda è convinta che la comunicazione sui temi sanitari rivesta un ruolo strategico e rilevante nell'informazione e orientamento dei cittadini che devono diventare sempre più parte attiva e consapevole, quindi la nuova edizione della Carta dei Servizi rappresenta un'importante tappa nel processo di avvicinamento tra il servizio pubblico e la popolazione.

Lo staff della Direzione Generale

Indice

L'AZIENDA USL DI FERRARA	4
La rete territoriale	4
La rete delle Strutture Sanitarie	4
COMPITI, ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E SEDI	5
Dipartimento di Cure Primarie	5
Unità Operativa Nuclei di Cure Primarie	5
Unità Operativa Servizi Sanitari	9
La salute delle donne	11
Diventare madre	12
La salute dei giovani	16
L'assistenza all'infanzia e all'adolescenza	16
Assistenza farmaceutica	20
L'Hospice di Codigoro "Le Onde e il Mare"	22
Servizi Assistenziali e Socio-Sanitari Integrati	23
Area Anziani	23
Area Disabili Adulti	25
Sportello Unico Distrettuale	26
Il Fascicolo Sanitario Elettronico - FSE	27
Altri servizi on-line	27
Accesso alle prestazioni	27
Disdetta della prenotazione	28
Autocertificazione e ticket	29
Assistenza sanitaria all'estero	29
Per i cittadini stranieri	30
Le Case della Salute	30
Dipartimento di Sanità Pubblica	34
Programmi organizzati di screening oncologico	35

Unità Operativa Igiene degli Alimenti e Nutrizione	37
Unità Operativa Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro	38
Unità Operativa Direzione Attività Veterinarie	39
Centro di Medicina dello Sport	42
Servizio di Medicina Legale	43
Dipartimento Integrato di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche	46
La Rete delle Strutture Sanitarie	52
Il Servizio di Emergenza-Urgenza Sanitaria territoriale 118	55
IMPEGNI DI QUALITÀ	58
Impegni aziendali per la qualità dei servizi	58
LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE	63
Meccanismi di tutela e partecipazione dei cittadini	63

L'AZIENDA USL DI FERRARA

La rete territoriale

L'AUSL di Ferrara, costituita dal 1/7/1994, è organizzata in tre Distretti:

- ◆ Distretto Centro-Nord
- ◆ Distretto Ovest
- ◆ Distretto Sud-Est

Sono strutture della rete territoriale:

- ◆ Dipartimento di Cure Primarie:
 - ▶ Medico di Medicina Generale, Pediatra di Libera Scelta, Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica)
 - ▶ Guardia Medica Turistica
 - ▶ Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)
 - ▶ Assistenza Protesica e Integrativa
 - ▶ Attività specialistica: Poliambulatori
 - ▶ Ambulatori Odontoiatrici
 - ▶ Consultori familiari: salute donna, salute infanzia e giovani
 - ▶ Assistenza Farmaceutica
 - ▶ Assistenza Carceraria
 - ▶ Case dalla Salute
 - ▶ Hospice
- ◆ Servizi assistenziali e socio-sanitari integrati:
 - ▶ Servizio Assistenza Anziani
 - ▶ Servizio Disabilità Adulti
 - ▶ Assistenza a pazienti affetti da demenza
 - ▶ Gravi disabilità
- ◆ Sportello Unico - CUP per l'accesso ai servizi territoriali
- ◆ Dipartimento di Sanità Pubblica
 - ▶ Igiene pubblica
 - ▶ Igiene alimenti e nutrizione
 - ▶ Prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro
 - ▶ Impiantistica e antinfortunistica

- ▶ Attività veterinarie, igiene degli allevamenti e produzioni zootecniche
- ▶ Igiene alimenti di origine animale
- ▶ Epidemiologia, screening e programmi di promozione della salute
- ▶ Medicina dello sport e riabilitazione

- ◆ Medicina legale
 - ▶ Accertamenti di invalidità/handicap
 - ▶ Commissione per patenti di guida speciali
- ◆ Dipartimento Integrato di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche
 - ▶ Salute Mentale Area Adulti
 - ▶ Salute Mentale Area Minori - SMRIA
 - ▶ Centri Diurni
 - ▶ Ricovero
 - ▶ Ser.T.

La rete delle Strutture Sanitarie

Le Case della Salute

- ◆ Ferrara
- ◆ Pontelagoscuro
- ◆ Copparo
- ◆ Codigoro
- ◆ Comacchio
- ◆ Portomaggiore e Ostellato

Ospedali di Comunità Degenze territoriali (OsCo)

- ◆ Comacchio
- ◆ Copparo

Ospedali

- ◆ **Argenta:** "Mazzolani Vandini"
- ◆ **Cento:** "SS.ma Annunziata"
- ◆ **Lagosanto:** "Ospedale del Delta"

Presidio Socio Sanitario

- ◆ **Bondeno:** "F.lli Borselli"

COMPITI, ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E SEDI

Dipartimento di Cure Primarie

Le Cure Primarie rappresentano la prima risposta del Sistema Sanitario al cittadino, rivolto a soddisfare i bisogni di salute. Vengono erogate dai Medici di Medicina Generale (MMG), Pediatri di Libera Scelta (PLS), Medici di Continuità Assistenziale (Guardia Medica), Specialisti Ambulatoriali. I MMG svolgono la loro attività in regime di convenzione con l'Azienda USL e sono organizzati territorialmente in Nuclei di Cure Primarie (NCP).

Unità Operativa Nuclei di Cure Primarie

Medici di Medicina Generale e i Pediatri di Libera Scelta MMG e PLS

I MMG e PLS sono i responsabili della tutela della salute del proprio assistito, che si traduce in attività di diagnosi, terapia, progetti di riabilitazione e di educazione sanitaria.

Svolgono la loro attività in forma singola o in forma associata (Medicina di Gruppo, Medicina di Rete) per consentire anche un'estensione dell'orario di apertura.

Informazioni: www.ausl.fe.it

Scelta, revoca e cambio del MMG/PLS

La **scelta** del MMG e del PLS si effet-

tua presso lo Sportello Unico - CUP Distrettuale, oppure on-line attraverso il Fascicolo Sanitario Elettronico www.fascicolo-sanitario.it. Anche la revoca va comunicata allo Sportello Unico - CUP Distrettuale, oppure on-line attraverso il Fascicolo Sanitario Elettronico. Contemporaneamente alla revoca si può fare una nuova scelta. Il cambio del MMG può essere effettuato anche on-line seguendo la procedura accedendo dal sito www.ausl.fe.it, sezione servizi on-line. Per il cambio tra medici in associazione è necessario il benestare del medico accettante. Anche il medico, qualora sia compromesso il rapporto di fiducia, può ricusare la scelta effettuata a suo favore dandone comunicazione all'AUSL.

Scelta del MMG temporaneo

Il cittadino italiano residente in Italia e temporaneamente domiciliato in un Comune dell'AUSL di Ferrara può scegliere un medico che non sia massimalista presso qualunque punto dello Sportello Unico - CUP Distrettuale dell'AUSL presentando:

- ◆ documento di riconoscimento;
- ◆ Tessera Europea Assicurazione Malattia - TEAM;
- ◆ dichiarazione dell'ASL di provenienza attestante la revoca del medico;
- ◆ Tessera sanitaria di precedente iscrizione;
- ◆ eventuale altra documentazione sanitaria.

L'iscrizione può essere richiesta per uno dei seguenti motivi:

- ◆ motivi di studio;
- ◆ motivi di lavoro;
- ◆ disoccupato iscritto al centro per l'impiego della Provincia di Ferrara;
- ◆ ospite in struttura protetta;
- ◆ soggiorno obbligato o libertà provvisoria;
- ◆ motivi di salute (da documentare con certificazione di un medico di struttura pubblica o altro MMG attestante la necessità dell'assistito di appoggio nel nucleo familiare o attestazione dell'esenzione per invalidità);
- ◆ motivi familiari per:
 - ▶ ricongiunzione del nucleo familiare
 - ▶ familiare che prende il domicilio per dare assistenza ad anziano o disabile (esibendo la stessa documentazione dei motivi di salute)
 - ▶ minore in affido preadottivo o in affido temporaneo a famiglia o Servizi Sociali.

I motivi di iscrizione possono essere autocertificati allo sportello, a esclusione dei motivi sanitari.

L'iscrizione è a tempo determinato da 3 mesi a 1 anno ed è rinnovabile su richiesta dell'interessato.

Informazioni: www.ausl.fe.it

Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica)

Per garantire la continuità dell'assistenza medica per l'intero arco della giornata e per tutti i giorni della settimana, l'attività sanitaria della Guardia Medica viene organizzata per garantire prestazioni assistenziali territoriali non differibili dalle 20,00 alle 8,00 di tutti i giorni feriali e dalle 10,00 del giorno prefestivo alle 8,00 del giorno successivo al festivo. Trattandosi di un'attività che viene effettuata quasi esclusivamente

al domicilio del cittadino, il servizio è attivabile solo telefonicamente utilizzando i numeri sotto elencati, è gratuito per i residenti della Regione Emilia Romagna.

Per i cittadini provenienti da altre regioni tale servizio è a pagamento.

Servizi erogati:

- ◆ visite domiciliari, se ritenute necessarie dal medico stesso;
- ◆ consigli telefonici terapeutici;
- ◆ attività ambulatoriale: è prevista solo in particolari fasce orarie e nei giorni festivi e prefestivi, previo accordo telefonico con il servizio;
- ◆ attivazione, nei casi gravi, dei servizi di emergenza-urgenza 118;
- ◆ prescrizione di farmaci per terapie urgenti e nella quantità sufficiente a coprire un ciclo di terapia non superiore a tre giorni.

Può rilasciare certificati di malattia, limitatamente ai giorni di attività del Servizio di Continuità Assistenziale, rinviando sempre al medico o pediatra di famiglia ogni ulteriore valutazione. Quando si richiede l'intervento dei medici di Continuità Assistenziale, si deve comunicare: cognome, nome, indirizzo e numero di telefono e ogni altra informazione utile per abbreviare l'arrivo del medico a domicilio. A tutela dei cittadini e degli operatori le telefonate vengono registrate.

RECAPITI TELEFONICI

- ◆ **Argenta** tel. 840 000922
- ◆ **Berra** tel. 840 000574
- ◆ **Bondeno** tel. 840 000541
- ◆ **Cento** tel. 840 000215
- ◆ **Codigoro** tel. 840 000204
- ◆ **Comacchio** tel. 840 000369
- ◆ **Copparo** tel. 840 000517
- ◆ **Ferrara** tel. 840 000875
- ◆ **Formignana** tel. 840 000911

◆ Goro	tel. 840 000325
◆ Jolanda di Savoia	tel. 840 000911
◆ Lagosanto	tel. 840 000204
◆ Masi Torello	tel. 840 000875
◆ Massafiscaglia	tel. 840 000867
◆ Migliarino	tel. 840 000867
◆ Migliaro	tel. 840 000867
◆ Mirabello	tel. 840 000215
◆ Mesola	tel. 840 000618
◆ Ostellato	tel. 840 000127
◆ Portomaggiore	tel. 840 000138
◆ Poggio Renatico	tel. 840 000768
◆ Ro Ferrarese	tel. 840 000517
◆ Sant'Agostino	tel. 840 000215
◆ Tresigallo	tel. 840 000911
◆ Vigarano Mainarda	tel. 840 000530
◆ Voghiera	tel. 840 000138

Informazioni: www.ausl.fe.it

Guardia Medica Turistica

Durante il periodo estivo, nei Lidi di Comacchio viene garantito un servizio di guardia medica dedicato ai turisti. Gli ambulatori dei medici sono a disposizione di tutti i cittadini italiani assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale – con libretto sanitario o documento di identità – e di tutti i cittadini stranieri in possesso di tessera sanitaria Europea TEAM o di documenti equivalenti. Tale servizio è a pagamento: viene chiesto un contributo variabile a seconda che si tratti di una visita ambulatoriale o domiciliare, somme per le quali il medico rilascia regolare ricevuta. I recapiti telefonici e le sedi ambulatoriali vengono pubblicizzati in tutti gli stabilimenti balneari dei sette Lidi comacchiesi e nei principali punti di accesso delle strutture sanitarie presenti su tutto il territorio provinciale.

Informazioni: www.ausl.fe.it

Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

Si tratta di un servizio di assistenza **sanitaria personalizzata**, organizzato ed integrato sul territorio, che offre la possibilità alle persone ammalate, quando le condizioni cliniche e familiari lo consentono, di vivere nella propria casa. È rivolta prevalentemente ad ammalati con patologie oncologiche a uno stadio molto grave, ad ammalati con patologie croniche, a bambini con malattie croniche e a persone con gravi disabilità. Il servizio è garantito da équipe composte da diversi operatori: medici, infermieri, assistenti sociali, che collaborano con il medico o il pediatra di famiglia, che sono responsabili dell'attivazione del servizio ADI. Può coinvolgere anche operatori delle associazioni di volontariato. Prevede piani personalizzati di cura adeguati alle singole esigenze.

COME SI ATTIVA?

Se la persona è a casa propria ci si deve rivolgere al proprio medico o pediatra di famiglia per richiedere il servizio. Il medico o pediatra di famiglia dopo aver effettuato la valutazione clinica informa il Servizio ADI della necessità di prestazioni a domicilio.

Se il paziente è ricoverato il medico della struttura ospedaliera valuterà con l'équipe di valutazione geriatrica l'opportunità di effettuare una "Dimissione Protetta". La prima visita domiciliare degli infermieri viene effettuata dopo la dimissione, insieme al medico o pediatra di famiglia.

Durata del servizio: il medico o pediatra di famiglia decide la durata del periodo di assistenza e ne comunica la conclusione al Servizio ADI. Per tutta

la durata dell'assistenza il responsabile terapeutico del paziente è il medico o pediatra di famiglia.

Informazioni: www.ausl.fe.it

DOVE

- ◆ **Ferrara** - c/o Casa della Salute
corso Giovecca 203 - piano terra
Settore 6
 - ▶ Coordinatore
tel. 0532 235156
 - ▶ Punto Unico
tel. 0532 235789
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute
via Roma 18
 - ▶ Coordinatore
tel. 0532 879735
 - ▶ Punto Unico
tel. 0532 879732
- ◆ **Cento** - c/o Ospedale - via G. Vicini 2
 - ▶ Coordinatore
tel. 051 6838310
- ◆ **Bondeno** - c/o Presidio Socio Sanitario - via Dazio 113
 - ▶ Coordinatore
tel. 0532 884280
fax 0532 884319
- ◆ **Codigoro** - c/o Casa della Salute
via Riviera Cavallotti 347
 - ▶ Coordinatore
tel. 0533 729907
 - ▶ Infermieri
tel. 0533 729908
- ◆ **Argenta e Portomaggiore**
c/o Casa della Salute
via E. De Amicis 22 Portomaggiore
 - ▶ Coordinatore
tel. 0532 817582
 - ▶ Ambulatorio ADI
tel. 0532 817455

Assistenza Protesica e Integrativa

L'Assistenza Protesica si occupa di offrire ausili e presidi appropriati, adattandosi all'evoluzione dei bisogni dell'utente. Si occupa di istruire le procedure amministrative per assicurare:

- ◆ **Assistenza Protesica** - per erogazione di:
 - ▶ dispositivi protesici su misura e di serie
 - ▶ presidi per incontinenza: pannolini e traverse
 - ▶ presidi per incontinenza: cateteri e sacche
 - ▶ assistenza ventilatoria domiciliare ed ossigenoterapia domiciliare
 - ▶ ausili per stomie
- ◆ **Assistenza Integrativa** - per erogazione di:
 - ▶ prodotti dietetici a cittadini affetti da morbo celiaco
 - ▶ prodotti dietetici a cittadini affetti da malattia metabolica congenita
 - ▶ materiale sanitario a cittadini affetti da fibrosi cistica
 - ▶ presidi sanitari a cittadini affetti da insufficienza renale cronica
 - ▶ rimborso trasporto ai cittadini in trattamento dialitico
 - ▶ rimborso dei vaccini iposensibilizzanti
 - ▶ rimborso trasporto ai pazienti oncologici residenti che necessitano di cure presso centri accreditati fuori dalla Provincia di Ferrara

COME

Per ottenere l'Assistenza Protesica e Integrativa è necessario rivolgersi agli Sportelli Unici - CUP presenti sul territorio provinciale.

Informazioni: www.ausl.fe.it

DOVE

- ◆ **Argenta** - via Nazionale Ponente 7
- ◆ **Bondeno** - c/o Presidio Socio Sanitario - via Dazio 113
- ◆ **Cento** - c/o Villa Verde
- ◆ **Codigoro** - c/o Casa della Salute via Riviera Cavallotti 347
- ◆ **Comacchio** - c/o Casa della Salute via R. Felletti 2
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute via Roma 18
- ◆ **Ferrara** - c/o Casa della Salute corso Giovecca 203
- ◆ **Lagosanto** - via Valle Oppio 2
- ◆ **Mesola** - via Pomposa 2
- ◆ **Poggio Renatico** - via della Stazione (accanto alla stazione ferroviaria)
- ◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute - via E. De Amicis 22
- ◆ **Tresigallo** - piazzale Forlanini 5

Unità Operativa Servizi Sanitari

L'Unità Operativa Servizi Sanitari garantisce e organizza le attività di Pediatria di Comunità, dei Consultori familiari e dell'attività di specialistica.

Attività Specialistica Poliambulatori

Comprende prestazioni diagnostiche, interventistiche e visite mediche erogate nelle strutture pubbliche o private accreditate. È importante sapere che, per effettuare una prenotazione, di visita specialistica o di un esame diagnostico, serve la tessera sanitaria e la prescrizione (ricetta) del medico curante.

Le indicazioni sotto riportate sono valide sia per la **prenotazione che per la DISDETTA.**

DOVE

- ◆ agli Sportelli CUP dell'Azienda USL di Ferrara
- ◆ al Centro Servizi Ambulatoriali dell'Azienda Ospedaliera S. Anna via A. Moro 8 - 44124 Cona-Ferrara (Settore 1 Blocco F Piano Terra)
- ◆ nelle Farmacie abilitate
- ◆ telefonando al Numero Verde 800 532000 *dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 17,00 e il sabato dalle 8,00 alle 13,00*
- ◆ on-line sul sito www.cupweb.it
- ◆ tramite il Fascicolo Sanitario Elettronico, per informazioni: www.fascicolo-sanitario.it
- ◆ attraverso l'App "ER Salute" per smartphone e tablet, disponibile per dispositivi Android, Apple e Windows Phone, che sarà possibile scaricare attraverso gli Store ufficiali. L'App consente di verificare le disponibilità dei luoghi in cui effettuare visite ed esami nel territorio e pagare on-line.

Dopo la prenotazione, un servizio di promemoria, tramite telefonata o sms ricorda l'avvicinarsi di un appuntamento.

Si raccomanda di comunicare per tempo eventuali **disdette**, per favorire un razionale ed efficace accesso alle prestazioni sanitarie.

A partire dal 4/04/2016, in base alla Legge Regionale 2/2016, e alla DGR 377/2016 se il cittadino non disdice la prenotazione con almeno due giorni lavorativi di anticipo dalla data fissata per l'appuntamento (sono esclusi i festivi mentre il sabato è considerato lavorativo), paga una sanzione pari al ticket previsto per le fasce di reddito più basse (fino a un importo massimo di €36,15 per ricetta) indipendentemente dalla fascia di reddito dichiarata.

La sanzione non viene applicata per giustificati motivi, che vanno autocertificati/dimostrati:

- ◆ ricovero presso una struttura sanitaria o altri motivi di salute;
- ◆ nascita del figlio/figlia;
- ◆ lutto familiare (se l'evento riguarda i familiari fino al 2° grado di parentela e conviventi);
- ◆ incidente stradale (se avvenuto entro 6 ore precedenti l'appuntamento);
- ◆ altre cause di forza maggiore: sciopero/ritardo treni, calamità naturali, furti, ciclo mestruale per visite ginecologiche e altre prestazioni correlate.

Il provvedimento riguarda tutti i cittadini, **comprese le persone che hanno diritto all'esenzione** (ad esempio per reddito, patologia o invalidità).

Per ulteriori informazioni:

www.prestoebene-er.it

<http://salute.regione.emilia-romagna.it/cure-primarie/ticket-ed-esenzioni>

Per alcune visite, non è necessaria la richiesta, ma è comunque necessaria la prenotazione: ginecologia, odontoiatria, salute mentale-psichiatria.

DOVE

Ambulatori e Poliambulatori

- ◆ **Ferrara** - c/o Casa della Salute corso Giovecca 203
- ◆ **Ferrara** - via F. Gandini 26
- ◆ **Pontelagoscuro** - c/o Casa della Salute - via Buoizzi 14
- ◆ **Copparo** - c/o Casa delle Salute via Roma 18
- ◆ **Cento** - c/o Villa Verde - viale Libertà 22
- ◆ **Bondeno** - c/o Presidio Socio Sanitario - via Dazio 113
- ◆ **Vigarano Mainarda** - via Argine Reno 79

- ◆ **Codigoro** - c/o Casa della Salute via Riviera Cavallotti 347
- ◆ **Argenta** - c/o Ospedale via Nazionale Ponente 7
- ◆ **Comacchio** - c/o Casa della Salute via R. Felletti 2
- ◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute - via E. De Amicis 22
- ◆ **Lagosanto** - c/o Ospedale via Valle Oppio 2
- ◆ **Mesola** - via Pomposa 26

Ambulatori odontoiatrici

È attivo un programma integrativo per l'assistenza odontoiatrica a coloro che presentano problemi odontoiatrici connessi a gravi malattie (certificate dalla vulnerabilità sanitaria) o che si trovano in condizioni di grave disabilità psico-fisica (vulnerabilità socio-sanitaria). L'assistenza odontoiatrica ambulatoriale assicura le prestazioni di igiene profilassi orale, conservativa (otturazioni e devitalizzazioni), chirurgia orale minore (estrazioni dentarie), protesi (sostituzione di uno o più elementi dentari mancanti), ortodonzia (correzione di mal posizioni dentarie o scheletriche per minori tra i 6 e i 14 anni). È previsto un ticket variabile in base alla prestazione eseguita e al reddito ISEE. Pertanto al momento della prenotazione il cittadino deve presentare la documentazione utile a riconoscere l'appartenenza a una precisa categoria di reddito (presentando l'ISEE) oppure a una delle categorie di vulnerabilità sanitaria o socio-sanitaria.

COME

Prenotare la visita presso lo Sportello Unico - CUP o le Farmacie del territorio anche senza prescrizione medica.

- ◆ Documenti necessari per la **vulnerabilità sociale**:
 - ▶ certificato ISEE (rilasciato dai CAF, dalle sedi INPS e dai Comuni)

◆ Documenti necessari per la **vulnerabilità sanitaria e socio-sanitaria:**

- ▶ attestato di esenzione per patologia cronica/invalidante o rara
- ▶ certificazione attestante un grado di invalidità superiore ai due terzi o L. 104/1992 il cui contenuto citi una delle condizioni di vulnerabilità sanitaria.

La patologia è accertata dal medico funzionario addetto, presso i rispettivi Distretti di residenza.

Informazioni: www.ausl.fe.it

DOVE

- ◆ **Ferrara** - c/o Casa della Salute corso Giovecca 203 tel. 0532 242776
- ◆ **Comacchio** - c/o Casa della Salute via R. Felletti 2 tel. 0533 310670
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute tel. 0532 879791
- ◆ **Cento** - c/o Villa Verde viale Libertà 22 tel. 051 6838111/340/159/166
- ◆ **Bondeno** - c/o Presidio Socio Sanitario - via Dazio 113 tel. 0532 884327
- ◆ **Lagosanto** - c/o "Ospedale del Delta" - via Valle Oppio 2 tel. 0533 723176
- ◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute - via E. De Amicis 22 tel. 0532 817469

Assistenza nelle carceri

L'AUSL di Ferrara è competente in materia di assistenza sanitaria alla popolazione detenuta, e garantisce attività di prevenzione, assistenza primaria e specialistica: odontoiatria, cardiologia, infettivologia, orl, psichiatria, dipendenze patologiche, dermatologia, pneumo-tisiologia, psicologia clinica.

DOVE

- ◆ **Ferrara** - c/o Casa della Salute corso Giovecca 203 - tel. 0532 235643

La salute delle donne

I consultori familiari

Il consultorio familiare è un servizio ad accesso diretto per le donne e per le famiglie e offre:

- ◆ visita e consulenza ginecologica, ecografica e contraccettiva, assistenza per l'interruzione volontaria di gravidanza e per la prevenzione di malattie sessualmente trasmesse;
- ◆ assistenza medica, ostetrica ed ecografica alla gravidanza, corsi di preparazione alla nascita gestiti dalle ostetriche;
- ◆ visite mediche per l'assistenza al puerperio, ambulatorio per il puerperio e l'allattamento;
- ◆ assistenza medica e psicologica per le problematiche legate alla menopausa;
- ◆ prelievi inerenti lo screening per la prevenzione al tumore al collo dell'utero;
- ◆ consulenza e terapia psicologica rivolti all'individuo, alla coppia e alla famiglia, per stati di disagio e di conflitto, per difficoltà di comunicazione e di relazione, per separazioni coniugali, per la prevenzione e la gestione di possibili crisi personali e/o familiari.

I servizi di assistenza medica, ecografica e ostetrica alla gravidanza, l'ambulatorio per il puerperio e l'allattamento e l'assistenza sociale sono gratuiti.

Informazioni: www.ausl.fe.it

DOVE

- ◆ **Ferrara** - via Boschetto 29
 - ▶ Ufficio amministrativo tel. 0532 235516
 - ▶ Ambulatorio consultorio familiare tel. 0532 235518

- ◆ copia di un documento di riconoscimento valido

Si ricorda che, se si presenta un certificato rilasciato da un ginecologo privato, è necessario l'accertamento da parte del medico del Servizio di Igiene Pubblica dell'AUSL di Ferrara. La domanda può essere consegnata anche da persona diversa dall'interessata, munita di delega.

DOVE

- ◆ **Ferrara** - via F. Beretta 15 - c/o Servizio Igiene Pubblica 15 - tel. 0532 235202/275/270 fax 0532 235253 attivo *il lunedì e il giovedì dalle 9,00 alle 12,30*

Percorso nascita

L'AUSL presso i Consultori familiari offre sostegno e assistenza alla gravidanza e al post parto attraverso diversi servizi:

- ◆ corsi di preparazione alla nascita
- ◆ assistenza ostetrico ginecologica gratuita alla gravidanza

Nuove regole per le madri che svolgono lavori "a rischio"

Le richieste per il rilascio del provvedimento di interdizione dal lavoro, per le madri che svolgono un lavoro "a rischio" o per essere adibite a mansioni rispondenti alle prescrizioni, devono essere presentate **esclusivamente** a: Direzione Territoriale del Lavoro di Ferrara - UO Provvedimenti Amministrativi e Autorizzazioni per il Lavoro via G. Garibaldi 151 tel. 0532 410711 - fax 0532 410750 e-mail dtl.ferrara@pec.lavoro.gov.it

Cosa serve per presentare la richiesta: **lavoratrice:**

- ◆ modello di domanda reperibile presso l'UO Provvedimenti Amministrativi e Autorizzazioni per il Lavoro, o sul

sito www.lavoro.gov.it/Lavoro/DPL/FE/modulistica;

- ◆ certificato di gravidanza in originale per il pre parto;
- ◆ certificato di nascita del bambino o autocertificazione della madre per il post parto;
- ◆ copia di un documento di riconoscimento valido;
- ◆ documento di Valutazione dei Rischi per la parte relativa alle lavoratrici madri;
- ◆ copia del documento di identità e del codice fiscale del legale rappresentante dell'Azienda.

DOVE

- ◆ **Ferrara** - Direzione Provinciale del Lavoro - via G. Garibaldi 151 tel. 0532 410711 fax 0532 410750

Esenzioni per gravidanza

È prevista un'esenzione totale dal pagamento del ticket per molte prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio e altre prestazioni specialistiche (a seconda della settimana di gestazione, che deve essere sempre riportata sulla richiesta del medico di famiglia o ginecologo, come previsto dal D.M. 10/09/1998:

- ◆ per la tutela della maternità;
- ◆ per accertare eventuali difetti genetici se l'anamnesi riproduttiva o familiare o della coppia evidenzia condizioni di rischio per il feto;
- ◆ in presenza di condizioni patologiche che comportino un rischio materno fetale, certificate da uno specialista;
- ◆ per la diagnosi prenatale, in specifiche condizioni di rischio fetale.

Sostegno all'allattamento

Il latte materno è un investimento prezioso per il benessere del bambino e per

la salute. L'allattamento al seno non assicura solo il migliore nutrimento possibile per il neonato, ma favorisce anche il processo di relazione tra madre e bambino. Per promuovere l'allattamento materno sono disponibili consulenze gratuite ai Servizi Salute Donna e Salute Infanzia e ai Comuni di Ferrara e Comacchio, da parte di operatori esperti.

DOVE

Consulenza telefonica e/o ambulatoriale

- ◆ **Ferrara** - via Boschetto 29/31
Numero Verde 800 551333
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute
tel. 0532 879957
- ◆ **Cento** - via Cremonino 18
tel. 051 6838431
- ◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute - via E. De Amicis 22
tel. 0532 817485/351
- ◆ **Argenta** - c/o Ospedale "Mazzolani Vandini" - via Nazionale Ponente 7
tel. 0532 317924
- ◆ **Codigoro** - c/o Casa della Salute via Riviera Cavallotti 347
tel. 0533 729608/673
- ◆ **Comacchio** - c/o Casa della Salute via R. Felletti 2
tel. 0533 310626/310843

Sedi Comunali:

- ◆ **Cento**
Centro per le Famiglie dell'Alto Ferrarese - Family via Donati 29 Cento
tel. 051 6830516
e-mail centroperlefamiglie@comune.cento.fe.it
- ◆ **Ferrara**
 - ◆ Centro per le Famiglie del Comune di Ferrara c/o Isola del Tesoro piazza XXIV Maggio 1
tel. 0532 242179

e-mail informafamigliebambini@comune.fe.it - www.ifb.fe.it

- ◆ Gruppo auto aiuto "allattiAMOlo", disponibile per consulenze anche nei giorni festivi.

Recapiti telefonici:

339 7502880; 328 1299118;
340 3940244; 342 0151660;
347 2414270

e-mail allattiamolo@gmail.com

◆ Argenta e Portomaggiore

Centro per le Famiglie dei Comuni di Argenta e Portomaggiore
via Circonvallazione 21/a
tel. 0532 330205
e-mail centrofamargenta@comune.argenta.fe.it

◆ Comacchio

Centro Infanzia Comunale "L'Albero delle Meraviglie" - via N. Cavalieri 38
tel. 0533 312863

Centro Famiglie del Delta
"La Libellula" via Buonafede 12
tel. 0533 314088

www.comune.comacchio.fe.it - e-mail centrofamiglie@comune.comacchio.fe.it

Adesione al progetto: "Donazione sangue cordonale"

Il sangue cordonale è il sangue che residua nei vasi cordonali e placentari dopo che il cordone ombelicale del neonato è stato reciso. Questo sangue, che normalmente viene scartato assieme alla placenta, può essere raccolto, conservato e donato.

- ◆ *Cosa contiene di speciale il sangue cordonale e a che cosa serve?*

Il sangue cordonale è ricco di "cellule staminali emopoietiche" dalle quali hanno origine per tutta la vita tutte le cellule del sangue: globuli rossi, globuli bianchi e piastrine. Per queste sue caratteristiche il sangue cordonale può essere utilizzato a scopo di trapianto, in alternativa al midollo

osseo, per la cura di diverse patologie ematologiche, immunologiche e oncologiche.

◆ *Che rischi comporta la donazione del sangue cordonale e perché è importante donarlo?*

La donazione del sangue cordonale non comporta rischi né per la madre né per il bambino; esso viene raccolto dopo la nascita del bambino e la raccolta può avvenire sia dopo parto naturale sia dopo parto cesareo.

È importante donarlo perché può aiutare a salvare la vita di altri bambini ammalati di malattie del sangue, malattie immunologiche, neoplasie e inoltre può contribuire alla Ricerca sulla cura di numerose malattie che ancora oggi ci affliggono.

◆ *Come diventare donatrici di sangue cordonale?*

Le donne che desiderano diventare **donatrici di sangue cordonale** debbono contattare tra la 28° e la 34° settimana di gravidanza l'Unità Operativa di Ostetricia in cui intendono partorire, un professionista fisserà un appuntamento per un colloquio e indicherà quali referti di accertamenti diagnostici eseguiti in gravidanza presentare al colloquio stesso.

Ulteriori indicazioni sono disponibili nel depliant informativo distribuito presso gli ambulatori ostetrici e i consultori familiari. Oppure telefonando al Numero Verde del Servizio Sanitario Regionale 800 033033.

◆ *Come si effettua la donazione?*

Durante il parto avviene la raccolta del sangue cordonale. Dopo il parto:

- ▶ dopo la dimissione la neomamma sarà contattata telefonicamente e sarà fissato un appuntamento per un controllo a sei mesi dal parto;
- ▶ la mamma dovrà recarsi a questa visita di controllo con il proprio bambino.

L'applicazione della Legge 194/1978 per l'interruzione volontaria della gravidanza (IVG)

Quando, valutate tutte le altre possibili soluzioni, si decide di ricorrere all'interruzione della gravidanza, è bene sapere che le strutture sanitarie pubbliche consentono tale prestazione in presenza delle seguenti condizioni:

- ◆ non devono essere trascorse più di 12 settimane e comunque entro i primi 90 giorni di gravidanza;
- ◆ entro questo tempo è necessario presentarsi a un consultorio familiare o al ginecologo di fiducia con il documento d'identità valido e un test di gravidanza positivo eseguito presso un laboratorio analisi;
- ◆ il ginecologo del consultorio, dopo una visita e una valutazione del caso, rilascia il certificato necessario per sottoporsi all'IVG (questo certificato può essere richiesto anche al proprio ginecologo di fiducia o al medico di famiglia). Viene assicurato anche il collegamento con i reparti ospedalieri di riferimento per l'esecuzione dell'intervento;
- ◆ se una minore chiede l'IVG senza il consenso di chi esercita la patria potestà, il consultorio segue il percorso di certificazione con la relazione del giudice tutelare.

Il consultorio garantisce la riservatezza dei colloqui per ogni problematica legata al percorso di interruzione volontaria di gravidanza (IVG). Fornisce anche assistenza psicologica su richiesta, informazioni su associazioni di volontariato ed eventuale coinvolgimento dei Servizi Sociali.

Adozione

Vedi attività medico-legale per idoneità psico-fisica per l'adozione di minori a pag. 43.

**Assistenza alla menopausa
(in collaborazione con
l'Azienda Ospedaliera
S. Anna di Ferrara)**

L'assistenza alla menopausa (climaterio) prevede: colloqui, pap-test, visita ginecologica, visita senologica, densitometria ossea.

DOVE

Centro studi per l'osteoporosi

L'esame per la densitometria viene fatto a Ferrara, previo appuntamento presso:

- ◆ **Ferrara** - Centro Menopausa e Osteoporosi dell'Università - via Boschetto 31 - tel. 0532 742253
- ◆ **Ferrara-Cona** - c/o Azienda Ospedaliera S. Anna - via A. Moro 8 solo con prenotazione presso lo Sportello Unico - CUP

Informazioni: www.ausl.fe.it

La salute dei giovani

Gli Spazi Giovani

È un servizio dedicato alle ragazze e ai ragazzi dai 14 ai 20 anni, gratuito, ad accesso diretto. Dai 21 ai 24 anni è previsto il pagamento del ticket della prestazione usufruita. Offre in un ambiente riservato: consulenza e terapia per problemi di crescita, per disturbi del comportamento alimentare, per stati di malessere legato alla relazione, per dubbi in merito alla vita affettiva e relazionale, alla sessualità, alla contraccezione e alla prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili.

Che cosa fa?

- ◆ informa sui metodi contraccettivi e sulle malattie sessualmente trasmissibili;
- ◆ affronta problemi, curiosità e preoccupazioni relativi alla sessualità e all'affettività;
- ◆ offre consigli per imparare a gestire i cambiamenti fisici e psicologici dell'adolescenza;

- ◆ fornisce consulenza e sostegno nei problemi di relazione con gli amici, il/la partner, i genitori.

Informazioni: www.ausl.fe.it

DOVE

- ◆ **Ferrara** - via F. Gandini 26, prossimo trasferimento c/o Casa della Salute - corso Giovecca 203
 - ◆ Consultorio Giovani tel. 0532 235025
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute via Roma 18 - tel. 0532 879957
- ◆ **Bondeno** - c/o Presidio Socio Sanitario - Spazio Giovani via Dazio 113 - tel. 0532 884283
- ◆ **Cento** - via Cremonino 18 - Spazio Giovani - tel. 051 6838431/501
- ◆ **Codigoro** - c/o Casa della Salute via Riviera Cavallotti 347
 - ◆ Consultorio Giovani tel. 0533 729730/622
- ◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute - via E. De Amicis 22
 - ◆ Consultorio Giovani tel. 0532 817528/415

L'assistenza all'infanzia e all'adolescenza

Il Pediatra di Libera Scelta - PLS

Assiste i minori da 0 a 14 anni. In casi particolari, ad esempio malattie croniche, l'assistenza può essere prolungata, su richiesta dei genitori, fino al compimento del 16° anno di età. La scelta del Pediatra viene effettuata presso un punto qualsiasi dello Sportello Unico.

Come i Medici di medicina generale, anche i Pediatri svolgono la loro attività o singolarmente in ambulatorio oppure in forma associata nelle Pediatrie di Comunità e nelle Pediatrie di Gruppo: queste organizzazioni consentono un'estensione degli

orari di apertura. Il Pediatra di libera scelta, oltre alle visite, offre una serie di prestazioni a carattere preventivo e di educazione sanitaria. La principale attività in questo campo è quella legata ai "Bilanci di salute" che sono controlli programmati a scadenze prefissate per valutare lo sviluppo e la crescita del bambino. I Pediatri lavorano in stretta collaborazione con la Pediatria di Comunità, soprattutto per l'attività di prevenzione e di educazione sanitaria.

Informazioni: www.ausl.fe.it

Forme associative dei pediatri Pediatria di Gruppo

I pediatri possono organizzare la loro attività anche utilizzando la forma associativa della Pediatria di Gruppo, che consente un miglioramento dell'assistenza, in termini sia di efficacia che di efficienza delle prestazioni e dell'organizzazione degli ambulatori. Permette di avere più presidi diagnostici e terapeutici e di condividere e integrare competenze individuali specifiche nonché di garantire, per la loro strutturazione in team di lavoro, un'erogazione più ampia e articolata di prestazioni.

DOVE

- ◆ **Ferrara** - Pediatria di Gruppo "La Prinella" - via Svizzera 28 tel. 0532 311081
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute via Roma 18 - tel. 0532 879949 e-mail pediatriaterreefiumi@gmail.com; www.amicopediatra.it
- ◆ **Bondeno** - c/o Presidio Socio Sanitario - via Dazio 113 - Pediatria di Gruppo - tel. 0532 884284
- ◆ **Cento** - Pediatria di Gruppo - via del Commercio 2 - tel. 051 6838111

Pediatria di Comunità e Consulteri pediatrici

Svolgono la loro attività nell'area dell'assistenza e tutela della salute del bam-

bino e dell'adolescente: attività rivolte sia alla comunità che al singolo. Sul versante della collettività, tutela e promuove la salute e il benessere per limitare i rischi di diffusione di malattie infettive. Sul versante della salute individuale hanno il compito di assistere e tutelare la salute dei bambini più deboli, per problematiche sia di natura socio-culturale che sanitaria. Eroga le seguenti principali prestazioni:

- ◆ vaccinazioni per la popolazione in età 0-17 anni;
- ◆ prevenzione della diffusione di malattie infettive in comunità;
- ◆ esigenze sanitarie individuali e specifiche (malattie croniche, allergie, necessità di diete speciali e/o somministrazione di farmaci) di bambini frequentanti comunità scolastiche;
- ◆ informazioni di educazione sanitaria;
- ◆ progetti di tutela della relazione genitori-bambini in corso di gravidanza e nel primo anno di vita:
 - partecipazione ai corsi di accompagnamento alla nascita
 - sostegno all'allattamento al seno
 - prevenzione della depressione post parto
- ◆ per il punto nascita di Cento collaborazione per la pronta reperibilità pediatrica e l'assistenza ai neonati.

DOVE

Ambulatori di Pediatria di Comunità

- ◆ **Ferrara** - via Boschetto 31 tel. 0532 235505 e-mail pedcom.fe@ausl.fe.it
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute via Roma 18 - tel. 0532 879832 e-mail pedcom.copp@ausl.fe.it
- ◆ **Cento** - c/o Ospedale "SS.ma Annunziata" - via G. Vicini 2 tel. 051 6838435 e-mail pediatcomcento@ausl.fe.it

- ◆ **Bondeno** - c/o Presidio Socio Sanitario - via Dazio 113
tel. 0532 884284
- ◆ **Codigoro** - c/o Casa della Salute via Riviera Cavallotti 347
tel. 0533 729673
e-mail saluteinfanziacodigoro@ausl.fe.it
- ◆ **Comacchio** - c/o Casa della Salute via R. Felletti 2 - tel. 0533 310726
e-mail saluteinfanziacodigoro@ausl.fe.it
- ◆ **Mesola** - via Pomposa 26
tel. 0533 793421 - e-mail saluteinfanziacodigoro@ausl.fe.it
- ◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute - via E. De Amicis 22
tel. 0532 817351
e-mail saluteinfanziacodigoro@ausl.fe.it

Informazioni: www.ausl.fe.it

Servizio vaccinazioni

È un servizio della pediatria di Comunità che garantisce le vaccinazioni obbligatorie e raccomandate per la fascia d'età 0-17 anni comprese nel calendario vaccinale vigente. In alcune sedi le vaccinazioni sono eseguite in integrazione con il Dipartimento di Sanità Pubblica, i Pediatri di libera scelta e la Pediatria di Gruppo. In ogni ambulatorio vaccinale gli operatori:

- ◆ danno informazioni;
- ◆ valutano se esistono motivi per rinviare la vaccinazione;
- ◆ chiedono ai genitori il consenso a vaccinare i figli;
- ◆ somministrano il vaccino avendo cura di controllare i bambini per i 30 minuti successivi la somministrazione del vaccino come misura precauzionale.

È raro che esistano controindicazioni alle vaccinazioni. Un colloquio preventivo con il medico permetterà di accertare se esistono disturbi o condizioni tali da sconsigliare la vaccinazione. Le eventuali controindicazioni non vanno confuse

con gli "effetti collaterali" che sono invece disturbi che possono comparire dopo la vaccinazione (esempio: febbre, gonfiore nel punto in cui è stata fatta l'iniezione); ai genitori sarà spiegato come affrontarli. La somministrazione del vaccino comporta generalmente una o più iniezioni. È possibile somministrare i vaccini obbligatori e/o raccomandati in associazione o singolarmente, su richiesta dei genitori. Non è necessario tenere i bambini a digiuno.

Vaccinazioni **obbligatorie**, da iniziare entro il terzo mese di vita:

- ◆ antipoliomielitica
- ◆ antidifterica
- ◆ antitetanica
- ◆ antiepatite virale B

Vaccinazione **raccomandate**:

- ◆ antipertosse (aP pertosse acellulare)
- ◆ antihaemophilus influenzae "B"
- ◆ antimorbillo-parotite-rosolia
- ◆ antipneumococco
- ◆ antimeningococco ACWY
- ◆ antipapilloma virus HPV: gratuita solo alle ragazze nel 12° anno di età fino al 18°
- ◆ antivaricella: gratuita dal 12° anno di età solo a soggetti sani ancora suscettibili alla malattia
- ◆ antiepatite A, antinfluenzale e antimeningococco "B", gratuite solo per alcune fasce d'età e categorie a rischio

DOVE

Ambulatori Pediatria di Comunità, vedi pag. 17.

COME

Tutte le vaccinazioni vengono eseguite su invito o su richiesta dell'utente per appuntamento.

Tutte le vaccinazioni obbligatorie compre-

se nel calendario vaccinale e quelle raccomandate per bambini e adolescenti sono gratuite. La vaccinazione antinfluenzale è raccomandata ai bambini con particolari fattori di rischio dovuti a determinate patologie croniche o conviventi con patologie a rischio.

La Pediatria di Comunità collabora all'elaborazione di progetti di prevenzione e promozione della salute, per sviluppare comportamenti e stili di vita corretti insieme ad altri servizi del Dipartimento di Cure Primarie, del Dipartimento di Sanità Pubblica, alle Istituzioni e agli Enti del territorio, ciascuno per la propria specificità.

Servizi specialistici dell'Area Pediatria

Audiologia: valutazione otorinolaringoiatrica, esame audiometrico e protesizzazione di ipoacusici.

Foniatria: valutazione, diagnosi e trattamenti logopedici.

Oculistica: valutazione e controllo vista, patologie dell'occhio che non richiedono una strumentazione diagnostico-terapeutica di terzo livello.

DOVE

◆ **Ferrara** - via F. Gandini 26 - prossimo trasferimento c/o Casa della Salute corso Giovecca 203

◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute via Roma 18

◆ **Comacchio** - c/o Casa della Salute via R. Felletti 2

◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute via E. De Amicis 22

Neuropsichiatria per l'Infanzia e l'Adolescenza (UONPIA)

La "salute mentale e riabilitazione dell'infanzia e dell'adolescenza" è la missione storica di questo servizio multidisciplinare. Vi lavorano medici specialisti in neuropsichiatria infantile, psicologi, fisioterapisti, logopedisti, educatori

professionali e tecnici della riabilitazione psichiatrica.

Prestazioni erogate

Vengono effettuate:

- ◆ visite neuropsichiatriche;
- ◆ colloqui psicologici;
- ◆ trattamenti educativo-riabilitativi di tipo fisioterapico, logopedico, psico-educativo, singolo o di gruppo rivolti a una gamma di problematiche neurologiche, comportamentali, emotive e psico-sociali da 0 a 17 anni.

Sono previsti dei percorsi specifici d'integrazione per:

- ◆ certificazione della disabilità in collaborazione con le scuole, la Medicina legale e l'INPS;
- ◆ disturbi specifici dell'apprendimento in collaborazione con il Centro Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) provinciale;
- ◆ condizioni neuromotorie, spettro autistico, Sindrome da Deficit di Attenzione e Iperattività (ADHD) e disturbi del comportamento alimentare;
- ◆ situazioni di abuso, adozione e affido in collaborazione con i Servizi Sociali afferenti ai vari Comuni.

Di norma le prestazioni vengono erogate nelle sedi presenti sul territorio di residenza del minore.

COME

Colloquio informativo d'accesso

L'appuntamento si richiede allo Sportello Unico - CUP a nome del minore. La richiesta medica (impegnativa) è facoltativa, ma utile per stabilire subito la collaborazione con il pediatra di libera scelta o il medico di medicina generale. Nel colloquio si compilano anche questionari che l'équipe territoriale utilizza per stabilire la priorità del problema e presso quale sede vada affrontato. Nei percorsi d'integrazione socio-educativo-

scolastica il colloquio iniziale è sostituibile, con il consenso dei genitori, da un documento di passaggio contenente informazioni cliniche analoghe a quelle raccolte nel colloquio informativo d'accesso (anamnesi familiare, personale, remota e prossima).

Comunicazione con l'utenza e passaggio ad altri servizi

Periodicamente, e al termine del periodo di cura, gli operatori dell'UO rilasciano una relazione scritta che sintetizza i motivi della valutazione, la biografia sanitaria del paziente e gli interventi svolti, fornendo indicazioni utili a prevenire complicazioni per il futuro. Documenti specifici possono essere richiesti per finalità specifiche (diagnosi funzionali, piani terapeutici, relazioni tecniche).

Informazioni: www.ausl.fe.it

DOVE

◆ **Ferrara**

- ▶ Centro Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza-NPIA - via Messidoro 20, Blocco D/E, 2° piano (Dipartimento di Riabilitazione "S. Giorgio")
tel. 0532 235051/2
- ▶ Centro di Alta Specializzazione per Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) - via F. Gandini 26
tel. 0532 235034, prossimo trasferimento c/o Casa della Salute - corso Giovecca 203

◆ **Bondeno** - c/o Presidio Socio Sanitario - via Dazio 113
tel. 051 6838242/430

◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute via Roma 18 - tel. 0532 879093

◆ **Cento** - via Cremonino 10
tel. 051 6838242/430

◆ **Codigoro** - c/o Casa della Salute via Riviera Cavallotti 347
tel. 0533 729647

◆ **Comacchio** - c/o Casa della Salute via R. Felletti 2 - tel. 0533 310724

◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute - via E. De Amicis 22
tel. 0532 817453

Prenotazione tel. 0532 975123
e-mail smria@ausl.fe.it

Comune di Ferrara

Orientamento su Adozione e Affidamento Comune di Ferrara - Affidamento familiare

L'emergenza pediatrica

L'emergenza pediatrica è garantita attraverso l'assistenza presso il Pronto Soccorso Pediatrico e il ricovero nell'UO di Pediatria.

DOVE

◆ **Ferrara-Cona** - Pronto Soccorso Pediatrico dell'Azienda Ospedaliera S. Anna - via A. Moro 8

Assistenza farmaceutica

Attività di erogazione diretta dei farmaci

Le Farmacie Ospedaliere dei Presidi Ospedalieri dell'AUSL di Ferrara e dell'Azienda Ospedaliera S. Anna provvedono all'erogazione diretta dei farmaci (L. 405/2001) relativamente a:

- ◆ farmaci alla dimissione: da ricovero o da visita specialistica ambulatoriale;
- ◆ farmaci PHT (Prontuario della Continuità Terapeutica Ospedale Territorio);
- ◆ farmaci a pazienti in ADI - Assistenza Domiciliare Integrata (esclusa ADI 1) e pazienti cronici presi in carico.

Tipologie di farmaci erogati

◆ **Dimissione da ricovero o dopo visita ambulatoriale.** Vengono erogati:

- ▶ i farmaci classificati in classe A dal Servizio Sanitario Nazionale (cioè farmaci totalmente concedibili dal SSN)
- ▶ i farmaci classificati in classe H ex OSP 2 inseriti nel Prontuario terapeutico AVEC (Area Vasta Emilia Centrale)
- ▶ i farmaci compresi nel Prontuario PHT

COME:

Possono essere prescritti in seguito a:

- ▶ **dimissione dopo un ricovero**, limitata a 30 giorni di trattamento in caso di terapie specifiche
- ▶ **dimissione da visita specialistica**, anche se effettuata in strutture sanitarie convenzionate con il SSN
- ◆ **Farmaci compresi nel prontuario distribuzione diretta (PHT).** Vengono erogati i farmaci del PHT anche a pazienti della Provincia di Ferrara che hanno ricevuto la prescrizione o il Piano terapeutico da Centri Specialistici o centri di Riferimento autorizzati di altre Aziende Sanitarie o da Centri autorizzati di altre Regioni
- ◆ **Farmaci non soggetti a Piano terapeutico.** L'utente deve presentarsi con lettera di dimissione e referto ambulatoriale e/o modulo prescrittivo
- ◆ **Farmaci con Piano Terapeutico.** L'utente a cui siano stati prescritti farmaci soggetti a Piano Terapeutico deve presentarsi con copia del Piano Terapeutico in corso di validità. Per accessi successivi:
 - ▶ se il Piano Terapeutico è ancora valido, basta presentare la copia

dello stesso e l'apposita ricevuta (se rilasciata durante l'erogazione precedente)

- ▶ se invece il Piano terapeutico è scaduto, è necessario rinnovarlo presso i Centri di Riferimento e presentarsi con la copia del nuovo piano terapeutico

Che cos'è un Piano Terapeutico?

Il Piano Terapeutico è una particolare prescrizione necessaria per alcuni farmaci che possono essere prescritti solo da Centri Specialistici autorizzati dalla Regione Emilia Romagna (Centri di Riferimento).

È una prescrizione farmaceutica intestata a un singolo paziente e deve contenere:

- ◆ le iniziali, il codice fiscale ed eventualmente l'indirizzo del paziente;
- ◆ il nome del medico o pediatra di famiglia;
- ◆ la diagnosi della malattia;
- ◆ il farmaco prescritto;
- ◆ il dosaggio;
- ◆ le modalità;
- ◆ i tempi di assunzione;
- ◆ la durata prevista per la terapia.

La validità del Piano Terapeutico viene indicata dallo specialista che lo prescrive e al massimo può avere la durata di 12 mesi dal rilascio, tranne particolari disposizioni.

Erogazione farmaci in fascia C a famiglie indigenti: Presentandosi alla sede di erogazione diretta con la certificazione dello "stato di indigenza" rilasciata dal Centro Servizi alla Persona - ASP e con la richiesta del medico o pediatra di famiglia, si possono ricevere alcuni farmaci di fascia C (es. anti infiammatori, cortisonici e antistaminici).

DOVE

Sedi di erogazione diretta:

1. Ferrara-Cona - Azienda Ospedaliera S. Anna - via A. Moro 8. 2B1 - parcheggio P1; si accede dall'ingresso principale, il locale è ubicato al 1° piano vicino alla scala mobile

tel. 0532 237372/0532 236653

fax 0532 237446

e-mail erogazionefarmaci@ospfe.it

2. Ferrara - c/o Casa della Salute corso Giovecca 203 (viale Magazzini - Area 11 - nelle vicinanze della Camera Mortuaria con possibilità di ingresso e parcheggio da via Fossato di Mortara 70)

tel. 0532 237573 fax 0532 237562

e-mail erogazionefarmaci@ospfe.it

3. Copparo - c/o Casa della Salute via Roma 18 - tel. 0532 879714/10 fax 0532 879755

4. Cento - Farmacia ospedaliera viale Libertà 21

tel. 051 6838537 fax 051 6838369

5. Argenta - c/o Ospedale "Mazzolani Vandini" - via Nazionale Ponente 7 (piano terra vicino alla Risonanza Magnetica) tel. 0532 317755 e fax 0532 317775

6. Lagosanto - c/o "Ospedale del Delta" - via Valle Oppio 2

tel. 0533 723334/5/2 fax 0533 723209

Previo appuntamento telefonico con Farmacia Ospedaliera di Cento

◆ **Bondeno** - c/o Medicina di Gruppo all'interno del Presidio Socio Sanitario - via Dazio 113

◆ **Sant'Agostino** - c/o Villa Rabboni-Cassini presso la sede AVIS, via Statale 189/A

Previo appuntamento telefonico con Farmacia Ospedaliera di Lagosanto

◆ **Comacchio** - c/o Casa della Salute via R. Felletti 2 (piano rialzato, amb. 7, presso Guardia Medica)

◆ **Migliarino** - c/o ex INAM - via Fiorella 8

Informazioni: www.ausl.fe.it

L'Hospice di Codigoro "Le Onde e il Mare"

L'Hospice, dell'Unità Operativa Nuclei Cure Primarie, fa parte della Rete delle Cure Palliative dell'AUSL di Ferrara e si rapporta con le Unità Operative delle strutture ospedaliere provinciali, i Medici di medicina generale, l'ADI e le Associazioni di volontariato. La struttura ha 11 posti letto e garantisce alle persone le cure palliative.

Cosa sono le cure palliative? Sono interventi che non prolungano né abbreviano l'esistenza del malato, ma ne ricercano la migliore qualità di vita possibile; provvedono al sollievo dal dolore e dagli altri sintomi, tenendo conto degli aspetti psicologici e spirituali, aiutando le famiglie ad affrontare la malattia e, in ultimo, l'eventuale lutto. L'Hospice inoltre fornisce ai pazienti consulenze specialistiche del medico palliativista al domicilio, o presso gli ambulatori di cure palliative, il cui accesso è garantito dalla richiesta del medico di famiglia.

A chi è rivolto: l'assistenza in Hospice è gratuita ed è rivolta a malati oncologici in fase avanzata di malattia e ai malati terminali oncologici e non oncologici che necessitano di cure di supporto, cure palliative o semplicemente di un ricovero temporaneo di sollievo alla famiglia.

COME

Il **ricovero** in Hospice avviene tramite richiesta del medico curante se il malato è curato a casa o medico ospedaliero se è curato in ospedale o DH oncologico, compilata su apposito modulo, fatto pervenire in Struttura direttamente o tramite fax allo 0533 729726. Viene garantito un colloquio pre-ricovero con familiari e pazienti al fine di condividere il percorso di assistenza.

DOVE

L'Hospice di Codigoro è situato al 2° piano della Casa della Salute di

Codigoro - via Riviera Cavallotti 347.
Per **informazioni** rivolgersi alla segreteria tel. 0533 729923/38 oppure www.ausl.fe.it.

Servizi Assistenziali e Socio-Sanitari Integrati

La Direzione delle Attività Socio-Sanitarie (DASS) si occupa di integrare le attività di assistenza sociale con quelle di assistenza sanitaria, la cui gestione compete al Dipartimento di Cure Primarie attraverso le due Aree:

- ◆ Area Anziani
- ◆ Area Disabilità Adulti

Area Anziani

Si occupa della tutela e della cura della salute delle persone anziane con particolare riferimento all'anziano "fragile" e dei loro bisogni.

Svolge le seguenti funzioni:

- ◆ attività svolte da tutti i medici specialisti geriatri operanti nelle strutture del territorio;
- ◆ attività ambulatoriali geriatriche su richiesta del Medico di Medicina Generale;
- ◆ Unità di Valutazione Geriatrica per l'accesso ai servizi socio-sanitari;
- ◆ attività di sorveglianza nelle Strutture Residenziali per anziani;
- ◆ coordinamento delle attività locali del Progetto Regionale Demenze (D.G.R. 2581/99);
- ◆ Progetto Dimissioni Protette, rapportandosi con gli altri servizi del territorio;
- ◆ tutte le attività rivolte alla popolazione anziana riconducibili al Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA);
- ◆ attività di consulenza alle Commissioni Invalidi Civili.

Vengono definite prestazioni di carattere sociale e socio-sanitario:

- ◆ l'assistenza dell'anziano al proprio domicilio, con interventi integrati fra medico di famiglia, assistente sociale, assistente domiciliare e operatori sanitari;
- ◆ contributi economici, per aiutare le persone non autosufficienti;
- ◆ erogazione dell'assegno di cura, ovvero di un contributo economico alla famiglia dell'anziano ultra 65enne (con ISEE compatibile con la normativa) che assiste il proprio congiunto nel suo domicilio;
- ◆ inserimento in una struttura residenziale (CRA-Casa Residenza Anziani) o semiresidenziale (CD-Centro Diurno);
- ◆ inserimento temporaneo "di sollievo" in una struttura residenziale per alleggerire il carico di cura dei familiari;
- ◆ gruppi di sostegno;
- ◆ pasto a domicilio;
- ◆ tele-assistenza per mettere in contatto le persone che vivono sole con una centrale di soccorso che attiva, in caso di allarme, familiari, vicini o amici disponibili, l'assistente sociale o altri enti di soccorso;
- ◆ tele-sorveglianza, nella quale per via telematica si attivano contatti periodici con gli operatori.

COME

Per quanto riguarda queste attività è necessario rivolgersi alle assistenti sociali presso i Servizi Sociali ASP (Centro Servizi alla Persona) e Comuni.

Informazioni: www.ausl.fe.it

DOVE

Il primo accesso deve avvenire tramite i Servizi Sociali, che poi trasmettono il caso all'UVG (Unità di Valutazione Geriatrica).

Sedi dei Servizi Sociali

◆ **ASP (Centro Servizi alla Persona) Ferrara**

- ▶ Segretariato sociale anziani, adulti e minori - **Ferrara** via Ripagrande 5 tel. 0532 799574 fax 0532 799577, prossimo trasferimento c/o Casa della Salute - corso Giovecca 203
- ▶ Servizio Sociale Adulti - **Pontelagoscuro** - 1° contatto con assistente sociale, piazza B. Buozzi 14 tel. 0532 466981 - fax 0532 466997

◆ **ASSP Copparo** - Azienda Speciale Servizi alla Persona - Copparo via G. Mazzini 47 - tel. 0532 871610 fax 0532 871815

◆ **Servizio Sociale Comune di Bondeno** - via F. Turati 2 tel. (Centralino) 0532 899500; tel. (Uffici amministrativi) 0532 899232 fax 0532 899505

◆ **Gestione Associata dei Servizi Socio-Assistenziali Comune di Cento** - via O. Malagodi 12 tel. 051 6843350 fax 051 6843349

◆ **Servizio Sociale Codigoro** - ASP del Delta Ferrarese - Codigoro via Riviera Cavallotti 189

- ▶ assistenti sociali Area Minori tel. 0533 729800/644/940/810
- ▶ assistenti sociali Area Adulti Disabili tel. 0533 729800/644/940/810
- ▶ assistenti sociali Area Anziani tel. 0533 729621/729928
- ▶ assistenti domiciliari tel. 0533 729617

◆ **Servizio Sociale di Portomaggiore Argenta-Ostellato ASP Eppi Manica Salvatori** Aree Adulti e Anziani

- ▶ **Argenta** via Roma 9 - tel. 0532 804011
- ▶ **Portomaggiore** Segretariato Sociale - via E. De Amicis 26 tel. 0532 804011

◆ **Servizio Sociale convenzionato tra i Comuni di Portomaggiore Argenta Ostellato**

- ▶ Comune di **Portomaggiore** piazza Umberto I 5 - tel. 0532 323229. Ufficio amministrativo tel. 0532 323214; assistenti sociali 0532 323234/5
- ▶ Sede di **Argenta** piazza G. Garibaldi 1 - tel. 0532 330229; assistenti sociali tel. 0532 330288/330319

◆ **Sedi dell'Unità di Valutazione Geriatrica**

- ▶ **Ferrara** c/o Casa della Salute corso Giovecca 203 tel. 0532 235578
- ▶ **Copparo** c/o Casa della Salute via Roma 18 - tel. 0532 879892
- ▶ **Bondeno** c/o Presidio Socio Sanitario - via Dazio 113 tel. 0532 884204
- ▶ **Codigoro** c/o Casa della Salute via Riviera Cavallotti 347 tel. 0533 729683
- ▶ **Portomaggiore** c/o Casa della Salute - via E. De Amicis 22 tel. 0532 817538/817554

Progetto per la gestione dei pazienti affetti da demenza

L'AUSL di Ferrara, in collaborazione con l'azienda ospedaliera e le ASP, ha attivato una serie di interventi di primo e secondo livello diretti ad affrontare le problematiche legate all'insorgenza della demenza per:

- ◆ garantire una diagnosi adeguata e tempestiva delle principali forme di demenza attraverso diagnosi accurate;
- ◆ migliorare la qualità delle cure e della vita delle persone con demenza e dei loro familiari;
- ◆ adeguare, espandere e specializzare la rete dei servizi;

- ◆ qualificare i processi assistenziali interni agli ospedali nei reparti maggiormente interessati da ricoveri di persone con demenza.

L'Area Anziani partecipa a queste attività, garantendo (su richiesta dei medici di famiglia) un'azione di filtro e una serie di prestazioni presso gli ambulatori di I livello. L'Area Anziani contribuisce anche alla rete degli ambulatori di II livello (**Centri per i Disturbi Cognitivi** - ex Unità di Valutazione Alzheimer UVA) a cui spetta l'approfondimento della diagnosi e il monitoraggio dei pazienti affetti da demenze.

L'accesso è differenziato nei diversi centri e nella maggior parte dei casi filtrato dagli ambulatori specialistici di I livello.

Per **informazioni** più precise e dettagliate:

- ◆ **Centro per i Disturbi Cognitivi (CDC) di Ferrara-Cona**
c/o UO Geriatria Azienda Ospedaliera S. Anna - via A. Moro 8
tel. 0532 239051/0532 236029
- ◆ **CDC - Cona** c/o UO Neurologia Azienda Ospedaliera S. Anna - via A. Moro 8
tel. 0532 235441/0532 236431
- ◆ **CDC - Cona** c/o Medicina Interna Universitaria - Azienda Ospedaliera S. Anna - via A. Moro 8
tel. 0532 239012/0532 239009/0532 237018
- ◆ **CDC di Copparo** c/o Casa della Salute - via Roma 18
tel. 0532 879890
- ◆ **CDC di Lagosanto** c/o "Ospedale del Delta" - via Valle Oppio 2
tel. 0533 723322 - fax 0533 723517
- ◆ **CDC di Portomaggiore** c/o Casa della Salute - via E. De Amicis 22
tel. 0532 817553/4

- ◆ **CDC di Cento** c/o Casa Protetta "G.B. Plattis" - via G. Vicini 5
tel. 051 901664/0532 903048
- ◆ **CDC di Bondeno** c/o Presidio Socio Sanitario - via Dazio 113-118
tel. 0532 884338 *solo il giovedì*
oppure 366 7890491

Area Disabili Adulti

Si occupa della cura della salute delle persone disabili adulte.

Svolge le seguenti funzioni:

- ◆ attività di valutazione multidimensionale dei disabili adulti (UVM-D);
- ◆ attività di valutazione delle abilità residue;
- ◆ coordina il passaggio alla rete della disabilità adulta dei minori al compimento della maggiore età;
- ◆ coordina e vigila sull'assistenza nei Centri residenziali e Semi-residenziali per disabili adulti;
- ◆ programma e gestisce ogni altra attività rivolta alla popolazione disabile adulta;
- ◆ si rapporta con gli Uffici di Piano Distrettuali;
- ◆ gestisce le attività connesse al Programma di Accreditamento Socio-Sanitario dei Centri Socio Riabilitativi Residenziali e Diurni;
- ◆ svolge attività di consulenza per la Commissione Invalidi Civili.

Vengono definite prestazioni di carattere sociale e socio-sanitario:

- ◆ l'assistenza dell'adulto disabile al proprio domicilio;
- ◆ contributi economici, per aiutare i disabili;
- ◆ erogazione dell'assegno di cura, ovvero di un contributo economico alla famiglia del disabile (con ISEE compatibile con la normativa) che assiste il proprio congiunto nel suo domicilio;

- ◆ inserimento "di sollievo" in una struttura residenziale per alleggerire il carico di cura dei familiari;
- ◆ pasto a domicilio: è un servizio svolto in convenzione con una cooperativa, che offre la possibilità di scegliere fra menù diversificati;
- ◆ gruppi di sostegno;
- ◆ l'inserimento in una struttura residenziale.

COME

Per quanto riguarda queste attività è necessario rivolgersi alle assistenti sociali presso i Servizi Sociali ASP e Comuni.

Informazioni: www.aspfe.it

DOVE

L'accesso avviene su segnalazione delle Assistenti Sociali responsabili del caso.

Sedi dei Servizi Sociali

Vedi pag. 24.

Sistema integrato di interventi per persone con gravi disabilità acquisite

Sono attività rivolte a chi ha acquisito gravissime disabilità in seguito a patologie/deficit dalle quali è derivata una permanente e totale dipendenza, nell'arco delle 24 ore.

I principali interventi per la domiciliarità sono:

- ◆ assegno di cura e contributo aggiuntivo;
- ◆ assistenza domiciliare;
 - ▶ prestazioni infermieristiche;
 - ▶ prestazioni mediche e tecniche della riabilitazione;
 - ▶ assistenza domiciliare sociale;
- ◆ assistenza protesica;
- ◆ servizi e contributi per l'adattamento dell'ambiente domestico;
- ◆ ricoveri di sollievo.

Tutte le attività sono coordinate e stabilite da équipe multi professionali di valutazione.

DOVE

- ◆ **Ferrara** - c/o Casa della Salute corso Giovecca 203 tel. 0532 235691
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute via Roma 18 - tel. 0532 879774
- ◆ **Bondeno** - Servizio Sociale Comune di Bondeno - via F. Turati 2 tel. (Centralino) 0532 899500 tel. (Uffici amministrativi) 0532 899232 - fax 0532 899510
- ◆ **Gestione Associata dei Servizi Socio-Assistenziali Comune di Cento** - via O. Malagodi 12 Cento tel. 051 6843350 - fax 051 6843349; Sportello Sociale tel. 051 6843371/73

Sportello Unico Distrettuale

L'AUSL di Ferrara ha istituito gli Sportelli Unici - CUP Distrettuali per:

- ◆ iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale (SSN);
- ◆ scegliere/revocare il medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta;
- ◆ prenotare visite specialistiche ed esami diagnostici e di laboratorio;
- ◆ tariffare i ticket sulle prestazioni;
- ◆ registrare sulla propria tessera sanitaria i codici di esenzione per patologia/invalidità;
- ◆ istruire le pratiche finalizzate all'Assistenza Protesica e Integrativa;
- ◆ istruire le pratiche di assistenza all'estero;
- ◆ istruire le pratiche di rimborso del ticket e altri contributi/sussidi previsti.

Il Fascicolo Sanitario Elettronico - FSE

Il Fascicolo Sanitario Elettronico - FSE è l'insieme dei dati e documenti digitali di tipo sanitario riguardanti l'assistito, che nel tempo costituiscono la sua storia clinica. Contiene:

- ◆ dati anagrafici;
- ◆ referti visite ed esami erogati dalle strutture pubbliche del SSR dell'Emilia Romagna;
- ◆ referti di Pronto Soccorso;
- ◆ lettere di dimissioni da ricovero in ospedali pubblici;
- ◆ prescrizioni specialistiche e farmaceutiche;
- ◆ profilo sanitario sintetico.

L'attivazione del FSE prevede dei vantaggi per il cittadino:

- ◆ miglioramento delle condizioni di accesso ai servizi sanitari limitando la necessità di recarsi da un punto all'altro del sistema;
- ◆ possibilità di costruire il proprio Fascicolo Sanitario Elettronico e di condividere documenti sanitari con il proprio medico o pediatra;
- ◆ miglioramento dei processi di comunicazione, presa in carico e cura da parte dei medici o pediatri.

Per attivare il proprio FSE: collegarsi al sito www.fascicolo-sanitario.it

Altri servizi on-line

L'AUSL sta aumentando l'offerta dei servizi on-line, attraverso il sito www.ausl.fe.it, nella sezione servizi on-line è possibile:

- ◆ richiedere l'esenzione per motivi di reddito (Codici: E01/E02/E03/E04);
- ◆ registrare la fascia di reddito (RE1, RE2, RE3);

- ◆ effettuare il cambio del medico di famiglia o del pediatra;
- ◆ eseguire il pagamento on-line;
- ◆ disdire una prenotazione di visita/esami;
- ◆ scaricare i referti di radiologia e/o laboratorio analisi.

Accesso alle prestazioni

Documenti necessari per prenotare

- ◆ TEAM (Tessera Europea Assistenza Medica) e tessera sanitaria cartacea;
- ◆ prescrizione del medico o pediatra o dello specialista del Servizio Sanitario Nazionale;

Per alcune patologie di visite non è necessaria la prescrizione, ovvero:

- ◆ odontoiatriche;
- ◆ ginecologiche;
- ◆ psichiatriche/neuropsichiatria infantile.

Prenotazione di prestazioni specialistiche

La Regione Emilia Romagna ha stabilito alcune priorità in merito all'accesso alle prestazioni che deve valutare il medico, ovvero:

- ◆ con urgenza "U" vanno prescritte dal medico le prestazioni da effettuarsi entro le successive 24 ore. A esclusione degli esami del sangue, con urgenza "U" ci si deve rivolgere al Pronto Soccorso;
- ◆ con urgenza "B" quelle da effettuarsi entro 7 giorni lavorativi dalla data di richiesta;
- ◆ tutte le altre richieste di visite specialistiche ambulatoriali vanno evase entro 30 giorni; entro 60 giorni quelle di diagnostica strumentale.

Questa descrizione è relativa alle sole PRIME VISITE, quindi non ai controlli/

follow up, che hanno una tempistica variabile su indicazione del medico stesso.

Dove prenotare

- ◆ in tutte le Farmacie della Provincia abilitate a servizio CUP (ANCHE per le prestazioni urgenti);
- ◆ agli Sportelli Unici - CUP dell'AUSL di Ferrara;
- ◆ al Centro Servizi dell'Azienda Ospedaliera S. Anna di Cona via A. Moro 8;
- ◆ telefonando al Numero Verde 800 532000;
- ◆ on-line sul sito www.cupweb.it oppure www.fascicolo-sanitario.it;
- ◆ Tramite la App "ER Salute".

DOVE

Per informazioni dettagliate su orari di apertura e recapiti telefonici consultare il sito web: www.ausl.fe.it

Sedi territoriali di Sportello Unico (CUP)

- ◆ **Argenta** - c/o Ospedale via Nazionale Ponente 7
- ◆ **Bondeno** - c/o Presidio Socio Sanitario - via Dazio 113
- ◆ **Cento** - c/o Villa Verde - viale Libertà 22 Cento
- ◆ **Codigoro** - c/o Casa della Salute via Riviera Cavallotti 347
- ◆ **Comacchio** - c/o Casa della Salute via R. Felletti 2
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute via Roma 18
- ◆ **Ferrara** - c/o Casa della Salute corso Giovecca 203
- ◆ **Ferrara-Cona** - Centro Servizi Azienda Ospedaliera S. Anna via A. Moro 8
- ◆ **Lagosanto** - c/o "Ospedale del Delta" - via Valle Oppio 2

- ◆ **Mesola** - via Pomposa 26
- ◆ **Poggiorenatico** - via della Stazione (accanto alla stazione ferroviaria)
- ◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute - via E. De Amicis 22
- ◆ **Tresigallo** - piazzale C. Forlanini 5

Disdetta della prenotazione

A partire dal 4/04/2016, in base alla L.R. 2/2016, e alla D.G.R. 377/2016 se il cittadino non disdice la prenotazione con almeno due giorni lavorativi di anticipo dalla data fissata per l'appuntamento (sono esclusi i festivi mentre il sabato è considerato lavorativo), paga una sanzione pari al ticket previsto per le fasce di reddito più basse (fino a un importo massimo di €36,15 per ricetta).

La sanzione non viene applicata per giustificati motivi documentati:

- ◆ ricovero presso una struttura sanitaria o altri motivi di salute;
- ◆ nascita del figlio/figlia;
- ◆ lutto familiare (se l'evento riguarda i familiari fino al 2° grado di parentela e conviventi);
- ◆ incidente stradale (se avvenuto entro 6 ore precedenti l'appuntamento);
- ◆ altre cause di forza maggiore: sciopero/ritardo treni, calamità naturali, furti, ciclo mestruale per visite ginecologiche e altre prestazioni correlate.

Il provvedimento riguarda tutti i cittadini, **comprese le persone che hanno diritto all'esenzione** (ad esempio per reddito, patologia o invalidità).

Per ulteriori informazioni:

www.prestoebene-er.it

<http://salute.regione.emilia-romagna.it/cure-primarie/ticket-ed-esenzioni>

Per disdire un appuntamento, ci si rivolge:

- ◆ presso un qualsiasi Sportello Unico - CUP;
- ◆ presso le Farmacie;
- ◆ al Numero Verde 800 532000, con risponditore automatico, funzionante *24 ore al giorno*; è importante avere sotto mano il foglio della prenotazione, perché andrà comunicato il numero dell'appuntamento da disdire;
- ◆ al Numero Verde 800 532000, con risposta di un operatore *da lunedì a venerdì 8-17 e sabato 8-13*;
- ◆ attraverso il Fascicolo Sanitario Elettronico e il portale CUPWEB;
- ◆ attraverso la App "ER Salute".

Prenotazioni in libera professione

Numero Verde libera professione: 800 808091 *da lunedì a venerdì 8,30-14*.

Autocertificazione e ticket

Per ogni prestazione effettuata in regime di Servizio Sanitario Nazionale è previsto il pagamento di un ticket. Se è stato riconosciuto il diritto all'esenzione dal ticket, la ricetta dovrà riportare il relativo codice nell'apposito spazio. Dal 28/08/2011 è attivo il nuovo sistema di tariffazione regionale per l'assistenza specialistica ambulatoriale, modulato sul reddito che i cittadini hanno autocertificato. Le fasce di reddito familiare sono le seguenti:

- ◆ fascia 1 - RE1: fino a €36.152;
- ◆ fascia 2 - RE2: da €36.153 a €70.000;
- ◆ fascia 3 - RE3: da €70.001 a €100.000;
- ◆ oltre €100.000 la fascia di reddito non va dichiarata ed è previsto il pagamento del ticket massimo.

Dove si paga il ticket

Presso:

- ◆ le macchine riscuotitrici o casse automatiche presenti nelle strutture dell'AUSL di Ferrara e dell'Azienda Ospedaliera S. Anna;
- ◆ le Farmacie di Ferrara e provincia abilitate;
- ◆ con carta di credito: collegandosi al sito dell'AUSL di Ferrara o direttamente al sito www.pagonlinesanita.it è possibile pagare le prestazioni sanitarie on-line.

Assistenza sanitaria all'estero

Le modalità e le condizioni di assistenza quando ci si trova fuori dall'Italia sono diverse a seconda che si tratti di un soggiorno per lavoro, per studio o turismo, e a seconda che ci si trovi:

- ◆ in un Paese dell'Unione Europea;
- ◆ in un Paese extra UE con convenzioni o accordi bilaterali con l'Italia;
- ◆ in un Paese non convenzionato con l'Italia.

Per informazioni in merito a:

- ◆ assistenza sanitaria degli italiani residenti all'estero;
- ◆ assistenza sanitaria all'estero;
- ◆ autorizzazione di cure di alta specializzazione all'estero;

rivolgersi all'Ufficio Assistenza Estero.

DOVE

- ◆ **Ferrara** - c/o Casa della Salute
corso Giovecca 203
tel. 0532 235788/235629

Informazioni dettagliate sul sito web: www.ausl.fe.it

Per i cittadini stranieri

Il Servizio Sanitario garantisce l'assistenza sanitaria ai cittadini stranieri regolarmente presenti e l'erogazione di alcune prestazioni sanitarie anche a persone immigrate senza permesso di soggiorno: cure ambulatoriali e ospedaliere urgenti (ad esempio di Pronto Soccorso) o comunque essenziali per malattie, tutela della gravidanza e della maternità, tutela della salute dei minori, vaccinazioni, interventi di profilassi internazionali, profilassi, diagnosi e cura delle malattie infettive, interventi dei Ser.T. (Servizi per le Tossicodipendenze) e per la salute mentale. Ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 296/98 queste prestazioni sono erogate gratuitamente a carico dei richiedenti qualora privi di risorse economiche sufficienti. La condizione di indigenza deve essere dichiarata su apposito modulo. La legislazione italiana vigente vieta al personale sanitario la segnalazione all'Autorità giudiziaria di cittadini stranieri senza permesso di soggiorno.

Informazioni dettagliate sul sito web: www.ausl.fe.it.



Le Case della Salute

Le Case della Salute sono strutture sanitarie e socio-sanitarie dei Nuclei di Cure Primarie per fornire ai cittadini un punto di riferimento sicuro e presente in modo omogeneo, sul territorio della provincia di Ferrara. Le Case della Salute rappresentano per i cittadini la nuova realtà organizzativa dell'Assistenza Primaria, che si fonda su un modello di forte integrazione multidisciplinare e

interprofessionale. Cambia la prospettiva di intervento dei servizi e delle Istituzioni, che non sono solo erogatori di prestazioni, ma diventano facilitatori di consapevolezza, impegnati a costruire RELAZIONI di COMUNITÀ, costruendo una rete tra soggetti diversi: Aziende Sanitarie, Aziende dei Servizi alla Persona, Associazioni di Volontariato, Enti locali, Componenti dei Comitati Consumatori Misti, per contribuire insieme alla realizzazione di azioni e progetti di sviluppo e cura per il BEN-ESSERE della Comunità.

Obiettivi generali:

- ◆ assicurare un punto unico di accesso ai cittadini;
- ◆ garantire la continuità dell'assistenza;
- ◆ organizzare e coordinare le risposte da dare ai cittadini;
- ◆ rafforzare l'integrazione con l'ospedale, in particolare riguardo alle dimissioni protette, presa in carico integrata di alcune patologie croniche, condivisione di linee guida e protocolli assistenziali per patologie che richiedono accertamenti di elevata complessità;
- ◆ migliorare la presa in carico integrata delle persone con problemi di salute mentale;
- ◆ sviluppare programmi di prevenzione rivolti ai singoli, alla comunità, a target specifici;
- ◆ promuovere l'integrazione con i servizi sociali e con la rete dei servizi socio-sanitari;
- ◆ promuovere e valorizzare la partecipazione dei cittadini.

A Copparo, nella Casa della Salute "Terre e Fiumi", è presente un Ambulatorio di Medicina Generale aperto da lunedì a venerdì dalle 8 alle 20: Ambulatorio di Nucleo di Cure Primarie H12, dove si

erogano prestazioni ambulatoriali urgenti diurne, a cui l'assistito può rivolgersi negli orari di chiusura dell'ambulatorio del proprio Medico di medicina generale. In questo ambulatorio il Medico, attraverso una postazione di lavoro informatizzata, ha accesso ai dati sanitari di tutti i pazienti afferenti allo stesso Nucleo di Cure Primarie. In questo modo viene garantita una continuità assistenziale sia in termini di copertura oraria che di accessibilità alle informazioni cliniche del paziente.

Le Case della Salute possono prevedere al loro interno un **Ospedale di Comunità** o Degenza territoriale (OsCo), che rappresenta l'anello di congiunzione tra l'Ospedale e il territorio, con posti letto destinati alle fasce deboli della popolazione, persone prevalentemente anziane e/o non autosufficienti che hanno bisogno di procedure clinico-assistenziali a media o bassa complessità. Ospitano pazienti affetti da patologie croniche degenerative momentaneamente scompensate o riacutizzate che non possono essere assistite a domicilio.

DOVE

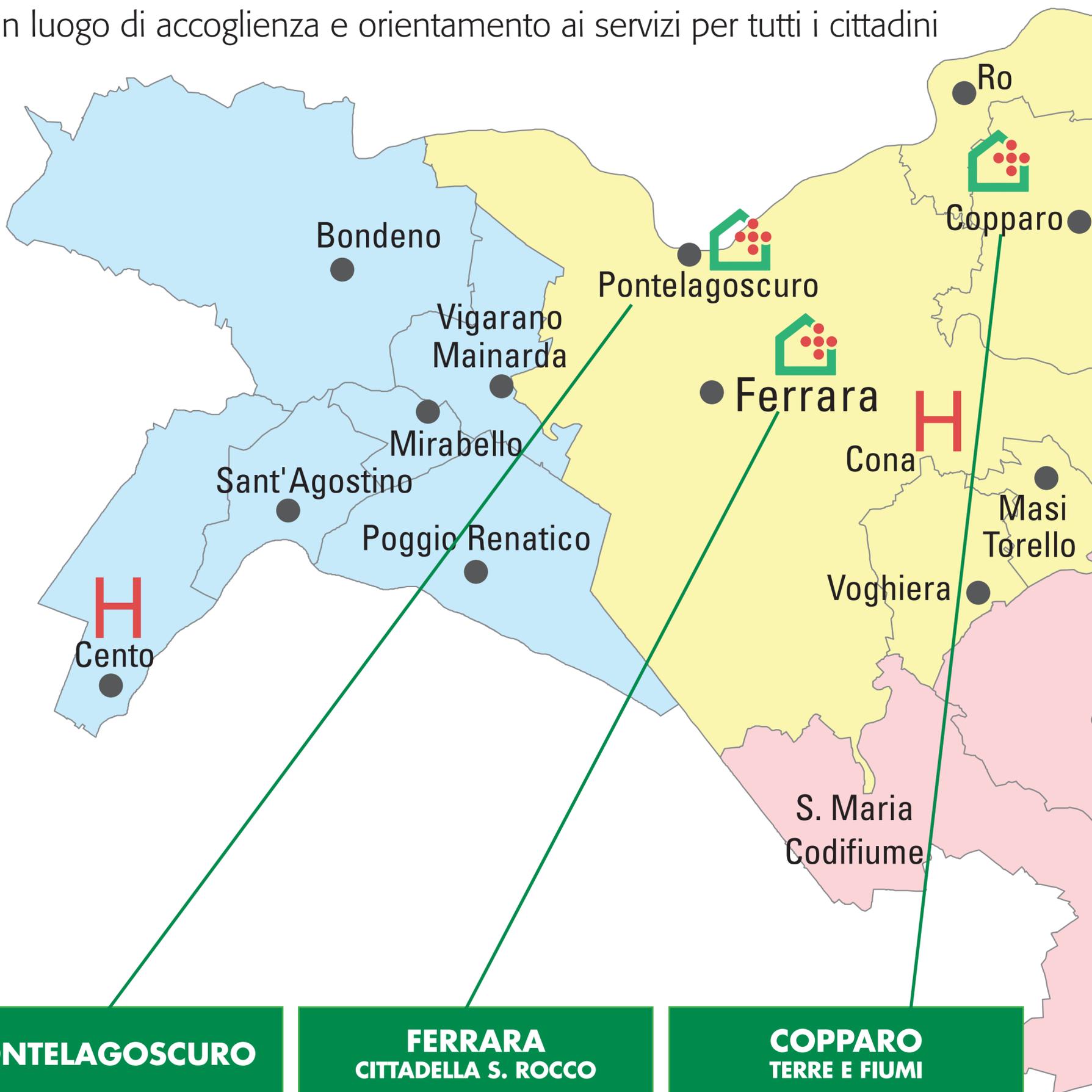
- ◆ **Ferrara** - Casa della Salute "Cittadella S. Rocco" - corso Giovecca 203 tel. (Centralino) 0532 235111
- ◆ **Pontelagoscuro** - Casa della Salute piazza Buozzi 14 - tel. (Centralino) 0532 235111
- ◆ **Copparo** - Casa della Salute "Terre e Fiumi" - via Roma 18 Ambulatorio H-12 *da lunedì a venerdì 8-20* - tel. 0532 879962; Punto di Accoglienza - tel. 0532 879713; attivata anche una Degenza territoriale (OsCo)
- ◆ **Codigoro** - Casa della Salute via Riviera Cavallotti 347 Punto Unico di Accoglienza *da lunedì a venerdì 8-20* tel. (Centralino) 0532 235111
- ◆ **Comacchio** - Casa della Salute - via R. Felletti 2 Punto Unico di Accoglienza tel. 0533 310703 - *da lunedì a venerdì 8-20*; attivata anche una Degenza territoriale (OsCo) tel. (Centralino) 0532 235111
- ◆ **Portomaggiore** - Casa della Salute Portomaggiore Ostellato via E. De Amicis 22 Punto di Accoglienza *da lunedì a venerdì 8-15* - tel. 0532 817424

Segue a pag. 34



La Casa della Salute è:

Un luogo di accoglienza e orientamento ai servizi per tutti i cittadini



PONTELAGOSCURO

Piazza Buozzi, 14

Parcheggi:

su Via E.De Amicis

Telefoni:

Ambulatorio Infermieristico

0532 461873

URP

0532 235605

FERRARA CITTADELLA S. ROCCO

Rampari S. Rocco, 15
Corso Giovecca, 203 (accesso pedonale)

Parcheggi:

Accesso Rampari

S.Rocco, 27

a pagamento su

Rampari S.Rocco

Telefoni:

Punto Informativo

0532 235489

Punto di Accoglienza

0532 235774

URP

0532 235605

COPPARO TERRE E FIUMI

Via S. Giuseppe

Parcheggi:

nelle immediate vicinanze
su Via Ricci

Telefoni:

Punto Informativo

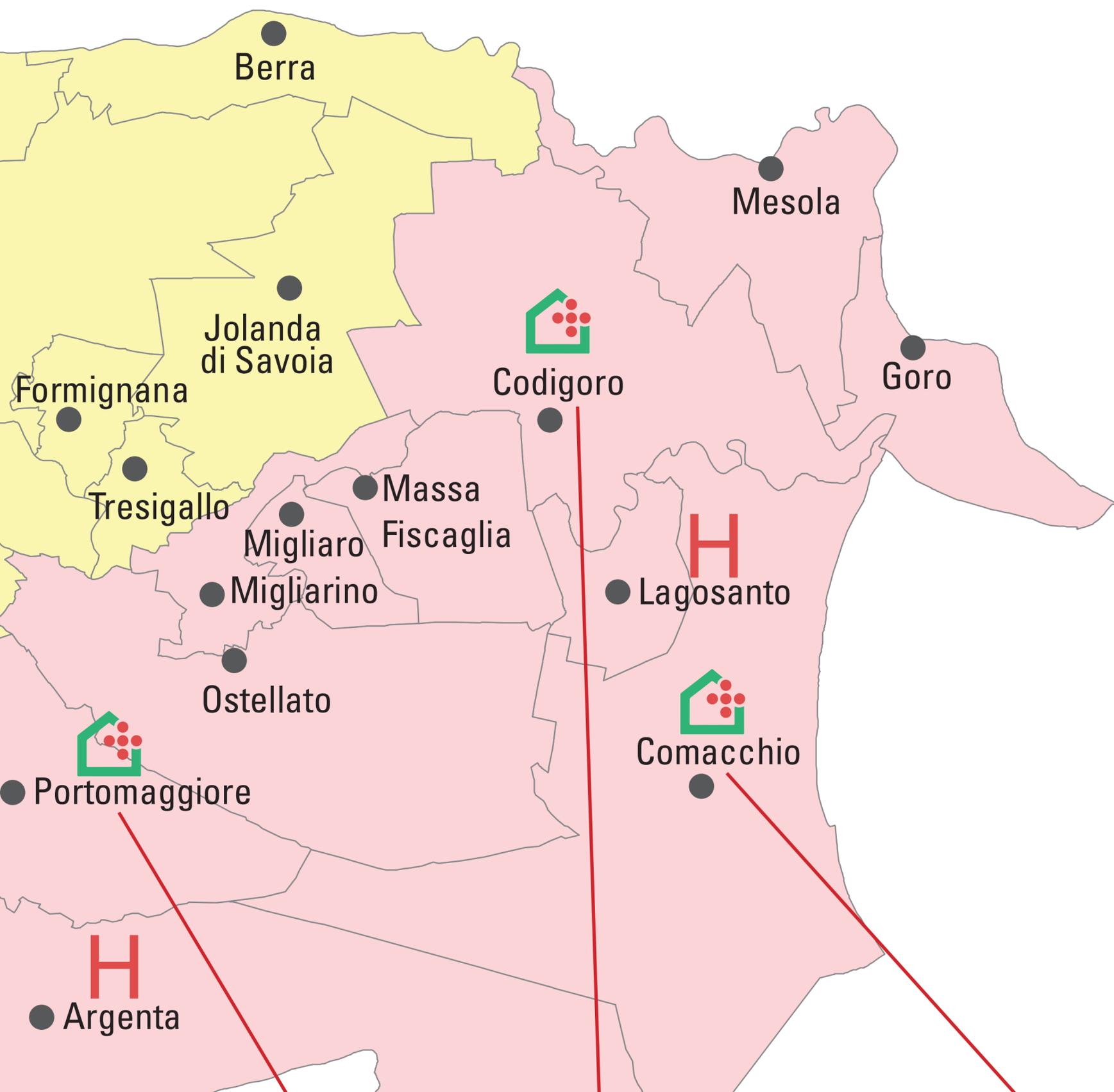
0532 879799

Punto di Accoglienza

0532 879713

URP

0532 879733



PORTOMAGGIORE E OSTELLATO

Via E. De Amicis, 22
Portomaggiore

Parcheggi:
nelle immediate vicinanze
della struttura sulla SP 68

Telefoni:
Punto Informativo
0532 817563
Punto di Accoglienza
0532 817424
URP
0532 817429

CODIGORO

Riviera Cavallotti, 347

Parcheggi:
dietro la struttura
accedendo da Via Crocettola

Telefoni:
Punto Informativo
0533 723205-216
Centralino
0532 235111
URP
0533 729812

COMACCHIO

Via R. Felletti, 2

Parcheggi:
all'interno della struttura

Telefoni:
Punto Informativo
0533 310620
Punto di Accoglienza
0533 310641
URP
0533 723224

Dipartimento di Sanità Pubblica

Unità Operativa Igiene Pubblica

L'Unità Operativa Igiene Pubblica ha come obiettivo la tutela della salute della popolazione con interventi di prevenzione primaria, cioè proteggendo le persone prima che si ammalino.

Le attività svolte, sono:

- ◆ **controllo e prevenzione delle malattie infettive trasmissibili:** vaccinazioni, indagini epidemiologiche sulla diffusione delle malattie infettive;
- ◆ **igiene degli ambienti confinati:** pareri su strumenti urbanistici e progetti edilizi; controllo delle strutture scolastiche, delle collettività, delle strutture sanitarie; pareri per ripristinare l'igiene dell'abitato;
- ◆ **sanità ambientale:** pareri sugli aspetti sanitari in tema di inquinamento di aria, acqua e rifiuti; valutazione del danno ambientale per la salute e relative proposte di intervento;
- ◆ **balneazione:** controllo della qualità delle acque marine del litorale ferrarese, controllo igienico delle piscine.

Servizi erogati al cittadino:

- ◆ vaccinazioni;
- ◆ consulenza vaccinazioni per viaggi internazionali;
- ◆ visite ambulatoriali e certificazioni per rinnovo patente di guida, patente nautica, porto d'armi, esonero dell'uso delle cinture di sicurezza, accesso ai seggi, rilascio contrassegno invalidità, visite fiscali.

Il cittadino può usufruire delle prestazioni vaccinali e ambulatoriali previa prenotazione allo Sportello Unico - CUP, in farmacia, al Numero Verde 800 532000 senza impegnativa del medico.

Alcune prestazioni richiedono il pagamento di un ticket.

Informazioni: www.ausl.fe.it

DOVE

- ◆ **Ferrara** - via F. Beretta 7 - tel. 0532 235294/272 - *da lunedì a venerdì*
- ◆ **Cento** - via G. Vicini 2 - tel. 051 6838312 - *lunedì e giovedì*
- ◆ **Codigoro** - via Riviera Cavallotti 347 tel. 0533 729911 - *mercoledì e giovedì*
- ◆ **Comacchio** - c/o Casa della Salute via R. Felletti 2 - tel. 0533 310870 *mercoledì* (solo cert. monocratiche)
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute - via Roma 18 - tel. 0532 879849 - *martedì*
- ◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute Portomaggiore-Ostellato via E. De Amicis 22 tel. 0532 817304 - *martedì e venerdì*

Servizi erogati alle amministrazioni pubbliche

I Comuni e i Sindaci sono gli interlocutori per quanto riguarda l'igiene degli ambienti confinati e la sanità ambientale. Anche i privati cittadini possono porre quesiti o presentare segnalazioni; tali prestazioni, però, sono erogate previa presentazione di domanda o segnalazione scritta indirizzata all'Autorità Sanitaria Locale (Sindaco).

DOVE

Per segnalazioni urgenti di sanità ambientale (qualità dell'aria o altro) il cittadino può rivolgersi:

- ◆ **Ferrara** - via F. Beretta 7 tel. 0532 235213
- ◆ **Migliarino** - via Fiorella 8/A tel. 0533 649716/735

- ◆ **Cento** - via Armellini, 7
tel. 051 6838451/456
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute
via Roma 18 - tel. 0532 879072

Pronta Disponibilità Igiene Pubblica e Igiene Alimenti e Nutrizione

Gli operatori garantiscono un Servizio di Pronta Disponibilità attivo *dalle 15 alle 8 nei giorni feriali; dalle 00 alle 24 nei giorni prefestivi, festivi, sabato e domenica* attivabile tramite il numero telefonico 118.

Programmi organizzati di screening oncologico

Per combattere i tumori esistono due strategie principali: prevenirne la comparsa, adottando uno stile di vita sano (prevenzione primaria), oppure diagnosticare la malattia il più precocemente possibile, prima che si manifesti a livello clinico (prevenzione secondaria).

Un **test di screening** è un esame che consente di individuare alcune persone che potrebbero avere un beneficio di salute sottoponendosi ad accertamenti diagnostici approfonditi che consentono di individuare la presenza di un tumore. Il tumore della cervice uterina, quello della mammella e del colon retto sono tre dei principali tumori che colpiscono la popolazione italiana. Solo per queste tre malattie tumorali è disponibile uno **screening** che può aiutare la diagnosi precoce. Lo screening per il tumore della cervice uterina e per il colon retto possono evitare l'insorgenza della malattia, diagnosticando lesioni pre-tumorali.

Lo screening oncologico è un importante investimento per la salute in quanto garantisce un sistema di **controllo di**

qualità degli screening da parte del Servizio Sanitario Nazionale.

La qualità garantita è uno dei punti di forza che fanno la differenza con gli accertamenti preventivi fatti su iniziativa individuale.

Il **Centro screening** della Azienda UsI si trova a Ferrara presso Casa della Salute "Cittadella S. Rocco" - corso Giovecca 203, Settore 7, secondo piano.

Programma per la prevenzione dei tumori della cervice uterina

A partire da dicembre 2015, il test di screening si differenzia in base all'età delle donne:

- ◆ per le donne con età compresa tra i 30 ed i 64 anni, verrà proposto il test HPV, e sarà ripetuto ogni 5 anni. La modifica sarà graduale: nei prossimi tre anni, alcune donne verranno invitate ad eseguire il test HPV e altre ad eseguire il pap-test in base all'età, iniziando nel 2016 con le donne con più di 50 anni fino ad arrivare ad invitare tutte le donne in età compresa 30-64 anni.
- ◆ per le donne con età compresa tra i 25 ed i 29 anni viene proposto ogni 3 anni il pap-test.

Cos'è il test HPV? È la ricerca dei tipi di papilloma virus umano HPV che causano il tumore della cervice. La procedura per il prelievo è identica al pap-test. Il prelievo non è doloroso e dura pochi minuti.

Percorso del programma di screening cervicale: le donne residenti e/o domiciliate nella provincia di Ferrara vengono invitate con lettera personalizzata a eseguire il test di screening (HPV o pap-test). Chi non risponde all'invito, viene richiamata a distanza di sei mesi.

In caso di test HPV positivo, sul medesimo campione viene eseguito un pap-test.

Solo le donne con pap-test positivo sono invitate per l'approfondimento diagnostico, secondo un preciso protocollo diagnostico-terapeutico.

Le donne con test HPV positivo e pap-test negativo sono invitate a ripetere il test HPV dopo un anno. Si è verificato che a distanza di un anno più della metà delle donne si è liberata spontaneamente del virus del papilloma.

Si invitano le donne di età compresa tra i 25 e i 64 anni che negli ultimi 3 anni non hanno eseguito un pap-test e che non hanno ricevuto l'invito a mettersi in contatto con il Centro Screening per ogni informazione necessaria e per essere invitate al più presto.

Per cambiare l'appuntamento: tel. 0532 235504 *lunedì, martedì e giovedì 9-13*

Per informazioni: Centro Screening, tel. 0532 235503 - 0532 235528 *da lunedì a venerdì 9-13*

e-mail screening@ausl.fe.it

Numero Verde gratuito 800 532008 attivo *da lunedì a venerdì 8,30-10* per le informazioni sullo screening con HPV test

Per approfondire: www.saluter.it/screening/tumori-femminili/ oppure:

www.ausl.fe.it: home page, Aree Dedicte, Screening

Programma per la diagnosi precoce dei tumori della mammella

Il test di screening è la mammografia di screening, che viene offerta alle donne nella fascia di età dai 45 ai 74 anni.

Le donne residenti e/o domiciliate nella provincia di Ferrara, vengono invitate con lettera personalizzata ogni 2 anni. La frequenza dell'invito è annuale per le donne dai 45-49 anni. Alle donne non rispondenti viene successivamente inviata una lettera di sollecito.

Per disdire l'appuntamento o fissarne uno nuovo: Centro screening tel. **0532/235520** *lunedì, mercoledì e venerdì 9-13*, è preferibile inviare una e-mail a screening@ausl.fe.it

Per informazioni: Numero Verde gratuito del Servizio Sanitario Regionale **800 033033** attivo *tutti i giorni feriali 8,30-17,30 e sabato 8,30-13,30*

Per approfondire: www.saluter.it/screening/tumori-femminili/ oppure:

www.ausl.fe.it: home page, Aree Dedicte, Screening

Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale (PDTA) per le donne a cui è stato diagnosticato un tumore alla mammella.

L'Azienda Ospedaliera e l'AUSL di Ferrara garantiscono, alle donne con diagnosi di tumore della mammella, la presa in carico all'interno del **Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale (PDTA)**.

Un gruppo di professionisti collabora attivamente per poter attivare, in tempi rapidi e con i minori disagi possibili, tutte le procedure necessarie al trattamento di ogni singolo caso. Questi specialisti lavorano a stretto contatto e costituiscono l'Unità di Patologia Mammaria (Breast Unit) della provincia di Ferrara, che opera secondo gli standard definiti dalla Società Europea degli Specialisti in Oncologia Senologica e che ha sede all'Azienda Ospedaliera di Cona.

Programma per la diagnosi precoce dei tumori del colon retto

Si rivolge a donne e uomini residenti e/o domiciliati nella provincia di Ferrara, in fascia di età compresa tra 50 e 69 anni. L'invito viene inviato tramite lettera personalizzata ogni 2 anni. Alle persone non rispondenti viene inviata una successiva lettera di sollecito.

Chi riceve l'invito ha tre mesi di tempo per recarsi in una farmacia della provincia di Ferrara per ritirare il kit per la ricerca del sangue occulto nelle feci e le istruzioni scritte.

Il campione va raccolto seguendo le istruzioni e può essere consegnato in uno dei 29 punti di raccolta, elencati sul retro della lettera di invito, prestando attenzione agli orari di apertura, che variano da punto a punto. Eventualmente la busta con il campione può essere conservata in frigo, per pochi giorni.

Se qualcuno in età di screening ritiene di non avere ricevuto l'invito, può rivolgersi a: screening@ausl.fe.it riportando i propri dati anagrafici.

Per informazioni: telefoni: 0532 235503; 0532 235528 *da lunedì a venerdì 9-13*, è preferibile inviare una e-mail a screening@ausl.fe.it

Numero Verde gratuito del Servizio Sanitario Regionale 800 033033 attivo *tutti i giorni feriali 8,30-17,30 e sabato 8,30-13,30*

Per approfondire: www.saluter.it/screening/colon/ oppure: www.ausl.fe.it: home page, Aree Dedicare, Screening

Unità Operativa Igiene degli Alimenti e Nutrizione

Attività erogate:

- ◆ promuovere la salute della popolazione e prevenirne stati di malattia contribuendo a garantire la sicurezza igienico-sanitaria degli alimenti, delle bevande e dell'acqua destinata al consumo umano e indirizzare verso l'assunzione di comportamenti alimentari e stili di vita corretti;
- ◆ garantire la gestione e l'aggiornamento dell'anagrafe degli stabilimen-

ti del settore alimentare, il controllo ufficiale sulla produzione, preparazione, trasformazione, conservazione, commercializzazione, trasporto e deposito, distribuzione e somministrazione degli alimenti e bevande, comprese le acque minerali, diretto ad assicurare l'idoneità igienico-sanitaria dei processi produttivi;

- ◆ prelevare campioni di alimenti e di acque potabili per controllarne la regolarità;
- ◆ sorvegliare i rischi microbiologici, chimici, fisici emergenti;
- ◆ garantire il controllo ufficiale e la sorveglianza sul deposito, commercio, vendita e utilizzo di fitosanitari e coadiuvanti dei fitosanitari ed effettuare il controllo dei registri dei trattamenti;
- ◆ gestire gli stati di allerta alimenti mediante vigilanza, prescrizioni e report informativi;
- ◆ garantire la sorveglianza sulle acque destinate al consumo umano;
- ◆ intervenire per la propria parte di competenza anche in casi di intossicazioni e inconvenienti igienico-sanitari correlati agli alimenti e bevande.

Informazioni: www.ausl.fe.it

DOVE

- ◆ **Ferrara** - via F. Beretta 7
tel. 0532 235282
- ◆ **Cento** - via Cremonino 18
fax 051 6838452
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute
via Roma 18 - tel. 0532 873029
- ◆ **Migliarino** - via Fiorella 8
tel. 0533 649712
- ◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute Portomaggiore-Ostellato
via E. De Amicis 22 - tel. 0532 817306

Corsi per alimentaristi

Si organizzano i corsi per alimentaristi e si accreditano corsi di formazione organizzati da associazioni di categoria o ditte. Viene rilasciato l'attestato agli aventi diritto per titolo di studio e ai partecipanti ai corsi di formazione.

COME

Prenotazione a Sportello Unico - CUP, Farmacie abilitate a CUP.

DOVE

- ◆ **Ferrara** - c/o Casa della Salute corso Giovecca 203 - Aula Leoniceno tel. (Segreteria) 0532 235225 e-mail formazionealimentaristi@ausl.fe.it

Controllo dei funghi

L'U.O. IAN assicura il controllo dei funghi freschi spontanei e non coltivati destinati alla vendita al dettaglio e/o somministrazione; assicura il controllo per i privati raccoglitori. Effettua, su richiesta, attività di informazione ed educazione sanitaria rivolte alla popolazione, agli studenti, ai raccoglitori, ai commercianti. Gli ispettori micologi garantiscono un servizio di reperibilità per i periodi: dal 4 febbraio al 29 luglio e dal 2 settembre al 30 dicembre. Il servizio è attivato dal 118.

DOVE

- ◆ **Migliarino** - via Fiorella 8 tel. 0533 649712
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute via Roma 18 tel. 0532 879029/879021
- ◆ **Ferrara** - via F. Beretta 7 tel. 0532 235282/235218

Ambulatori nutrizionali

L'U.O. IAN gestisce ambulatori nutrizionali all'interno dei quali vengono effettuate visite dietologiche, elaborazioni

programmi nutrizionali, indagini alimentari e visite di controllo. L'accesso agli ambulatori, per la prima visita e/o indagine nutrizionale, avviene su prenotazione presso lo Sportello Unico - CUP o presso le farmacie.

DOVE

- ◆ **Ferrara** - presso il Centro di Medicina dello Sport (Motovelodromo "F. Coppi") via G. Bianchi 4 - ambulatorio 5 - tel. 0532 235772/235559
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute via Roma 18 - tel. 0532 879838
- ◆ **Cento** - c/o Ospedale "SS.ma Annunziata" - via G. Vicini 2 tel. 051 6838461
- ◆ **Argenta** - c/o Ospedale "Mazzolani Vandini" - via Nazionale Ponente 7 tel. 0532 317750
- ◆ **Codigoro** - c/o Casa della Salute via Riviera Cavallotti 347 tel. 0533 729911
- ◆ **Comacchio** - c/o Casa della Salute via R. Felletti 2 - tel. 0533 310732
- ◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute Portomaggiore-Ostellato via E. De Amicis 22 - tel. 0532 817401

Unità Operativa Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro

Ha come compito la tutela della salute dei lavoratori in ambito lavorativo. Per il raggiungimento di questo obiettivo vengono espletate diverse attività che coinvolgono i lavoratori, i datori di lavoro, le organizzazioni sindacali e imprenditoriali e tutte le figure che in vario modo concorrono alla realizzazione degli interventi di prevenzione previsti dalla normativa

vigente in materia. Le attività principali di competenza dell'Unità Operativa sono:

- ◆ la vigilanza sul rispetto della normativa in materia di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori;
- ◆ la formazione, l'informazione e l'assistenza, nell'ambito di competenza, rivolta a tutti i soggetti interessati;
- ◆ il controllo sulla salubrità degli ambienti di lavoro;
- ◆ l'assistenza sanitaria per quanto riguarda le malattie di origine lavorativa.

Informazioni: www.ausl.fe.it

DOVE

- ◆ **Ferrara** - via F. Beretta 7
tel. 0532 235266
e-mail spsal.ferrara@ausl.fe.it
- ◆ **Cento** - via Armellini 7
tel. 051 6838270/543
fax 051 6838141
e-mail spsal.cento@ausl.fe.it
lunedì 10-12; da martedì a venerdì su appuntamento
- ◆ **Comacchio** - via Marina 31
tel. 0533 310719 - fax 0533 310717
da lunedì a venerdì, previo appuntamento, al tel. 0533 310719
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute via Roma 18 - tel. 0532 879034
fax 0532 879094 - *da lunedì a venerdì su appuntamento*
- ◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute Portomaggiore-Ostellato via E. De Amicis 22
tel. 0532 817310 fax 0532 817359
da lunedì a venerdì su appuntamento

Unità Operativa Impiantistica Antinfortunistica

L'Unità Operativa provvede alle verifiche periodiche, successive alla prima, di apparecchi a pressione, generatori di vapore

e impianti di riscaldamento, apparecchi sollevamento materiali e ponti mobili sviluppabili, idroestrattori a forza centrifuga, impianti elettrici di terra e impianti installati in luoghi con pericolo di esplosione, impianti di protezione contro le scariche atmosferiche e di ascensori e montacarichi.

La modulistica è scaricabile dal sito www.ausl.fe.it.

La sede è a Ferrara in via F. Beretta 7; Segreteria tel. 0532 235241 fax 0532 235278 - e-mail impiantistico@ausl.fe.it

Unità Operativa Direzione Attività Veterinarie

L'Unità Operativa si occupa di:

- ◆ sorveglianza sulle malattie trasmissibili degli animali e gestione delle emergenze epidemiche;
- ◆ sorveglianza sull'igiene delle produzioni zootecniche e degli alimenti in allevamento e presso gli stabilimenti del settore, ivi compresa la gestione delle allerta riguardanti alimenti e mangimi;
- ◆ controllo della popolazione canina e felina.

Convivere con gli animali

I controlli effettuati dai veterinari dell'AUSL di Ferrara sugli animali d'affezione, cani e gatti in particolare, hanno come fine la prevenzione del randagismo e la salvaguardia del loro benessere nei diversi luoghi: canili, gattili, colonie feline, allevamenti e pensioni, rivendite, toelettature, ecc.

Sterilizzazione chirurgica di gatti delle colonie feline

La limitazione delle nascite dei felini che vivono in libertà ha lo scopo di tutelare il benessere degli animali delle colo-

nie feline e mantenerne la compatibilità con l'ambiente. Vengono sterilizzati gratuitamente gatti di colonie feline regolarmente censite. Gli interventi sono svolti presso tre ambulatori veterinari, a Ferrara, a Portomaggiore e al Lido degli Estensi.

Verifiche del benessere animale o di casi di presunto maltrattamento

Consistono in controlli sullo stato di salute, dell'ambiente di vita, dell'alimentazione e delle cure riservate all'animale segnalato. Si verifica inoltre l'iscrizione all'Anagrafe canina comunale.

Informazioni: www.ausl.fe.it

COME

Richiesta scritta, indirizzata all'Autorità sanitaria (esposto al Sindaco). Non è previsto alcun ticket.

Morsicature animali

L'intervento prevede la visita veterinaria dell'animale morsicatore per escludere il rischio rabbia e per effettuare una valutazione comportamentale. In caso di accertata pericolosità, si prescrivono misure particolari di detenzione e/o percorsi di recupero educativo-comportamentale. È previsto il pagamento del ticket per la visita all'animale morsicatore.

Passaporto per cani, gatti e furetti

In tutti i Paesi dell'Unione Europea è obbligatorio un apposito passaporto per i cittadini che intendono muoversi all'interno del territorio della UE (senza fini commerciali), con il proprio cane, gatto o furetto. L'obiettivo è quello di tutelare la salute pubblica nei confronti di una grave malattia trasmissibile all'uomo, quale è la rabbia.

COME

Previo pagamento del ticket, presentandosi direttamente con l'animale, che deve essere identificato (microchip) e vaccinato per la rabbia.

DOVE

- ◆ **Ferrara** - via A. Cassoli 30
primo piano previo appuntamento
tel. 0532 235982
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute
via Roma 18 - tel. 0532 879062
su appuntamento
- ◆ **Cento** - via U. Bassi 1
tel. 051 6838203 - su appuntamento
- ◆ **Migliarino** - via Fiorella 8
tel. 0533 649702/08
su appuntamento
- ◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute Portomaggiore-Ostellato
via E. De Amicis 22
tel. 0532 817308/12
su appuntamento

Lotta alla zanzara tigre

L'ABC per difendersi

Che cosa fare:

- ◆ trattare regolarmente (ogni 7-20 giorni circa a seconda del prodotto utilizzato) i tombini e i pozzetti di sgrondo delle acque piovane e le zone di ristagno con prodotti larvicidi reperibili presso le farmacie;
- ◆ eliminare i sottovasi, o comunque evitare il ristagno di acqua al loro interno, e in ciotole, giocattoli, teli dove si formano ristagni ecc.;
- ◆ verificare che le grondaie siano pulite e non ostruite;
- ◆ coprire le cisterne e tutti i contenitori dove si raccoglie l'acqua piovana con coperchi ermetici, teli o zanzariere ben tese;

- ◆ tenere pulite fontane e vasche ornamentali, eventualmente introducendo pesci rossi che sono predatori delle larve di zanzara tigre.

Come proteggersi: per proteggersi dalle punture di zanzara possono essere utilizzati strumenti di protezione individuale repellenti per gli insetti, e negli ambienti domestici le *spiralette fumiganti* e i diffusori a piastrine o liquido.

Si consiglia di vestirsi sempre con pantaloni lunghi, maniche lunghe e colori chiari; di non utilizzare profumi, soprattutto nelle ore del giorno.

Il Dipartimento di Sanità Pubblica è impegnato nell'ambito del "Piano regionale per la lotta alla zanzara tigre e la prevenzione della Chikungunya e della Dengue".

Sicurezza alimentare

Il sistema di garanzia si fonda su un doppio livello di responsabilità:

1. quella dell'"Operatore del Settore Alimentare", responsabile della salubrità degli alimenti prodotti
2. quella dell'"Autorità Competente" addetta al controllo ufficiale dei processi produttivi.

Il sistema di garanzia è, quindi, un sistema integrato, fondato sull'analisi del rischio, la rintracciabilità degli animali e degli alimenti e la gestione delle emergenze.

In tale ambito, la Direzione Attività Veterinarie effettua il controllo ufficiale di parte terza sui diversi segmenti della filiera, dai campi alla tavola. Preleva inoltre campioni di alimenti e di altre matrici per controllarne la regolarità e sorvegliare i rischi microbiologici e chimici emergenti. I controlli effettuati dal Servizio Veterinario

pubblico, programmati in base alle indicazioni regionali, consistono in verifiche, ispezioni, campionamenti e audit, nei seguenti settori.

Anagrafe Zootecnica: negli allevamenti bovini, ovicaprini, suini, equini e avicoli registrati si verifica la corretta identificazione e registrazione degli allevamenti e degli animali nella Banca Dati Nazionale Zootecnica, ai fini della rintracciabilità di animali e produzioni.

Sanità Animale: vengono attuati con varie modalità i piani di sorveglianza delle malattie gravi e diffuse o trasmissibili all'uomo degli animali di allevamento, quali bovini (tubercolosi, brucellosi, BSE, blue tongue, leucosi enzootica), ovicaprini (brucellosi, scrapie), suini (peste, trichinosi), equini (West Nile Disease, anemia infettiva, morva ecc.), avicoli (influenza aviaria, salmonellosi) ecc.

Igiene delle Produzioni Animali: negli allevamenti zootecnici, mangimifici, stabilimenti che trattano sottoprodotti, depositi e rivendite di mangimi, grossisti di farmaci e farmacie, i controlli sono diversi e possono riguardare la sanità e il benessere degli animali, il trasporto animale, l'igiene delle strutture, la gestione degli impianti e attrezzature, l'uso del farmaco veterinario e campionamenti per la presenza di residui potenzialmente pericolosi in mangimi e produzioni alimentari.

Monitoraggio Zone di Produzione di Molluschi Bivalvi: l'attività di sorveglianza sanitaria delle Zone di Produzione di Molluschi Bivalvi si svolge mediante campionamento di molluschi e acqua, da cui si traggono valutazioni sul rischio microbiologico e biotossicologico delle diverse zone di produzione che, in taluni casi, impongono l'adozione di provvedimenti di chiusura delle zone di

raccolta. Le zone di produzione del Ferrarese comprendono allevamento dei mitili in mare aperto e zone di litorale marino con raccolta di *Chamelea gallina* (conosciuta come *vongola comune*), ove è consentita la raccolta per l'immediata commercializzazione per il consumo umano; i Canali di Comacchio e la Sacca di Goro, dove si allevano e raccolgono vongole veraci, con invece obbligo di depurazione dei molluschi prima della commercializzazione.

Igiene Alimenti di Origine Animale: presso gli impianti di produzione, deposito, lavorazione, trasporto, commercializzazione o somministrazione di alimenti di origine animale si effettuano verifiche strutturali e gestionali degli impianti, nonché l'esecuzione di campionamenti di prodotti o alimenti.

Sistema di Allerta Alimenti e Mangimi: l'attivazione del sistema di allerta è previsto per gli alimenti o mangimi che rappresentano un grave rischio per la salute umana e animale, per i quali è richiesto un intervento immediato per escludere l'alimento dal circuito distributivo e dalla disponibilità del consumatore. L'attivazione parte dal risultato dei campionamenti, ma può anche originare da segnalazione dei consumatori, da indirizzare agli Uffici veterinari territoriali (vedi pag. 40).

Pronta disponibilità medico-veterinaria

SOLO per emergenze di sanità pubblica veterinaria quali, ad esempio, il sospetto di malattia infettiva degli animali d'allevamento, il maltrattamento animale, l'incidente stradale che coinvolge mezzi di trasporto di animali, le tossinfezioni alimentari.

NON è disponibile in caso di richiesta di "diagnosi e cura" degli animali da reddi-

to o d'affezione, per le quali ci si deve rivolgere alle strutture veterinarie private. Copertura oraria: *dalle 15 alle 8 dei giorni feriali e dalle 15 del venerdì alle 8 del lunedì successivo.*

COME

Attivazione tramite 118 o i numeri di cellulare:

- ◆ Distretto Centro-Nord - 335 7494996
- ◆ Distretto Ovest - 335 7494997
- ◆ Distretto Sud-Est - 335 7494998

Centro di Medicina dello Sport

Le prestazioni del Centro di Medicina dello Sport di Ferrara sono le seguenti:

Atleti agonisti e i praticanti sport non agonistico:

- ◆ rilascio di certificati per idoneità sportiva agonistica;
- ◆ rilascio di certificati per idoneità sportiva non agonistica;
- ◆ visite di traumatologia dello sport;
- ◆ attività terapeutica e riabilitativa per soggetti colpiti da traumi da sport;
- ◆ ecografia osteoarticolare e muscolare;
- ◆ ecografia cardiaca;
- ◆ registrazione nelle 24 ore di ECG e pressione arteriosa;
- ◆ test da sforzo massimale al cicloergometro o al tapis roulant;
- ◆ consulenza nutrizionale dello sportivo.

Attività motoria per soggetti con patologie sport-sensibili, patologie dismetaboliche:

- ◆ valutazioni funzionali della funzionalità cardiocircolatoria, metabolica e della forza muscolare;

- ◆ elaborazione di piani individualizzati di attività motoria per il miglioramento della patologia metabolica (diabete, dislipidemia e/o sindrome metabolica);
- ◆ esecuzione supervisionata, in sede, dei programmi di attività motoria;
- ◆ avvio alla fase domiciliare in autonomia con prescrizione di attività motoria individualizzata;
- ◆ valutazioni funzionali periodiche, follow up, con adeguamento del programma di attività motoria e correzione dei fattori di rischio.

DOVE

- ◆ **Ferrara** - c/o Motovelodromo "F. Coppi" - via G. Bianchi 4 - Segreteria appuntamenti: tel. 0532 235409 fax 0532 56793 - e-mail segreteriacms@ausl.fe.it - *da lunedì a venerdì 8-14*

Il rilascio di certificati per idoneità sportiva agonistica e non agonistica avviene anche nelle sedi di:

- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute via Roma 18 - tel. (Segreteria appuntamenti) 0532 879750 *martedì, mercoledì e giovedì 11-13*
- ◆ **Comacchio** - c/o Casa della Salute via R. Felletti 2 - tel. (Segreteria appuntamenti) 0533 310746 - *lunedì e venerdì 11-13*
- ◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute Portomaggiore-Ostellato via E. De Amicis 22 - tel. (Segreteria appuntamenti) 0532 817425 *lunedì e giovedì 9-12*
- ◆ **Bondeno** - c/o Presidio Socio Sanitario - via Dazio 113 - tel. 0532 884338 - *lunedì e mercoledì 8-12*
- ◆ **Cento** - c/o Villa Verde - viale Libertà 22 - tel. (Segreteria appuntamenti) 051 6838338 *mercoledì 13-17,45, giovedì 8-13*

- ◆ **Centro Biomedico applicato allo sport** via Gramiccia 35 - **Ferrara** tel. (Segreteria) 0532 455980/981 fax 0532 705018

Attività motoria per soggetti con patologie sport-sensibili, patologie cardio-vascolari:

- ◆ valutazioni funzionali iniziali della funzionalità cardiorespiratoria, metabolica e della forza muscolare;
- ◆ elaborazione di piani individualizzati di attività motoria per il miglioramento della funzionalità cardiorespiratoria, metabolica e della forza muscolare;
- ◆ esecuzione supervisionata, in sede, dei programmi di attività motoria;
- ◆ avvio alla fase domiciliare in autonomia con prescrizione individualizzata;
- ◆ valutazioni funzionali periodiche con adeguamento del programma.

Informazioni: www.ausl.fe.it

Servizio di Medicina Legale

Il Servizio di Medicina Legale svolge le seguenti attività:

- ◆ accertamenti collegiali di invalidità/handicap;
- ◆ accertamenti collegiali per patenti di guida speciali e a validità limitata;
- ◆ attività medico-legale ai sensi della L. 210/92;
- ◆ attività medico-legale collegiale di valutazione di idoneità al lavoro;
- ◆ attività medico-legale collegiale per accertamenti per ricorso a giudizio di non idoneità all'uso e/o alla detenzione di armi;
- ◆ attività medico-legale collegiale per accertamenti per idoneità psico-fisica per adozione di minori;

- ◆ riconoscimento delle gravi patologie per lavoratori dipendenti sottoposti a terapie parzialmente e/o temporaneamente invalidanti.

Accertamenti collegiali di invalidità/handicap

Le commissioni mediche accertano le condizioni di invalidità civile, cecità, sordomutismo, portatore di handicap (L. 104/92) e per il collocamento al lavoro dei soggetti disabili (L. 68/99). I principali benefici che derivano dal riconoscimento e dalla valutazione sono: provvidenze economiche (assegno, pensione, indennità di accompagnamento); collocamento mirato al lavoro; esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria; concessione di protesi e ausili, agevolazioni fiscali per portatori di handicap grave.

COME

Le domande per il riconoscimento delle invalidità, cecità e sordità civili, dell'handicap ai sensi della L. 104/92 e del collocamento mirato al lavoro delle persone con disabilità ai sensi della L. 68/99, corredate di certificazione medica, vanno inoltrate all'INPS esclusivamente per via telematica.

Per la presentazione della domanda è necessario andare dal medico di famiglia, il quale manda per via telematica all'INPS un certificato che dichiara le condizioni di salute del cittadino. Lo stesso certificato sarà stampato dal medico e consegnato al richiedente, con il numero da riportare nella domanda.

DOVE

La domanda deve essere trasmessa all'INPS:

- ◆ o personalmente, attraverso la procedura telematica a cui si accede

tramite il sito dell'INPS (www.inps.it), previa richiesta di un PIN personale;

- ◆ oppure attraverso i CAF (Centri di Assistenza Fiscale) che hanno già un codice PIN, indispensabile per inoltrare la domanda.

Riconoscimento dell'invalidità

Dopo aver presentato la domanda, il cittadino viene invitato con lettera raccomandata a presentarsi per l'accertamento, munendosi di un documento di riconoscimento valido e della documentazione clinica in suo possesso, comprovante l'infermità.

Il cittadino, inoltre, può farsi assistere da un medico di fiducia a proprie spese.

Al termine dell'accertamento la pratica viene completata dalla Commissione di verifica presso l'INPS che conclude l'iter e invia il verbale per posta direttamente all'interessato.

Informazioni: www.ospfe.it

DOVE

Per informazioni relative alla domanda per gli accertamenti dell'invalidità/disabilità è necessario rivolgersi all'INPS, oppure ai patronati, o alle associazioni di categoria. Per informazioni relative alla corresponsione dei benefici economici, è necessario rivolgersi all'INPS.

L'INPS di Ferrara riceve il pubblico *da lunedì a venerdì 8,30-11,30* e fornisce informazioni telefoniche al numero del Call Center 803164 o allo 0532 292111.

Segreterie Commissioni per gli accertamenti delle disabilità

- ◆ **Ferrara** - via A. Cassoli 30/32
tel. 0532 235743/5340
fax 0532 235652
 - ▶ ricevimento al pubblico: *giovedì 9-11*
 - ▶ risposta telefonica: *lunedì e mercoledì 8,30-10*
 - ▶ per comunicazioni urgenti da inoltrare all'Ufficio Invalidità, telefonare al numero 0532 235762 *da lunedì a venerdì 8,30-10*

- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute
via Roma 18
tel. 0532 879072/879048
fax 0532 879094
 - ricevimento al pubblico: *venerdì 9,30-11,30*
 - risposta telefonica: *mercoledì 9-10*
- ◆ **Cento** - c/o Ospedale "SS.ma Annunziata" - via G. Vicini 2
tel. 051 6838259
 - ricevimento al pubblico: *mercoledì 9,30-10,30*
 - risposta telefonica: *mercoledì 11-12*
- ◆ **Comacchio** - via Marina 31
tel. 0533 310714
fax 0533 310664
 - ricevimento al pubblico: *martedì 9-10,30*
 - risposta telefonica: *lunedì 9-11*
- ◆ **Portomaggiore** - c/o Casa della Salute Portomaggiore-Ostellato
via E. De Amicis 22
tel. 0532 817473/0532 817306
fax 0532 817359
 - ricevimento al pubblico: *martedì 10-12*
 - risposta telefonica: *mercoledì 10-12*

Accertamenti collegiali per patenti di guida speciali e a validità limitata

Svolge attività per il rilascio di riconoscimento di idoneità alla guida per cittadini portatori di infermità invalidanti e cittadini diversamente abili. Svolge anche attività di verifica dell'idoneità a seguito di revisione straordinaria emessa dalla Motorizzazione Civile o dalla Prefettura.

COME

Prenotandosi presso lo Sportello Unico - CUP Distrettuale o presso le farmacie abilitate all'attività di prenotazione. Informazioni più dettagliate sul sito www.ospfe.it - Reparti e servizi - Medicina Legale Provinciale

DOVE

Gli accertamenti vengono effettuati a Ferrara per tutta la Provincia - presso il Servizio di Medicina Legale - via A. Cassoli 30/32.

Per informazioni relative alla pratica, o per la consegna di eventuale ulteriore documentazione richiesta dalla Commissione Medica, l'addetto riceve il pubblico nelle giornate di *lunedì, martedì, mercoledì e giovedì 8,30-10,30*.

Attività medico-legale ai sensi della Legge 210/1992

I cittadini danneggiati irreversibilmente a seguito di vaccinazioni, trasfusioni o somministrazione di emoderivati, possono richiedere risarcimento, come previsto dalla L. 210/1992.

COME

Ritirando il modulo di domanda presso la segreteria dell'U.O. di Medicina Legale di Ferrara - via Cassoli 30/32 per tutti i cittadini residenti nella Provincia, o utilizzando il modulo scaricabile online dal sito www.ospfe.it - Reparti e servizi - Medicina Legale Provinciale tel. 0532 235888

DOVE

La domanda deve essere consegnata presso: U.O. di Medicina Legale - via A. Cassoli 30/32 - Ferrara
e-mail medicina.legale@ospfe.it

Attività medico-legale collegiale di valutazione di idoneità al lavoro

Riguarda i lavoratori dipendenti che si ammalano gravemente durante la loro vita lavorativa. Tale condizione non riguarda le malattie conseguenti alle cause di servizio. Tali patologie possono determinare o una temporanea non idoneità, oppure la dispensa dal servizio.

COME

La domanda deve essere consegnata presso: U. O. di Medicina Legale
v. A. Cassoli 30/32 Ferrara
e-mail medicina.legale@ospfe.it.

DOVE

L'accertamento viene effettuato presso la sede del Servizio di Medicina Legale di Ferrara.
via A. Cassoli 30/32
tel. 0532 235340/0532 235888

Attività medico-legale per accertamenti per ricorso a giudizio di non idoneità all'uso e/o alla detenzione delle armi

I cittadini dichiarati non idonei attraverso un giudizio negativo possono proporre ricorso scritto entro il termine di 30 giorni.

DOVE

Sede del Servizio di Medicina Legale di Ferrara
via A. Cassoli 30/32
tel. 0532 235340

Attività medico-legale per idoneità psico-fisica per l'adozione di minori

L'idoneità all'adozione viene rilasciata dal Servizio di Medicina Legale gratuitamente.

DOVE

Per informazioni e per prenotare l'accertamento:
c/o sede del Servizio di Medicina Legale di Ferrara
via A. Cassoli 30/32
Ufficio Informazioni del Servizio di Medicina Legale
tel. 0532 235762
da lunedì a venerdì 8,30-10

Riconoscimento delle "gravi patologie" per lavoratori dipendenti sottoposti a terapie parzialmente e/o temporaneamente invalidanti

La certificazione (qualora prevista dai rispettivi CC.NN.LL.) riguarda i dipendenti con gravi patologie che comportano terapie salvavita e temporaneamente e/o resi parzialmente invalidanti. Tali periodi di assenza per terapie - certificate dall'AUSL di Ferrara competente - non vengono computati come assenza per malattia.

DOVE

Sede del Servizio di Medicina Legale di Ferrara - via A. Cassoli 30/32; per prenotare l'accertamento è necessario telefonare al numero 0532 235762 - *da lunedì a venerdì 8,30-10.*

Dipartimento Integrato di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche

Il Dipartimento di Salute Mentale è un ente assistenziale, ripartito in unità operative funzionali e finalizzato alla prevenzione, alla cura e alla riabilitazione delle patologie psichiatriche.

Il Dipartimento promuove la prevenzione, cura e riabilitazione delle persone che soffrono di disagio psichico, disturbo mentale e dipendenza patologica e dei minori con disabilità e con difficoltà neuropsicologiche o con problemi caratteristici dello sviluppo.

Promuove una cultura di solidarietà e di lotta allo stigma garantendo equità e appropriatezza delle prestazioni in linea con le più avanzate conoscenze scientifiche.

Valorizza la partecipazione degli utenti, dei familiari e delle associazioni di volontariato come risorse per il raggiungimento di obiettivi comuni di salute mentale. Il Dipartimento colloca il trattamento del disagio, della malattia e della disabilità all'interno di una visione che coglie la persona nella sua interezza, con le sue capacità e potenzialità, con una particolare attenzione all'ambiente familiare e sociale.

Nello specifico si pone i seguenti obiettivi prioritari:

- ◆ Aumentare le competenze di tutte le figure professionali attraverso la formazione continua sul posto di lavoro al fine di promuovere esiti di recovery per il maggior numero di persone con problemi di salute mentale possibile;
- ◆ Creare una metodologia di approccio condivisa alle diverse malattie mentali;
- ◆ Contenere il ricorso alla residenzialità;
- ◆ Individuare modalità di coinvolgimento e di partecipazione delle famiglie sia nei piani di trattamento individuali sia tramite incontri assembleari su aspetti organizzativi e sulla valutazione degli esiti;
- ◆ Inserire competenze di salute mentale nelle case della salute;
- ◆ Avviare nuovi servizi per categorie di persone finora trattate in modo parziale o non trattate;
- ◆ Potenziare il programma di intervento precoce sull'adolescenza;
- ◆ Promuovere come prassi incontri sistematici in ogni distretto (Ferrara Copparo, Cento, Portomaggiore Codigoro) tra Psichiatria area adulti/ Uonpia/Ser.T./ Servizi Sociali/Spazio giovani etc. per soggetti che necessitano di molteplici competenze.

Le attività vengono svolte tramite la rete dei servizi costituita dal Servizio di Neu-

ropsichiatria dell'Infanzia e Adolescenza, del Centro di Salute Mentale, del Servizio per le Dipendenze Patologiche, presenti in ogni Distretto dell'Azienda Usl. È inoltre presente un Servizio Psichiatrico Ospedaliero per il ricovero ospedaliero in reparto specialistico.

È attivo un Programma di Psicologia Clinica e di Comunità che coordina alcuni specifici settori di attività psicologica, caratterizzati da particolare problematicità, ed assume diretta responsabilità nella individuazione dei percorsi assistenziali destinati alla realizzazione di tutti quei progetti. In particolare coordina i settori dell'Affidamento familiare, Adozioni nazionali e internazionali e il Centro contro l'Abuso all'infanzia; tutti in forte integrazione con gli enti locali.

A Ferrara è presente un Centro dipartimentale di alta specializzazione per diagnosi e trattamento dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) e le relative valutazioni neuropsicologiche complesse e il Centro Interaziendale Universitario per i Disturbi del comportamento alimentare, specialmente per le forme più gravi.

◆ **Direzione Dipartimento Salute Mentale Dipendenze Patologiche**

via San Bartolo 119

tel. 0532 235955

Centro di Salute Mentale Area Adulti

Il Centro di Salute Mentale assicura le attività di accoglienza, diagnosi, cura e riabilitazione dei disturbi psichici per la popolazione di età superiore ai 18 anni; i trattamenti psichiatrici sono di tipo bio-psico-sociale e sono erogati da équipe multiprofessionali.

Le cure possono essere erogate in ambulatorio, a domicilio, in Centro Diurno, nei Gruppi appartamenti e nelle Unità

Abitative, nelle Residenze psichiatriche a Trattamento Intensivo e Protratto.

Le équipes si integrano con i professionisti delle Case della Salute, con le famiglie e i servizi sociali per sviluppare competenze psicosociali nei pazienti che hanno presentato una diminuzione delle abilità, ricollegabile alla presenza di disturbi psichiatrici.

Servizio Psichiatrico Territoriale (SPT)

È un servizio a carattere territoriale e si struttura attraverso i principi base dell'ascolto, dell'accoglienza, della condivisione e dell'inclusione sociale. Il servizio costruisce i programmi di aiuto, cura, riabilitazione con interventi specialistici e personalizzati ambulatoriali, domiciliari o di comunità. Gli obiettivi di cura sono il recupero della salute e il miglioramento della qualità della vita con appropriati interventi terapeutici che prevedono il coinvolgimento attivo degli utenti, valorizzando le risorse di vita affettive, sociali e lavorative, sostenendo la famiglia e promuovendo il reinserimento nei normali contesti di vita. Collabora con i Medici di medicina generale, gli Enti Locali, i Servizi Sociali, le Cooperative e le Associazioni di volontariato e dei familiari con una metodologia di rete ed un approccio di comunità.

- ◆ **Ferrara** - via Ghiara 38
tel. 0532 235407
- ◆ **Copparo** - c/o Casa della Salute
via S. Giuseppe
tel. 0532 879051
- ◆ **Cento** - via Falzoni Gallerani 18
tel. 051 6838311
- ◆ **Codigoro** - via Rosario 5
tel. 0533 729763
- ◆ **Portomaggiore** - via Guinea 1
tel. 0532 817516

Trattamento psichiatrico diurno o residenziale: si tratta di un intervento intensivo, a prevalente valenza terapeutico-riabilitativa per pazienti, che hanno bisogno di progetti integrati diurni o residenziali per migliorare l'integrazione della persona rispetto all'ambiente e alle relazioni di vita, attivando inserimenti lavorativi, progetti riabilitativi speciali con cooperative e l'Agenzia Servizi alla Persona. Il trattamento psichiatrico è effettuato dall'équipe multiprofessionale (medici psichiatri, psicologi, infermieri, educatori professionali, terapisti della riabilitazione e assistenti sociali).

- ◆ **Centri diurni** è un intervento di secondo livello diurno, intensivo, a prevalente valenza terapeutico-riabilitativa, in un'ottica psico-sociale territoriale.

► **Ferrara**

"Il Convento" - via San Bartolo 119
tel. 0532 235919/235929

"Maccacaro" - via Marco Polo 2
tel. 0532 235402/65400

- ◆ **Trattamento in residenza psichiatrica intensiva:** è un intervento di secondo livello residenziale, di maggiore intensità rispetto al Centro Diurno, a prevalente valenza terapeutico-riabilitativa, in un'ottica psico-sociale territoriale, per migliorare l'integrazione alla persona rispetto a se stessa, all'ambiente e alle relazioni di vita.

► **Ferrara**

"La Luna" - via Quartieri 2
tel. 0532 235402

► **Portomaggiore**

"Franco Basaglia" - c/o Casa della Salute Portomaggiore-Ostellato
via E. De Amicis 22
tel. 0532 817443

Trattamento protratto in residenza psichiatrica: è un intervento di secondo livello residenziale, a favore di pazienti che presentano un basso livello di abilità psico-sociali, a valenza terapeutico-riabilitativa per migliorare l'integrazione della persona rispetto a se stessa, all'ambiente e alle relazioni di vita.

◆ **Ferrara**

"Il Convento" - via San Bartolo 119
tel. 0532 235919

Servizio di Psicologia Clinica Territoriale Area Adulti

Gli psicologi della salute mentale adulti rispondono alle richieste di diagnosi, consultazione e trattamento psicologico provenienti:

- ◆ dai medici psichiatri dei vari Servizi psichiatrici territoriali in stretta integrazione con le varie équipes psichiatriche;
- ◆ collaborano per i progetti specifici relativi agli esordi psicotici e disturbi gravi di personalità sviluppati dai servizi psichiatrici territoriali;
- ◆ dagli altri servizi sanitari, dai Medici di Medicina generale e Pediatri di Libera scelta, dalle ASP e agenzie del territorio (Centro Donne e Giustizia, Centri per le famiglie), dai cittadini che ne fanno richiesta;
- ◆ dai servizi di Medicina legale, ASP ecc., per valutazioni diagnostiche e disabilità;
- ◆ dal Tribunale per i Minori per valutazioni diagnostiche per adulti segnalati per procedimenti inerenti alla tutela dei minori.

DOVE

- ◆ **Ferrara** - via Ghiara 38

tel. 0532 235429/235428

- ◆ **SPT** - territoriali di Copparo, Cento, Portomaggiore, Codigoro

Centro interaziendale per i disturbi del comportamento alimentare

Attraverso la costituzione di un Centro Interaziendale, l'Azienda USL è impegnata ad assicurare attenzione ai processi di prevenzione secondaria, alla qualificazione dei percorsi di appropriatezza terapeutica e continuità assistenziale, all'individuazione delle risorse specificamente destinate alla diagnosi e presa in carico dei pazienti. Il Centro persegue i seguenti obiettivi:

- a) contribuire ad integrare e migliorare i percorsi diagnostici terapeutici adeguati alle esigenze dei pazienti adulti con disturbi del comportamento alimentare;
- b) svolgere attività clinica nei percorsi di accoglienza-prima visita, e nei successivi trattamenti psicoterapeutici, nutrizionali ed internistici, con eventuale confluenza nei percorsi di day hospital diagnostici e riabilitativi.

- ◆ **Ferrara** Casa della Salute, corso Giovecca 203, scala A, primo piano - tel. 0532 236070 (segreteria telefonica sempre attiva)

Psichiatria Ospedaliera universitaria

È un intervento diagnostico-terapeutico effettuato in regime di ricovero per pazienti con disturbi psichiatrici in fase acuta, che risponde alle necessità cliniche sia dell'urgenza psichiatrica e dipendenze patologiche, sia dei ricoveri ospedalieri programmati di persone con disturbi psichiatrici in fase acuta. Garantisce l'attività di consulenza psichiatrica e il collegamento con i reparti ospedalieri per persone ricoverate presso l'Azienda Ospedaliera S. Anna e

l'Ospedale del Delta nonché per l'attività di consulenza psichiatrica d'urgenza (Pronto Soccorso e reparti di degenza).

Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC) è il reparto ospedaliero a direzione universitaria del Dipartimento Assistenziale Integrato di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche dove vengono attuati trattamenti psichiatrici volontari e obbligatori in condizioni di ricovero per persone con disagio psichico critico e grave. È costituito da 15 posti letto, da spazi ambulatoriali e da spazi per gli interventi educazionali-riabilitativi e di socializzazione.

Al SPDC è possibile accedere 24 ore su 24, tramite il Pronto Soccorso Generale, su invio dei Servizi psichiatrici territoriali o per trasferimento da altre degenze ospedaliere. Il ricovero è finalizzato a un miglioramento sintomatologico della persona ricoverata e a una diminuzione del carico emotivo familiare: tale obiettivo viene realizzato attraverso la relazione interpersonale tra utente, staff e famiglia.

- ◆ **Ferrara** - Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura, Azienda Ospedaliera S. Anna - via A. Moro 8, Settore 3, Lettera E, piano terra (3-E-0) tel. 0532 236218/237361

Servizio Psichiatrico Ospedaliero Intensivo è un reparto specialistico a direzione universitaria dotato di 15 posti letto ospedalieri situato all'interno dell'Ospedale del Delta a Lagosanto. Fornisce una risposta specifica ai problemi psicopatologici acuti che non possono essere risolti in altri contesti assistenziali attraverso degenza psichiatrica intensiva ad alta valenza assistenziale. L'accesso, su base volontaria, avviene 24 ore su 24 tramite il Pronto Soccorso Generale su invio del medico di medicina generale o di altri Servizi o Unità

Operative. Il Servizio fornisce inoltre consulenze specialistiche psichiatriche per persone ricoverate sia in regime di degenza nei diversi reparti sia in regime di day hospital.

- ◆ **Lagosanto** Servizio Psichiatrico Intensivo, Ospedale del Delta via Valle Oppio 2 Lagosanto tel. 0533 723327

Servizio di Psichiatria di Consul-tazione fornisce consulenze specialistiche psichiatriche su richiesta delle strutture assistenziali dell'Azienda Ospedaliera S. Anna per persone ricoverate presso lo stesso Ospedale sia in regime di degenza che in regime di day hospital.

Servizio Dipendenze Patologiche (Ser.T.)

Il servizio, ad accesso diretto e gratuito, assicura interventi di prevenzione, cura e riabilitazione alle persone con problemi di abuso o dipendenza da sostanze psicoattive (droghe, alcol, tabacco) o che manifestano comportamenti compulsivi (gioco d'azzardo, dipendenza da internet).

L'assistenza sanitaria è gestita in forma interdisciplinare e integrata. L'attività di consulenza viene svolta a favore dei familiari e di quanti sono a diverso titolo coinvolti nelle problematiche.

Le équipe multiprofessionali lavorano con la finalità di migliorare la qualità della vita degli utenti, attraverso lo sviluppo delle risorse personali e del contesto di vita, attraverso la promozione di percorsi individuali tesi a promuovere l'autonomia e il recupero delle abilità individuali e relazionali. L'orientamento dei servizi non è giudicante, né burocratico ma rispettoso del pensiero dell'utente e della sua famiglia.

Sono previsti percorsi specifici per **l'accesso** in relazione ai bisogni:

- ◆ interventi di prevenzione, finalizzati a sostenere un cambiamento degli stili di vita con attività di informazione e sensibilizzazione contro l'abuso di sostanze e alcol, favorendo il coinvolgimento della famiglia per stimolare la comunità a prendersi cura della salute, in collaborazione con le risorse del territorio:
 - ▶ **accesso facilitato per adolescenti e giovani adulti** per l'intercettazione precoce dei fattori di rischio in adolescenza e il riconoscimento dei segnali di disagio con interventi di consulenza e orientamento anche ai familiari;
 - ▶ **accoglienza, valutazione multidisciplinare** delle problematiche individuali e delle risorse, **inquadramento diagnostico** (tossicologico, psicologico, sanitario), finalizzato all'attivazione delle prime misure terapeutiche per i problemi correlati alla dipendenza patologica.

Viene garantito un **Piano di trattamento multidimensionale integrato personalizzato**, che tiene conto delle motivazioni e delle richieste dell'utente. Il piano può prevedere trattamenti farmacologici o di disintossicazione, integrati con counseling motivazionale o psicoterapia (individuale, familiare, di gruppo), interventi psico-educazionali sulle componenti relazionali che possono ostacolare o facilitare il processo di miglioramento, o trattamenti in strutture terapeutiche convenzionate residenziali o diurne.

È previsto un percorso terapeutico dedicato agli adolescenti e ai giovani adulti.

- ◆ **Direzione Servizi Dipendenze Patologiche** - via F. del Cossa 18
tel. 0532 233712

- ◆ **Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche**

via F. del Cossa 18
tel. 0532 233719

- ◆ **Servizi Dipendenze Patologiche**

- ▶ **Ferrara**

Centro Farmacoterapia per le Dipendenze Patologiche e Centro Antifumo

via Mortara 14
tel. 0532 235070

Centro Psicosociale, Percorso adolescenti e Centro per la cura del Gioco d'azzardo patologico
via Kennedy 13
tel. 0532 760166

- ▶ **Copparo**

Servizio Dipendenze Patologiche, Percorso adolescenti e Centro Antifumo - c/o Casa della Salute
via Roma 18
tel. 0532 879944/879945

- ▶ **Cento**

Servizio Dipendenze Patologiche
via Accarisio 32 - tel. 051 903314
Percorso adolescenti in collaborazione con Spazio Giovani
via Cremonino 18
tel. 051 6838431/6838501

- ▶ **Codigoro**

Servizio Dipendenze Patologiche e Percorso adolescenti
via Kennedy 4/A
tel. 0533 729742

- ▶ **Portomaggiore**

Servizio Dipendenze Patologiche, Percorso adolescenti e Punto di orientamento per il Centro Antifumo - c/o Casa della Salute Portomaggiore-Ostellato
via E. De Amicis 22
tel. 0532 817549/817539

La Rete delle Strutture Sanitarie

Ospedali:

- ◆ **Argenta - Ospedale "Mazzolani Vandini"** - via Nazionale Ponente 7
- ◆ **Cento - Ospedale "SS.ma Annunziata"** - via G. Vicini 2
- ◆ **Lagosanto - "Ospedale del Delta"** via Valle Oppio 2



Case della Salute

- ◆ **Ferrara** - Casa della Salute "Cittadella S. Rocco" - corso Giovecca 203
- ◆ **Pontelagoscuro** - Casa della Salute piazza B. Buozzi 14
- ◆ **Copparo** - Casa della Salute "Terre e Fiumi" - via Roma 18 - è presente anche *l'Ospedale di Comunità*
- ◆ **Codigoro** - Casa della Salute - via Riviera Cavallotti 347
- ◆ **Comacchio** - Casa della Salute - via R. Felletti 2 - è presente anche *l'Ospedale di Comunità*
- ◆ **Portomaggiore e Ostellato** - Casa della Salute - via E. De Amicis 22

Presidio Socio Sanitario

- ◆ Bondeno - "F.lli Borselli" - via Dazio 113

Informazioni: www.ausl.fe.it

Accesso in ospedale

Le strutture ospedaliere offrono tipologie di ricoveri diversificate per tipologia e intensità di cura. Un ospedale organizzato per **intensità di cura** prevede un sistema che riconosce la diversità del paziente in termini di complessità del

quadro clinico e dell'assistenza erogata. In questo tipo di organizzazione i bisogni dei pazienti assumono un ruolo centrale: i pazienti non vengono raggruppati per disciplina medica, ma per intensità di bisogno. L'assistenza per intensità di cura prevede tre livelli:

1. alta intensità: degenze intensive e sub-intensive, rianimazione, UTIC
2. media intensità: degenze per aree chirurgiche, medica, materno-infantile
3. bassa intensità: per pazienti post acuti, lungodegenza post acuzie LPA

Ricoveri ordinari

Si dividono per intensità di cura: area intensiva, sub-intensiva, acuti e lungodegenza.

I ricoveri ordinari vengono effettuati secondo le modalità di degenza ordinaria o degenza breve.

Ricovero in day hospital, day surgery per l'area chirurgica

Tali ricoveri prevedono il completamento del ciclo di cura nell'arco diurno e/o accessi ripetuti in giornate diverse.

Il ricovero in ospedale

Avviene tramite il Pronto Soccorso.

Le Unità di degenza effettuano ordinariamente due tipi di ricoveri diretti: programmati o urgenti.

Documenti necessari al momento del ricovero

- ◆ codice fiscale;
- ◆ tessera sanitaria - TEAM;
- ◆ documento di riconoscimento valido (carta identità o patente);
- ◆ allergie: certificate da un medico e/o laboratorio;

- ◆ elenco farmaci assunti abitualmente, possibilmente scritto dal medico di medicina generale.

La permanenza in Ospedale

Occorrente per l'igiene personale: sapone, deodorante, pettine, spazzolino e dentifricio. Biancheria: pigiama o camicia da notte, vestaglia, biancheria intima, scarpe/ pantofole chiuse, asciugamani

Per i pasti: contenitore per protesi dentaria, monete per i distributori automatici, acqua. Le posate, il bicchiere e il tovagliolo vengono forniti dall'ospedale ad ogni pasto. Si sconsiglia di tenere effetti preziosi o somme di denaro in reparto poiché non è presente un servizio di custodia valori. La Direzione non si assume responsabilità in caso di smarrimento o furto di oggetti di valore/denaro/ protesi.

Alcune norme di comportamento

Uso corretto dei cellulari: in alcune aree ospedaliere (esempio terapia intensiva) non è consentito l'uso dei cellulari perché possono alterare il funzionamento delle apparecchiature sanitarie.

Dove ne è consentito l'uso, tuttavia si raccomanda:

- ◆ di togliere la suoneria e mantenerlo in modalità silenzioso/vibrazione;
- ◆ di utilizzarlo fuori dalla camera di degenza.

Nelle camere di degenza radio, lettori CD, TV portatili possono essere utilizzati solo con cuffie.

Orari di visita

All'ingresso di ogni unità operativa di degenza sono scritti gli orari di visita, si chiede gentilmente di rispettarli. Si in-

vitano i visitatori a evitare permanenze prolungate e rispettare il numero massimo di 2 persone presenti contemporaneamente nella stanza di degenza.

Assistenza non sanitaria - ANS

Ogni paziente ha diritto di essere assistito da un familiare o da un'altra persona di fiducia anche al di fuori degli orari previsti per le visite, purché autorizzato dal Coordinatore infermieristico, in base alle regole stabilite dal regolamento per l'Assistenza Non Sanitaria. Per informazioni rivolgersi ai Coordinatori per avere il "Permesso speciale di ingresso".

Pasti per i familiari

Il familiare o chi fornisce assistenza può consumare pasti a pagamento presso la camera di degenza, in accordo con il Coordinatore infermieristico. In alcuni casi i pasti vengono offerti gratuitamente, esempio all'accompagnatore di persona portatrice di handicap.

L'assistenza religiosa

I pazienti di fede cattolica possono partecipare alle funzioni religiose nelle cappelle degli ospedali; gli orari delle Sante Messe sono disponibili nelle diverse sedi. I sacerdoti sono a disposizione su richiesta dei pazienti anche per assistenza religiosa personale, la richiesta va rivolta al personale infermieristico. È possibile contattare autonomamente ministri di culti diversi dalla religione cattolica.

Ricovero in libera professione intramoenia

Il cittadino può scegliere, a pagamento, il professionista o l'équipe medico-infermieristica di sua fiducia che eseguirà l'intervento chirurgico.

La documentazione sanitaria che può essere richiesta

Possono essere richiesti gratuitamente dall'interessato, o da persona dal lui delegata:

- ◆ certificato di ricovero, al momento e durante il ricovero stesso;
- ◆ certificato di degenza, dopo la dimissione presso l'ufficio Spedalità della Direzione Sanitaria ospedaliera;

Possono essere richiesti con il pagamento di un ticket, dall'interessato, da persona da lui delegata o da un erede legittimo o testamentale:

- ◆ cartella clinica, dopo la dimissione presso l'ufficio Spedalità della Direzione Sanitaria ospedaliera;
- ◆ verbale di Pronto Soccorso, presso l'ufficio Spedalità della Direzione Sanitaria ospedaliera.

Informazioni: www.ausl.fe.it

Al momento della dimissione

La dimissione viene decisa dal medico di reparto. A conclusione del ricovero viene compilata la lettera di dimissione da presentare al proprio medico di medicina generale. Tale documento contiene il Piano Terapeutico prescritto, che indica i farmaci necessari per la terapia. In attesa della prescrizione del proprio medico di medicina generale, i farmaci possono essere ritirati presso la farmacia ospedaliera di riferimento dell'ospedale da cui si è stati dimessi.

Dimissioni protette

Per dimissioni protette si intende un insieme di procedure messe in atto dopo la dimissione da un ospedale, per garantire la continuità dell'assistenza e di cura fra l'Ospedale e il territorio.

Si rivolge a pazienti di qualsiasi età e con qualsiasi patologia che, dopo il ricovero in ospedale, si trovano nella condizione

di temporanea o definitiva non autosufficienza, con la necessità di essere presi in carico dai servizi territoriali.

Vanno attivate dal medico di reparto prima della dimissione.

Trasferimento in ambulanza

Il trasferimento presso altra struttura ospedaliera, solo se è richiesto dal medico ospedaliero, è a carico dell'AUSL.

Il pagamento è a carico dell'utente nei seguenti casi:

- ◆ ricoveri ordinari non urgenti programmati;
- ◆ dimissione di ricoverato verso il domicilio o strutture protette non convenzionate;
- ◆ trasferimento presso altri ospedali se avvengono su richiesta del ricoverato o un suo familiare.

Nei reparti di degenza e presso le portinerie è disponibile l'elenco delle associazioni che effettuano il trasporto di pazienti tramite ambulanza.

Il pagamento in termini di tariffa e modalità va concordata con l'associazione stessa.

Il decesso in ospedale

In caso di decesso in ospedale spetta ai familiari della persona deceduta scegliere una ditta di loro fiducia alla quale affidare il servizio funebre. È disponibile presso i reparti di degenza l'elenco delle imprese di pompe funebri operanti sul territorio provinciale.

Questo elenco è consultabile ma non è in alcun modo vincolante sulla scelta da effettuare. Gli orari di accesso alla camera mortuaria sono disponibili presso le portinerie degli ospedali e appesi all'esterno delle camere mortuarie stesse.

Impegni verso i pazienti e i loro familiari

Personalizzazione dell'assistenza:

- ◆ Impegno dei sanitari a coinvolgere il paziente e i suoi familiari nelle decisioni relative al percorso di cura;
- ◆ Impegno ad avere un atteggiamento basato sull'ascolto, la comprensione e la condivisione;
- ◆ Impegno ad abbattere la discriminazione culturale, etnica, religiosa e di genere.

Centralità del paziente: impegno a costruire una relazione efficace tra équipe sanitaria, paziente e suoi familiari, rispettando le fragilità e i bisogni del singolo paziente.

Umanizzazione dell'assistenza: Ospedale senza Dolore: impegno a garantire una terapia antidolorifica appropriata, efficace e controllata, uniformando i criteri di misurazione del dolore.

Diritto all'informazione: Impegno a informare il paziente sulle regole di comportamento all'interno dell'ospedale.

Rispetto della riservatezza- privacy:

- ◆ impegno a rispettare il paziente nella comunicazione di informazioni riservate e nello svolgere operazioni delicate in presenza di altri pazienti nella stanza;
- ◆ impegno a trasmettere le informazioni relative allo stato di salute del paziente, solo alle persone da lui individuate.

Comfort alberghiero:

- ◆ eliminazione delle barriere architettoniche;
- ◆ reparti a "misura d'uomo": presenza di impianto di climatizzazione, stanze con due posti letto, presenza di un salottino per la socializzazione;

- ◆ vitto: possibilità di scelta per i pazienti a dieta libera, fra due o più menù.

Qualità percepita: impegno a eseguire periodiche indagini sulla qualità percepita dai pazienti e ad accogliere le loro sollecitazioni e segnalazioni.

Il Servizio di Emergenza-Urgenza Sanitaria territoriale 118

È il numero di telefono attivo 24 ore su 24 che ogni cittadino chiama gratuitamente in caso di emergenza (esempio grave malore, incidente, infortunio). Per consentire al personale che riceve la chiamata di comprendere rapidamente il problema ed intervenire tempestivamente con i mezzi e il personale più adeguato, è indispensabile rispondere alle domande poste dall'operatore della Centrale Operativa, fornendo anche chiare e precise indicazioni logistiche/stradali per agevolare l'arrivo dei mezzi di soccorso.

L'equipaggio stabilisce la struttura di cura ritenuta più idonea, sia a livello provinciale che regionale, dove trasportare il paziente al fine di garantire la risposta più adeguata al caso.

Il Pronto Soccorso

Ci si rivolge al Pronto Soccorso nei casi di emergenza/urgenza che non possono essere evasi né dal MMG/PLS né dal medico di Continuità assistenziale. Chi si rivolge al pronto soccorso accede alle cure a seconda del carattere di priorità che viene attribuito alla propria patologia. La priorità è valutata da infermieri esperti attraverso il **triage**: attribuisce a ogni paziente un codice-colore

indicante il livello di gravità d'urgenza e quindi anche di priorità e di accesso:

- **Codice rosso.** Paziente molto critico; con priorità massima, accesso istantaneo alle cure
- **Codice giallo.** Paziente in potenziale pericolo di vita, accesso rapido alle cure
- **Codice verde.** Paziente che necessita di una prestazione medica che può essere eseguita anche dopo qualche ora, senza compromettere le funzioni vitali
- **Codice bianco.** Non vi è interessamento delle funzioni vitali, il PS non è la struttura deputata a rispondere in prima istanza a tali prestazioni.

È importante ricordare che i codici colore assegnati al momento dell'accesso al Pronto Soccorso definiscono solo le priorità di accesso alle cure, non sono un criterio per definire l'eventuale ticket da pagare.

Può essere richiesto dall'interessato, da persona da lui delegata o da un erede legittimo o testamentario la copia del verbale di Pronto Soccorso, presso l'ufficio Spedalità della Direzione Sanitaria ospedaliera. Tale documentazione richiede il pagamento di un ticket.

DOVE

- ◆ **Ferrara - Cona** - Pronto Soccorso c/o Azienda Ospedaliera S. Anna via A. Moro 8 Cona-Ferrara
- ◆ **Argenta** - Punto di Primo Soccorso c/o Ospedale "Mazzolani Vandini" via Nazionale Ponente 7
- ◆ **Cento** - Pronto Soccorso c/o Ospedale "SS.ma Annunziata" - via G. Vicini 2
- ◆ **Lagosanto** - Pronto Soccorso c/o "Ospedale del Delta" - via Valle Oppio 2

- ◆ **Comacchio** - Punto di Primo Intervento Territoriale nel periodo estivo presso la Casa della Salute "S. Camillo" - via R. Felletti 2

Nei soli mesi di luglio e agosto, in concomitanza con l'attivazione della guardia medica turistica, è aperto un punto di Continuità Assistenziale.

I ticket di Pronto Soccorso

In base alla normativa regionale vigente (D.G.R. 389/2011), le prestazioni di pronto soccorso ESENTI dal pagamento del ticket sono:

- ◆ prestazioni erogate in OBI (Osservazione Breve Intensiva) per situazioni cliniche che necessitano di un iter diagnostico-terapeutico di norma non inferiore alle 6 ore e non superiore alle 24 ore;
- ◆ prestazioni seguite da ricovero;
- ◆ prime prestazioni riferite a trauma con accesso al pronto soccorso entro 24 ore dall'evento;
- ◆ prestazioni riferite a trauma con accesso al pronto soccorso oltre 24 ore dall'evento nei casi in cui si dia contestualmente corso ad un intervento terapeutico;
- ◆ prestazioni riferite ad avvelenamenti acuti;
- ◆ prestazioni erogate a minori di età inferiore a 14 anni;
- ◆ prestazioni richieste da medici e pediatri di famiglia, da medici di continuità assistenziale (ex guardia medica) e da medici di altro Pronto Soccorso.

Si precisa che per avere diritto all'esenzione dal ticket il medico/pediatra deve scrivere sulla ricetta **"richiesta di valutazione in Pronto Soccorso per..."**. Ogni altra modalità (ver-

bale, telefonica) non viene ritenuta valida ai fini dell'esenzione.

- ◆ prestazioni riferite a soggetti esenti per patologia e/o reddito e altre condizioni previste dalla normativa vigente;
- ◆ colica renale, crisi d'asma, dolore toracico, aritmie cardiache, glaucoma acuto, corpo estraneo nell'occhio o nell'orecchio, sanguinamento dal naso;

- ◆ complicanze di intervento chirurgico che determinano il ricorso al pronto soccorso entro 3 giorni dalla dimissione ospedaliera;
- ◆ problemi e sintomi correlati alla gravidanza.

È importante sapere che: per chi è esente per patologia/età e reddito/disoccupazione: è bene ricordarsi di comunicare al triage il proprio stato di esenzione.

IMPEGNI DI QUALITÀ

Impegni aziendali per la qualità dei servizi

L'AUSL di Ferrara:

- ◆ pone al centro della sue attività il cittadino/utente/paziente e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al suo servizio;
- ◆ l'Azienda garantisce chiarezza e informazioni nelle procedure di accesso ai servizi;
- ◆ l'Azienda si impegna in scelte programmatiche che tengano conto dei nuovi bisogni dell'utenza e del diritto alla continuità delle cure;
- ◆ l'utente ha diritto di scegliere tra le diverse strutture che erogano il servizio;
- ◆ alla persona che necessita di cure deve essere garantita, per quanto possibile, l'assistenza al proprio domicilio.

Inoltre garantisce il rispetto dei valori a cui si ispira in tutte le fasi del processo di cura attraverso gli impegni di seguito dichiarati:

nella relazione con il cittadino: gli operatori, nei rapporti con i cittadini, si impegnano ad accoglierne le richieste nel pieno rispetto della dignità della persona.

integrazione: fra soggetti diversi impegnati nel mondo sanitario e sociale che fanno parte, sia dei Servizi pubblici, che delle Associazioni di Volontariato e di partecipazione e tutela dei cittadini;

rispetto della privacy:

- ◆ tutte le comunicazioni relative allo stato di salute durante visite, colloqui

e ricovero, rispettano il diritto alla riservatezza del cittadino;

- ◆ sono previsti spazi che garantiscano la riservatezza in occasione di interventi di particolare gravità o nella fase terminale della malattia, anche per i familiari;

rispetto delle differenze:

- ◆ l'assistenza tiene conto dei bisogni specifici della persona nel rispetto delle differenze religiose, culturali, sessuali, linguistiche e di età;
- ◆ è garantito il diritto all'assistenza spirituale, qualora richiesta;
- ◆ compatibilmente con le condizioni di salute, il regime dietetico tiene conto delle esigenze manifestate dagli utenti in relazione alla loro convinzione religiosa;

informazione sui trattamenti sanitari:

- ◆ la cartella clinica viene compilata in modo leggibile e il cittadino ricoverato ha diritto di prenderne visione durante il ricovero;
- ◆ viene assicurata da parte degli operatori sanitari una piena informazione su diagnosi, terapia, eventuali rischi, disagi ed effetti collaterali ad essa legati, in un linguaggio chiaro e comprensibile;
- ◆ la dimissione dall'ospedale deve essere preceduta da un coordinamento tra il medico ospedaliero e il medico curante;
- ◆ nella redazione dei testi scritti e in tutte le altre comunicazioni con gli utenti, l'operatore si impegna ad adottare un linguaggio chiaro e comprensibile;

identificazione degli operatori:

- ◆ i nominativi degli operatori e relativa mansione sono indicati all'ingresso dei reparti o uffici;
- ◆ gli operatori sono identificabili attraverso il cartellino di riconoscimento;

cortesìa:

- ◆ il comportamento degli operatori è orientato a stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione con gli utenti;
- ◆ gli operatori sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti;

professionalità:

- ◆ l'operatore, nel proprio ambito di competenza e nel rispetto del servizio pubblico, ispira le sue decisioni e i suoi comportamenti alla cura del cittadino, semplificando per quanto possibile gli adempimenti a carico dell'utente;

adeguatezza delle strutture e servizi:

- ◆ le strutture e i servizi facilitano l'accesso sia nelle aree esterne che interne, nel rispetto della normativa vigente in materia di eliminazione delle barriere architettoniche;
- ◆ il numero dei servizi igienici è proporzionato ai posti letto e all'utenza;
- ◆ l'utente ricoverato ha diritto ad avere spazi per gli oggetti personali;
- ◆ il posto letto deve avere una luce individuale e deve essere dotato di dispositivo di chiamata;
- ◆ si garantiscono le condizioni affinché le persone autorizzate all'assistenza di un familiare abbiano un'adeguata sistemazione.

comfort:

- ◆ il cittadino ricoverato ha diritto ad un riposo tranquillo, notturno e diurno;
- ◆ il cittadino ha diritto a vedere rispettate le congrue norme di pulizia, sicurezza e riservatezza relative ai servizi igienici;

- ◆ l'azienda si impegna a distribuire i pasti in orari che rispettino il più possibile le abitudini quotidiane;
- ◆ se autorizzato, il familiare può rimanere anche durante la distribuzione del pasto;
- ◆ è presente un sistema di rilevazione della qualità percepita dei pazienti sul vitto;
- ◆ si garantisce la disponibilità di sedie a rotelle nei punti di accesso delle strutture.

persone con sofferenza psichica:

- ◆ la persona con sofferenza psichica ha diritto a fruire di una rete di sostegno, in collegamento con il medico di famiglia e le risorse sociali del territorio;
- ◆ la persona con sofferenza psichica deve essere considerata parte di un contesto socio-familiare che va coinvolto nel progetto terapeutico;
- ◆ il paziente e il proprio contesto socio-familiare hanno diritto ad essere informati e indirizzati verso associazioni di volontariato del settore e organismi di tutela;
- ◆ i familiari e i volontari devono essere favoriti nell'accesso alle strutture residenziali e nella partecipazione e verifica dei progetti;
- ◆ la persona con sofferenza psichica ha diritto ad essere curata anche nelle altre patologie senza subire discriminazioni;
- ◆ la persona con sofferenza psichica ha diritto, nei casi di crisi acuta durante la degenza, ad essere assistita e seguita singolarmente;
- ◆ deve essere svolto un colloquio preventivo da parte del medico al momento della eventuale consegna di documentazione sanitaria;
- ◆ deve essere promossa la creazione di alternative nell'ottica della vita indipendente.

impegni di tutela per tutti gli utenti:

- ◆ l'utente ha diritto all'assistenza sanitaria generale, senza alcuna discriminazione né restrizione;
- ◆ il diritto alla riservatezza è garantito per ogni tipo di servizio fornito dall'azienda;
- ◆ nessuno può essere sottoposto, senza il suo consenso, ad analisi tendenti ad accertare l'infezione da HIV;
- ◆ il test per la ricerca degli anticorpi anti HIV è gratuito, non necessita di ricetta medica e può essere richiesto in anonimato;
- ◆ il test è sempre preceduto da colloquio volto a fornire una corretta informazione sul significato del risultato sia positivo che negativo;
- ◆ il risultato del test deve essere comunicato esclusivamente alla persona cui tale esame è riferito o, nel caso di test anonimo, in busta chiusa alla persona recante il tagliando corrispondente;
- ◆ il paziente e il proprio contesto socio-familiare hanno diritto ad essere informati e indirizzati verso associazioni di volontariato del settore e organismi di tutela;

persone disabili:

- ◆ è garantita una pari opportunità nell'accesso ai servizi sanitari, senza subire discriminazioni;
- ◆ il familiare, in caso di degenza, può essere presente oltre gli orari di visita;
- ◆ gli operatori promuovono forme di assistenza alla persona, che si svolgano il più possibile a domicilio nel rispetto della qualità della vita e della differenziazione dei bisogni;

infanzia:

- ◆ viene garantito il rispetto del bambino e delle sue esigenze affettive, creative, emotive, espressive ed educative;

- ◆ ci si impegna affinché l'ambiente sia il più possibile accogliente e familiare per il bambino;
- ◆ il genitore può assistere il minore durante le visite mediche ed ambulatoriali, compatibilmente con le norme di sicurezza;

donna partoriente e bambino neonato:

- ◆ ogni donna ha diritto a ricevere un'assistenza appropriata, e deve svolgere un ruolo decisionale in tutti i momenti della gravidanza;
- ◆ la donna ha diritto ad avere vicino a sé persone di sua scelta durante il travaglio e il parto;
- ◆ viene garantita la continuità assistenziale durante la gravidanza e dal momento dell'accoglienza al momento del parto;
- ◆ la donna ha diritto al rispetto della propria cultura e della riservatezza;
- ◆ la donna ha diritto alla minore medicalizzazione possibile del travaglio e del parto compatibilmente con la sicurezza della donna e del neonato;
- ◆ si assicura alla donna e alla coppia corsi di preparazione alla nascita e informazione sui vantaggi dell'allattamento al seno;
- ◆ la donna ha diritto ad avere vicino a sé il neonato e, in caso di neonato bisognoso di cure, ha diritto ad accedere al luogo dove sia accolto e di rimanergli accanto, salvo esigenze sanitarie;

stranieri:

- ◆ viene assicurato l'accesso ai servizi agli stranieri e agli appartenenti a minoranze etniche, nell'ambito della normativa vigente, e il diritto ad essere assistiti nel rispetto della cultura e religione evitando ogni forma anche indiretta di discriminazione;
- ◆ nei Consultori mirati alla tutela della donna e dell'infanzia si garantisce la presenza di un mediatore culturale.

persone anziane:

- ◆ l'assistenza alla persona anziana deve svolgersi il più possibile a domicilio nel rispetto della qualità della vita e nella differenziazione dei bisogni;
- ◆ la persona anziana e la sua famiglia vanno informati adeguatamente sui servizi erogati;

persone affette da malattie di particolare gravità:

- ◆ la dimissione di una persona che richiede un particolare impegno assistenziale deve essere programmata e organizzata in modo da garantire la continuità terapeutica e l'assistenza socio-sanitaria, attraverso l'applicazione dei protocolli delle Dimissioni Difficili/Protette;
- ◆ si garantisce il collegamento tra l'ospedale e il territorio attraverso un piano comprensivo della cura e della riabilitazione.

continuità della cura ospedale-territorio:

- ◆ la persona che necessita di cure, deve essere mantenuta, per quanto possibile, nell'ambito familiare;
- ◆ è diritto del paziente ottenere un'assistenza adeguata al proprio domicilio;
- ◆ la dimissione deve avvenire previo collegamento tra l'ospedale e il territorio in modo che al momento della dimissione la famiglia sia preparata ad accogliere la persona, garantendo il più possibile il coordinamento tra le diverse forme assistenziali.

partecipazione:

- ◆ l'AUSL di Ferrara garantisce attraverso il regolamento di Pubblica Tutela le seguenti forme di partecipazione: i Comitati Consultivi Misti per il controllo della Qualità dal lato degli Utenti, formato dai rappresentanti delle associazioni di volontariato e la Commissione Mista Conciliativa;

diritto di proporre reclami e suggerimenti:

- ◆ tutti i cittadini hanno diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale rivolgendosi agli Uffici Relazioni con il Pubblico distrettuali o alle Associazioni di volontariato e di tutela attive nel territorio;
- ◆ ai reclami va sempre fornita una risposta scritta, secondo il regolamento di Pubblica Tutela.

tempi d'attesa:

- ◆ l'Azienda si adopera affinché le prestazioni di specialistica ambulatoriale e diagnostica strumentale vengano erogate nei tempi previsti dalla normativa, il percorso del cittadino all'interno della struttura avvenga in tempi brevi e sia il più semplice possibile. Tali prestazioni possono venire erogate dall'AUSL di Ferrara e da altre strutture sanitarie pubbliche, private convenzionate accreditate;
- ◆ l'utente ha diritto di prendere visione del registro delle prenotazioni per verificare i tempi di attesa;
- ◆ l'utente ha diritto ad essere avvisato telefonicamente, con tempestività, in caso di spostamento della visita o del ricovero;

diritti dei cittadini

- ◆ ricevere l'assistenza sanitaria nei modi e nelle forme previste dal Servizio Sanitario Nazionale;
- ◆ essere assistiti e curati, in condizioni di sicurezza, nel rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni culturali, filosofiche e religiose;
- ◆ ricevere tutte le informazioni relative alle prestazioni, alle modalità di accesso e di trattamento a cui si può essere sottoposti e ai diversi regimi assistenziali;

- ◆ ottenere tempestivamente informazioni chiare, corrette ed esaustive circa il proprio stato di salute, la diagnosi, la cura e i trattamenti sanitari disponibili;
- ◆ rispetto della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche e infermieristiche, diagnostiche e terapeutiche;
- ◆ diritto di ricevere terapie per il controllo del dolore;
- ◆ diritto ad avere vicino una persona cara durante il ricovero;
- ◆ diritti per i bambini ricoverati ad avere vicino un genitore 24 ore su 24;
- ◆ diritto a presentare reclami/ segnalazioni e ricevere una risposta;

doveri dei cittadini:

- ◆ fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività; impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari;
- ◆ rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture;
- ◆ evitare comportamenti che possano creare situazioni di disturbo e disagio per i cittadini ospiti delle strutture e in particolare evitare assembramenti nelle stanze di degenza;

- ◆ evitare di portare bambini di età inferiore a 12 anni in visita a parenti ricoverati in ospedale, a tutela della salute di tutti;
- ◆ usare in modo attento ed educato il cellulare nelle strutture sanitarie al fine di non creare disturbo alle altre persone.

Verifica della qualità

L'AUSL di Ferrara fornisce informazioni riguardanti i servizi che eroga e mette a disposizione strumenti per l'ascolto dell'utente per il miglioramento continuo dell'organizzazione. A tal fine adotta in modo sistematico i seguenti strumenti:

- ◆ valutazione periodica del gradimento attraverso somministrazione di questionari sottoposti a tutti i pazienti ricoverati negli stabilimenti dell'Azienda e agli utenti dei servizi territoriali in diversi periodi dell'anno;
- ◆ raccolta e analisi sistematica delle segnalazioni, dei reclami, degli elogi e dei suggerimenti, al fine di avviare percorsi concreti di miglioramento dei servizi;
- ◆ raccolta sistematica degli indicatori di qualità richiesti dalla Regione Emilia Romagna ai fini dell'Accreditamento istituzionale dei Servizi Sanitari;
- ◆ controllo e mantenimento degli impegni aziendali per la qualità dei servizi, effettuate dai Comitati Consultivi Misti.

Informazioni: www.ausl.fe.it

LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE

Meccanismi di tutela e partecipazione dei cittadini

La parte IV della Carta dei Servizi dell'AUSL di Ferrara descrive le attività offerte ai cittadini e alle Associazioni di Volontariato e Tutela dei Diritti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico

È il servizio che, attraverso la rete dei Punti informativi, front office e sportelli dedicati, costituisce un punto d'incontro e garanzia tra l'AUSL di Ferrara e il cittadino.

Attività principali:

- ◆ informazione e indirizzo ai cittadini sui servizi erogati e sulle modalità di fruizione e di accesso alle prestazioni;
- ◆ raccolta delle **segnalazioni**: reclami, rilievi, elogi e suggerimenti. Il reclamo è una segnalazione formale di disservizio, sottoscritta e indicante i dati della persona che lo presenta, a cui l'Azienda risponde in forma scritta. Può esser presentato direttamente dall'interessato o tramite parenti, affini, associazioni di volontariato e tutela, nel rispetto delle norme dettate dal D.Lgs. 196/2003 Codice Privacy. Le segnalazioni devono essere presentate o trasmesse all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'AUSL: è sufficiente una comunicazione scritta consegnata a mano, trasmessa per posta o posta elettronica, oppure un colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP. Qualora le segnalazioni siano di facile soluzione viene data immediatamente risposta

all'utente. Per quelle più complesse si predispongono attività istruttorie e viene fornita una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento;

- ◆ a maggiore garanzia, se il cittadino non è soddisfatto della risposta, può chiedere il parere della Commissione Mista Conciliativa, organismo di tutela presieduto da un professionista designato dalla Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria e costituito da rappresentanti dell'AUSL e del Volontariato. La Commissione ha il compito di riesaminare la segnalazione di disservizio e suggerire una risposta alla Direzione Generale circa le valutazioni emerse. La Direzione Generale formulerà una risposta definitiva al cittadino;
- ◆ aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale e monitoraggio del rispetto degli impegni assunti;
- ◆ presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico dell'AUSL di Ferrara è possibile dichiarare la propria **volontà o meno alla donazione di organi e tessuti, ricevere informazioni e materiale illustrativo**. Ogni cittadino maggiorenne può dichiarare la propria volontà rispetto alla donazione e può in ogni momento modificare la propria scelta.

Informazioni:

www.ausl.fe.it - www.trapianti.salute.gov.it

DOVE

- ◆ **URP Ferrara** - c/o Casa della Salute "Cittadella S. Rocco" - corso Giovecca 203
tel. 0532 235605 - fax 0532 235602
e-mail urp@ausl.fe.it
- ▶ Punto Informativo c/o Casa della Salute "Cittadella S. Rocco"

via Rampari di S. Rocco 15
tel. 0532 235489
e-mail puntoinfo@ausl.fe.it

- ▶ Punto Informativo - c/o Casa della Salute "Cittadella S. Rocco"
corso Giovecca 203
tel. 0532 236344

- ◆ **URP Copparo** - c/o Casa della Salute
via Roma 18 - tel. 0532 879733
fax 0532 879760
e-mail urpcopparo@ausl.fe.it

- ◆ **URP Cento** - via G. Vicini 2
tel. 051 6838429 - fax 051 6838230
e-mail urpcento@ausl.fe.it

- ▶ Punto Informativo - c/o Ospedale "SS.ma Annunziata"
via G. Vicini 2 - tel. 051 6838188

- ◆ **URP Codigoro** - via Riviera Cavallotti 347 - tel. 0533 729812
fax 0533 723535
e-mail urpcodigoro@ausl.fe.it

- ◆ **URP Lajosanto** - via Valle Oppio 2
tel. 0533 723224
e-mail urpdelta@ausl.fe.it

- ▶ Punto Informativo - c/o "Ospedale del Delta" - via Valle Oppio 2
tel. 0533 723216

- ◆ **URP Argenta** - via Nazionale Ponente 7 - tel. 0532 317856
fax 0532 317717
e-mail urpargenta@ausl.fe.it

- ◆ **URP Portomaggiore** - c/o Casa della Salute - via E. De Amicis 22
tel. 0532 817429
e-mail urpeppi@ausl.fe.it

Esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi dell'AUSL di Ferrara

La L. 241/90 e s.m.i. sulla trasparenza amministrativa riconosce il diritto di accesso a chiunque abbia un interesse personale e concreto per tutelare le situazioni giuridicamente rilevanti.

L'accesso ai documenti amministrativi è disciplinato con apposito "Regolamento per la disciplina di esercizio nei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti

contenenti dati personali e/o sensibili" approvato con delibera del Direttore Generale ed è disponibile sul sito aziendale.

Informazioni: www.ausl.fe.it

La partecipazione con i Comitati Consultivi Misti

I Comitati Consultivi Misti per il controllo della qualità dal lato dell'utente, rappresentano la possibilità di partecipazione organizzata dalle Associazioni di volontariato e tutela dei diritti, come previsto dalla normativa vigente. Sono presenti nei tre Distretti territoriali e sono composti da:

- ◆ rappresentanti delle organizzazioni di volontariato e tutela dei diritti dei cittadini e dei pensionati;
- ◆ componenti designati dall'AUSL;
- ◆ rappresentative dei cittadini;
- ◆ rappresentante dei MMG;
- ◆ rappresentante degli enti locali.

Obiettivi e finalità:

- ◆ assicurare i controlli di qualità dal lato della domanda, specie con riferimento ai percorsi di accesso ai servizi;
- ◆ promuovere l'utilizzo di indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utente, definiti a livello regionale, sentiti gli organismi di partecipazione dell'utenza;
- ◆ sperimentare indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utente, definiti a livello aziendale, che tengano conto di specificità locali;
- ◆ collaborare nella raccolta e analisi dei segnali di disservizio che vengono classificati in report di segnalazioni, realizzati annualmente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- ◆ verificare l'accessibilità ai servizi;
- ◆ verificare percorsi di miglioramento della qualità a tutela dell'utente messi in atto attraverso:
 - ▶ rilevazione della qualità (in collaborazione con l'URP);
 - ▶ iniziative di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e/o iniziative di educazione, promozione della salute.

Come navigare nel sito www.ausl.fe.it

Conoscere l'organizzazione dei contenuti del sito è utile per trovare rapidamente le informazioni.

Organizzazione dell'azienda: Struttura Aziendale, Amministrazione trasparente, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Posta elettronica certificata, I nostri progetti, l'Albo pretorio on-line.

Per i cittadini: Servizi al cittadino con Ambulatori, Sportello Unico, Guardia Medica, Numeri Verdi, Aree dedicate a Bambini, Giovani, Lavoratori, Donne, Anziani...

Comunicazioni: News, In evidenza, L'Azienda inForma.

Informazioni per tutti: in Bachecca Bandi e concorsi, Autocertificazioni e autodichiarazioni...

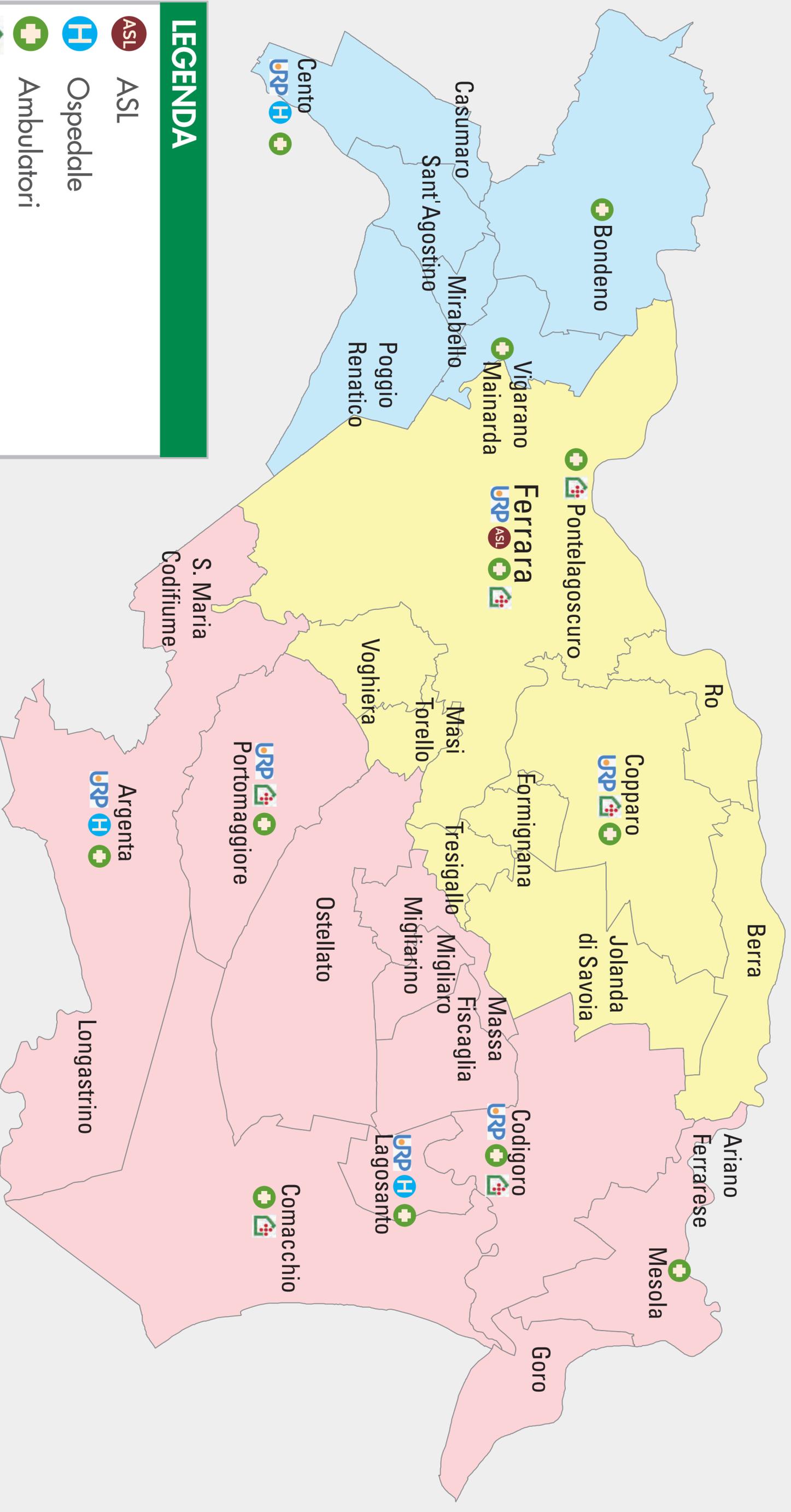
Organizzazione dell'azienda

Per i cittadini

The screenshot shows the website layout for Azienda USL Ferrara. The header includes the logo and name of the Servizio Sanitario Regionale Emilia-Romagna. The main navigation bar contains links for 'struttura aziendale', 'area dipendenti', '118', 'ufficio stampa', 'bilancio di missione', 'elenco telefonico aziendale', 'portale fornitori', and 'privacy'. A search bar is located on the right. The left sidebar contains a menu for 'Amministrazione Trasparente' and 'Come fare per' with sub-links for 'Ufficio Relazioni con il Pubblico', 'Posta elettronica certificata', 'Progetti aziendali', 'Albo pretorio online', and 'Formazione e Biblioteca'. The main content area is divided into sections: 'In Primo Piano' with news items about medical certificates for disabled voters, a sports event, and an athletic meeting; 'News' with an announcement for theater courses; and 'in Evidenza' with information about mosquito bites, summer services at Lidi Ferraresi, and cervical cancer screening. On the right, there are promotional banners for 'Carta dei Servizi' and 'Case della Salute', and a 'Seguici su Facebook' button. At the bottom right, a 'Servizi al cittadino' box lists various services like the CUP, ambulatories, and emergency services. Below this, a 'Servizi Online' section lists the Fascicolo Sanitario Elettronico and CUP/IMER services.

Informazioni per tutti

Comunicazioni



LEGENDA

ASL

ASL

H Ospedale

+ Ambulatori

Casa della Salute

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

Distretto Sanitario Ovest

Distretto Sanitario Centro Nord

Distretto Sanitario Sud Est

Il territorio dell'AUSL di Ferrara